

**EVALUACIÓN SOBRE MOBBING EN LA EMPRESA ARTEIKO´S S.A.S. DE LA
CIUDAD DE MEDELLÍN, DURANTE 2015.**

LEIDY NATALY SANTAMARÍA VERGARA

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2015**

**EVALUACIÓN SOBRE MOBBING EN LA EMPRESA ARTEIKO´S S.A.S. DE LA
CIUDAD DE MEDELLÍN, DURANTE 2015.**

LEIDY NATALY SANTAMARÍA VERGARA

Monografía para optar al título de psicología

Asesora Temática

EDILMA ROSA HERNÁNDEZ ARANGO

Asesora Metodológica

JULIANA ANDREA MONTOYA OTALVARO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

MEDELLÍN

2015

Nota de aceptación:

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Medellín, Noviembre de 2015.

Agradecimientos

No hay mayor satisfacción en la vida de una persona que culminar con una meta propuesta, y es allí en ese eufórico momento cuando nos ponemos a pensar en cada una de las personas que de alguna u otra manera fueron partícipes en la adquisición de tan anhelado mérito y tan importante triunfo.

Para todas estas personas que me brindaron su ayuda en cada momento difícil, para quienes me ofrecieron su apoyo y me dieron una voz de aliento cada vez que lo necesité, a mi asesoras Edilma Rosa Hernández Arango y Juliana Andrea Montoya Otalvaro, por brindarme sus conocimientos y su tiempo que han sido de tanta ayuda para mí, a mis compañeros por ser mis fieles amigos y cómplices a lo largo de este recorrido, a mis docentes por ser ellos quienes me brindaron las herramientas necesarias para, hacer posible mi conocimiento, a Dios por darme la fuerza para superar los obstáculos, darme la sabiduría para haber tomado buenas decisiones y por haber puesto en mi camino cada una de las personas que fueron claves en esta meta culminada.

Dedicatoria

El triunfo de esta etapa de mi vida se lo dedicó a mi familia ya que ellos han sido el estímulo, fortaleza e impulso a lo largo de esta etapa académica, agradecerles por su apoyo incondicional en cada momento importante de mi vida, por su paciencia y sacrificio, porque gracias a ellos hoy estoy aquí viviendo tan anhelado triunfo. Mil y mil gracias.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.

TÍTULO: Evaluación sobre Mobbing en la Empresa Arteiko's S.A.S., de la ciudad de Medellín, durante 2015.

AUTORES: Leidy Nataly Santamaria Vergara.

FECHA: Día mes año de sustentación - Semestre Académico.

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Word 2013, imprenta Times New Roman 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Biblioteca Fundación Universitaria María Cano, ARTEIKO'S S.A.S, Leidy Nataly Santamaria Vergara.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Desarrollo humano.

SUBLÍNEA: Desarrollo Organizacional.

MODALIDAD DE TRABAJO DE GRADO: Monografía.

PALABRAS CLAVES: violencia laboral, mobbing, evaluación, riesgo, control, abuso, poder, salud, legislación, psicosomático, acoso, daño, trabajo.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El capítulo I consiste en el planteamiento del problema, e inicia con la denominación del presente trabajo: "Evaluación sobre Mobbing en la Empresa Arteiko's S.A.S. de la ciudad de Medellín, durante 2015"; se continúa con la descripción general del problema donde se expone el origen del Mobbing, se pasa a la justificación donde se sustenta principalmente el visibilizar el fenómeno del Mobbing al interior de las empresas; así mismo, por medio de prácticas que desde la psicología organizacional y otras ciencias, permitan disminuir o

controlar su impacto, concientizar a los miembros de una empresa o corporación sobre el manejo preventivo del Mobbing.

El capítulo II, expone el Marco Metodológico, construido a partir de la recolección de información en la etapa del rastreo bibliográfico, la revisión del instrumento a aplicar y la profundización teórica. El enfoque utilizado es mixto; el componente investigativo se centró en la observación directa del fenómeno a estudiar y el análisis de la realidad y las personas que allí participan.

El capítulo III, expone el Marco Referencial, donde se reúnen los diferentes marcos que permiten una apreciación amplia y a su vez específica del escenario donde se desarrolla el proyecto de investigación, los cuales son: Marco Contextual, Histórico, Conceptual, Legal y teórico.

El capítulo IV, expone el análisis de la información recopilada como la discusión de los resultados de la Escala de violencia en el trabajo (Mobbing) realizada a los empleados de la empresa ARTEIKO'S S.A.S., en el año 2015; Se finaliza presentando las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el presente trabajo de investigación.

METODOLOGÍA: La investigación es de tipo descriptiva debido a que se direccionó a la recopilación oportuna y efectiva de información que permitiera dar solución a la pregunta de investigación formulada en el presente documento, por medio de la implementación de EVT que fue aplicada a nueve empleados, tanto administrativos como operativos de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín.

CONCLUSIONES: A partir de la investigación realizada se puede concluir que no hay presencia de mobbing en los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el año 2015.

Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1. TÍTULO	13
1.1. Descripción general del problema	13
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Operacionalización de categorías de análisis, variables y/o hipótesis.....	18
2. OBJETIVOS	20
2.1. Objetivo general	20
2.2. Objetivos específicos.....	20
3. JUSTIFICACIÓN	21
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	25
4. MARCO METODOLÓGICO.....	25
4.1. Tipo de estudio	25
4.1.1. Descriptivo.....	25
4.2. Enfoque.....	25
4.3. Diseño.....	26
4.3.1. No experimental transversal.	26
4.4. Población y Muestra	27
4.5. Fuentes de Información	27
4.5.1. Fuentes primarias.....	27

4.5.2. Fuentes secundarias.	27
4.6. Técnicas e instrumentos	28
4.6.1. Procedimientos.....	29
CAPÍTULO III. MARCO DE REFERENCIA	31
5. MARCO REFERENCIAL.....	31
5.1. Marco Conceptual	36
5.2. Marco Histórico.....	40
5.3. Marco Contextual	42
5.4. Marco Legal.....	44
5.5. Marco Teórico	46
5.5.1. Acoso Moral.	47
5.5.2. Acoso Laboral.....	48
5.5.3. Agresión u Agresividad.	49
5.5.4. La Despersonalización.....	50
5.5.5. El Mobbing.	51
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISCUSIÓN	57
6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	57
6.1. Análisis Cuantitativo	57
6.1.1. Grupo de Violencia.....	58
6.1.1.1. Hostigamiento y Destructividad:.....	58
6.1.2. Grupo de violencia.....	62
6.1.2.1. Aislamiento Emocional:.....	62

6.1.3. Grupo de violencia.....	65
6.1.3.1. Dominación y Desprecio:.....	65
6.1.4. Grupo de violencia.....	69
6.1.4.1. Hostilidad Encubierta:.....	69
6.2. Análisis cualitativo	76
6.3. Discusión de los Resultados	81
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
7. CONCLUSIONES	83
8. RECOMENDACIONES	85
CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICOS Y ANEXOS.....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	90
Anexo A. Diario de campo.....	90
Anexo B. Cuestionario EVT.....	93
Anexo C. EVT Hoja de respuestas.....	99
Anexo D. Consentimiento informado.....	103

INTRODUCCIÓN

La Línea de investigación de Desarrollo Humano de la Fundación Universitaria María Cano, dentro de sus objetivos Institucionales contempla investigar las diferentes actividades implementadas en los centros de práctica por parte de los estudiantes de psicología, en las cuales se abordan los fenómenos que se dan en los entornos empresariales, producto de la interacción del talento humano y las relaciones que se establecen. El presente trabajo: “Evaluación sobre Mobbing en la Empresa Arteiko’s S.A.S. de la ciudad de Medellín, durante 2015”, hace parte de una de las experiencias vividas en la Organización, y se constituye en un aporte intelectual para la Facultad de Psicología, frente al concepto de Mobbing.

Como objetivo general se plantea: “Indagar la posible presencia de mobbing en los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el año 2015”; la consecución del mismo, se llevará a cabo mediante los siguientes objetivos específicos: a) Identificar las posibles manifestaciones al interior de la empresa que podrían sugerir la presencia de acoso laboral, a través de la observación, b) Evaluar el acoso psicológico en los empleados de ARTEIKOS S.A.S, a través de la aplicación de la escala EVT , c) Relacionar los resultados del personal Administrativo y el personal operativo en relación a la posible presencia de acoso laboral, y d) Presentar estrategias de intervención a partir de la evaluación realizada frente a la presencia de mobbing.

El presente trabajo de grado busca identificar posibles prácticas de Mobbing. La motivación surge en primera medida del acercamiento al tema del acoso laboral, y en segunda, de diferentes

situaciones que se presentan en la cotidianidad en los procesos organizacionales, tales como: rotaciones, conflictos interrelacionales, e incapacidades, centralizadas en una de las dependencias de la empresa de estampación ARTEIKO´S S.A.S. en la cual se desarrolla la práctica organizacional.

Para el alcance del objetivo, se pretende aplicar la prueba EVT: Evaluación de Violencia en el Trabajo, diseñada por el teórico Jesús Uribe Prado, complementada con la observación, y la información contenida en el diario de campo la cual es una síntesis de las actitudes y comportamientos de los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S, en los diferentes espacios durante la jornada laboral.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. TÍTULO

EVALUACIÓN SOBRE MOBBING EN LA EMPRESA ARTEIKO'S S.A.S. DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN, DURANTE 2015.

1.1. Descripción general del problema

La denominación “mobbing”, se conjuga del verbo “to mob”, que en inglés significa acosar o atacar en grupo a alguien, se señala al etólogo austríaco Lorenz Konrad como el precursor del término, dado que en sus investigaciones enfocadas al comportamiento agresivo de los animales, lo empleó para describir a partir de lo observado: “(...) *que grupos de la misma especie reaccionaban contra los nuevos elementos de la misma y contra los más débiles del grupo*” (citado por Rojo y Cervera, 2005, pp 15).

A dicho término un colectivo de investigadores de Suecia y Noruega, enfocados en el comportamiento social infantil fuera de los salones de clase, tomaron prestado de Lorenz Konrad el término, para señalar un comportamiento altamente dañino de pequeñas pandillas o grupos de niños, dirigido en alto número de los casos contra un único niño (Heinermann, 1972).

Posteriormente, el psicólogo sueco Leymann Heinz, asumió el concepto a comienzos de la década de los ochenta, al encontrarse con un caso similar de conducta en el ámbito laboral, frente

al tipo de relaciones como de comportamientos que establecen las personas en los espacios de trabajo (Leymann, 1996).

El profesor Leymann Heinz fue el precursor al realizar un estudio a profundidad del fenómeno del Mobbing en el campo organizacional, y definió el término como:

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 a ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicosomática y social (...) se excluyen los conflictos temporales. En otras palabras, la distinción entre conflicto y mobbing no es qué ha hecho o cómo lo ha hecho, sino la frecuencia y duración de lo que ha hecho (citado por Olmedo y González, 2006, pp 109).

El profesor Leymann Heinz expone más tarde en su obra “Mobbing, la persecución en el trabajo”, como el comportamiento acosador al interior de las organizaciones humanas presenta características específicas en las relaciones laborales (citado por Leymann, 1992).

El fenómeno del Mobbing es global, hace parte de las estructuras de producción donde se relacionen tanto lo social como lo económico, por ello organizaciones como la *OMS* - Organización Mundial de la Salud- se ha pronunciado categóricamente sobre el asunto:

El acoso psicológico es un viejo fenómeno presente en muchos lugares de trabajo, causado por el deterioro de relaciones interpersonales, así como de disfunciones organizacionales.

Este comportamiento está relacionado a una variedad de factores incluyendo discriminación de género, religiosa, étnica, de edad, nacionalidad, discapacidad, antecedentes, orientación sexual, y otras variedades, así como de razones socioeconómicas. El mobbing ocurre en todos los lugares de trabajo por todo el mundo, pero es un fenómeno relacionado con la cultura; por tanto, la forma como se lleva a cabo y la manera como se percibe puede variar en diferentes países (OMS, 2004 pp 11).

La *OIT* -Organización Internacional del Trabajo-, por su parte, también ha señalado sobre el asunto:

(...) acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta. El acoso laboral tiene graves consecuencias para la salud física y emocional de la persona que lo sufre, así como para su desempeño laboral. La prevalencia del acoso laboral es tan frecuente que se estima que alcanza ya dimensiones epidémicas (OIT, 2000, pp 01).

Tal como se ha expuesto, el hostigamiento laboral o Mobbing es conocido tanto en el ámbito internacional como en el colombiano; hace parte de la historia del ser humano en cuanto a sus relaciones enfocadas al desarrollo, la comunicación y todo lo relacionado a las actividades productivas, donde la figura de jefe o compañeros de trabajo marginan, discriminan, hostigan y

acosan a un empleado vulnerando su pleno derecho al trabajo y al mejoramiento de la calidad de vida de su círculo familiar y social. Dicho fenómeno se ha venido estudiando e identificando a partir de las situaciones disfuncionales que se presentan con frecuencia en los contextos organizacionales; los daños generados por el acoso laboral se ven reflejados en las personas de forma crítica, que van desde el sufrimiento hasta permanecer en el espacio de labores bajo condiciones invisibles de hostigamiento, debido a las pocas posibilidades de ubicarse en un nuevo trabajo (Carvajal y Dávila, 2013, pp 97).

El Mobbing hace parte de un fenómeno mayor como lo es la violencia en el espacio de trabajo, donde la realidad de la violencia trasciende la agresión tanto física como psicológica, adicionando un elemento más como lo son actitudes amenazantes, agresivas y de abusividad.

Encontrando que:

(...). Dichos comportamientos incluyen acciones realmente intolerables en cualquier contexto (homicidio, violencia, patadas, mordidas y puñetazos, entre otros) sin embargo algunas otras acciones pueden ser interpretables, según usos y costumbres de diversos contextos culturales (un apodo, un mensaje ofensivo, un grito, un insulto). (Citando Chapell y Di Martino por Uribe 2013, pp 01).

(...) El informe de la OIT (1998) indica que las manifestaciones de violencia en el mundo con origen en los lugares señalan una creciente globalización del fenómeno, sin importar fronteras, entornos laborales y grupos de trabajo, incluye oficios y profesiones. (Uribe, 2013, pp 01).

En Colombia, se referencia con los términos de “acoso laboral”, “acoso psicológico” e incluso “acoso en el trabajo”; y se ha encontrado que posibles elementos del mobbing han acompañado desde sus inicios hasta el presente a las personas en el rol de empleados en las diferentes organizaciones del país; cabe señalar, que una de las situaciones que afecta de forma directa e indirecta las dinámicas de la sociedad colombiana ha sido y es la violencia, tanto en el orden social como del conflicto armado interno. Al respecto, Uribe expresa:

La violencia que juega un papel de predominancia en la relación que establecen las personas con la posibilidad de trabajo o de algún oficio, indicando que la acción humana que se vincula a la economía en función del trabajo y viceversa es afectada por el contexto; así mismo, las fuertes tensiones que generan aspectos como son el desarrollo económico, los valores éticos, las organizaciones laborales y las relaciones humanas, todos estos elementos hacen parte de los hechos que develan y ocultan al interior de las fuerzas productivas el fenómeno del Mobbing (Uribe, 2013, pp 20).

Lo anterior permite ver cómo el fenómeno del Mobbing ha encontrado en el contexto laboral colombiano condiciones que permiten desconocerlo, promoverlo, e incluso no intervenir porque se viene naturalizando al interior de las empresas. En el caso específico de la presente investigación, se indaga la posible presencia de mobbing en los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, con el fin de mejorar la convivencia, fortalecer la calidad humana y los resultados organizacionales en función del cuidado y respeto de las personas que convergen al lugar denominado espacio laboral.

1.2. Formulación del problema

Frente a lo expuesto anteriormente, es coherente preguntarse: ¿Se presenta mobbing entre el personal de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el segundo semestre de 2015?

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:

- Hipótesis 1. Se presenta e identifica la presencia del fenómeno del Mobbing en los empleados.
- Hipótesis 2. Se evidencia que en el personal operativo tiende a presentarse mayor vulnerabilidad al acoso laboral que el personal administrativo.

Categorías de análisis:

Grupo	Factor
Hostigamiento y destructividad	Hostigamiento sexual. Amenazas. Violencia física. Violencia verbal.
Dominación y desprecio	Castigo. Sabotaje y Situaciones deshonestas. Abuso de poder. Maltrato y Humillación.

Aislamiento emocional	Generación de culpa. Comunicación deteriorada. Aislamiento.
Hostilidad encubierta	Desacreditación profesional. Sobrecarga de trabajo. Clima laboral hostil. Discriminación. Exceso de supervisión y control.

Fuente EVT (Escala de violencia en el trabajo- Mobbing), Uribe P., Jesús F.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Indagar la posible presencia de mobbing en los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el año 2015.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar las posibles manifestaciones al interior de la empresa que podrían sugerir la presencia de acoso laboral a través de la observación.
- Evaluar el acoso psicológico en los empleados de ARTEIKOS S.A.S, a través de la aplicación de la escala EVT.
- Relacionar los resultados obtenidos de la aplicación de la escala EVT del personal Administrativo y el personal operativo en relación a la posible presencia de acoso laboral.
- Presentar estrategias y recomendaciones a partir de la evaluación realizada frente al fenómeno Mobbing.

3. JUSTIFICACIÓN

Uno de los objetivos del ser humano en su proceso evolutivo es el acercarse al quehacer laboral, el cual puede ser visto como un fenómeno dinámico, volátil y heterogéneo, debido a que las personas a lo largo de la historia han convergido como seres sociales a transformar el mundo a partir del trabajo, el cual conlleva a acciones y reacciones de la mano de obra enmarcadas de forma directa e indirecta con las fuerzas económicas y de poder que allí se desenvuelven día tras día en las ciudades, el campo y los centros económicos, lugares donde se concentra el talento humano, el cual es direccionado mayoritariamente a partir del estudio, identificación y determinación de los perfiles laborales que tendrían acceso de forma parcial o total a devengar un pago estándar o mínimo.

En relación con lo anterior, se encuentran personas que su vínculo con lo laboral se da desde la informalidad, ya que no devengan un salario mínimo ni fijo, y en un porcentaje delicado los desempleados que no obtienen un pago estándar o mínimo para reconstruir su mundo cercano o lejano teniendo como medio el trabajo, un hacer que dignifica a la humanidad en cuanto a la idea de progreso y desarrollo para todos los pueblos, naciones y personas. Esto permite una posible lectura de lo complejo, lo real y lo vigente al interior de las empresas o corporaciones en todo lo que compete al ámbito organizacional, debido a que las características que permean el trabajo se pueden nombrar con infinidad de variables que van; por ejemplo, desde lo público y lo privado, hasta lo legal y lo ilegal, teniendo en el centro las prácticas éticas, sociales y laborales.

Continuando con esta línea de argumentación, se identifica que al interior de la figura del trabajo han emergido diferentes posturas e ideologías frente aspectos sociales, económicos y políticos de su relación con el hombre, las sociedades disciplinarias y las sociedades de producción material como simbólico. Dentro de las disciplinas que abordan la interacción del ser humano con el entorno laboral, la Psicología da un lugar de privilegio al fenómeno del Mobbing. Es así como, en los últimos treinta años, -siendo de vital importancia en los años 80's y 90's-, los aportes hechos por el psicólogo sueco Leymann Heinz, soportan el concepto central de la presente indagación: acoso laboral, terror psicológico, acoso moral en el trabajo, entre otros.

El fenómeno de acoso laboral o Mobbing es en la actualidad tema de indagación e intervención por parte de la psicología en sus áreas: organizacional, clínica y social, así como, el derecho, la administración de empresas y demás ciencias que intervienen la interacción hombre-empresa; lo consideran una práctica encubierta mediante la cual se hostiga gravemente al empleado, generando daños en su salud por aislamiento, sensación de impotencia y la pérdida de autoestima, siendo uno de los factores que afectan el desarrollo de sus actividades laborales, familiares y sociales. (Leymann, 1990)

Las condiciones y derechos laborales se ven vulnerados ante el flagelo del Mobbing; por un lado, son múltiples las actividades realizadas por los empleados en los puestos de trabajo, bajo condiciones de presión, entrega de resultados inmediatos y, algunas veces, con escasos recursos y duplicidad de jornadas laborales u horarios extendidos; por otro lado, el factor humano en relación a cómo interactúan las personas en las organizaciones, mediatizado por variables como

las características de personalidad, estrategias de afrontamiento, solución de conflictos, competencias, salarios, exigencias del cargo y responsabilidades, entre otras.

Refuerza la presencia de Mobbing una intención clara del acosador sobre la persona o grupos que intimida, siendo relevante la condición a la que se exponen y genera la condición de víctimas; al respecto, se encuentra:

El Mobbing tiene como finalidad intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminar de la organización o bien a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir del hostigador. (Citando a Ignacio Piñuel, Fuertes 2004, pp 31).

La Ley 1010 de 2006 del Congreso, la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social de Colombia obliga a las empresas a reglamentar sobre el acoso laboral o Mobbing, y tal como versa en la misma: "...se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo", proporcionando una base legal a los miembros de las empresas para identificar dichas prácticas como un delito que debe ser sancionado.

Con base en esta normatividad y en los argumentos expuestos, se hace necesario sensibilizar y formar a los trabajadores de la empresa ARTEIKO'S S.A.S. en relación con el mobbing y, posteriormente se realizará una indagación para diagnosticar si se presenta este fenómeno; que de ser confirmado, ameritaba intervención apropiada, en búsqueda de eliminar o minimizar los riesgos de tipo psicosocial que conlleva, y fortalecer los procesos de Gestión Humana tendientes

a garantizar el bienestar y satisfacción de los colaboradores al interior de la empresa.

El presente trabajo se constituye en aporte para el desarrollo de la disciplina en la medida que favorece la formación académica de estudiantes de psicología y otras ciencias afines, puesto que hace parte de los estudios que han posibilitado contextualizar la teoría con la praxis psicológica, ya que este tipo de ejercicios no son fáciles de realizar por la renuencia de las directivas a la investigación del fenómeno al interior de las organizaciones; también, porque se incluye el rastreo bibliográfico de autores y teorías que han referenciado el tema, los cuales también han propiciado el abordaje del tema.

Así mismo, brindará material de consulta en relación a la evaluación y diagnóstico del Mobbing en el contexto laboral colombiano, específicamente en la ciudad de Medellín en la empresa ARTEIKO'S S.A.S. lugar del objeto de estudio y de intervención, acorde al campo disciplinar de la psicología y las exigencias de Ley colombiana.

Otro factor que aporta al desarrollo de la disciplina es la referenciación de la Escala de Violencia en el Trabajo, EVT, la cual aunque se diseñó en el 2013, no ha sido tan difundida y divulgada entre los estudiantes y profesionales de psicología, y al tener acceso al presente trabajo se beneficiarán con el conocimiento de una herramienta adicional para el diagnóstico del Mobbing. En cuanto a la generación de nuevo conocimiento, los hallazgos aportan datos únicos y relevantes, relacionados con las características del fenómeno en la organización, ya que el mismo, al ser evaluado en otros entornos laborales podrá arrojar información diferente, debido a que las personas y contextos organizacionales presentan singularidades propias.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de estudio

4.1.1. Descriptivo. (...) Busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. (Dankhe, 1986 referenciado por Sampieri, 1997).

El tipo de estudio descriptivo parte de la realidad o situaciones dadas para construir conocimiento partiendo del análisis y la reflexión del fenómeno a estudiar, esto permite indagar sobre el mobbing en la empresa ARTEIKO´S S.A.S. del municipio de Medellín. La recolección de la información, la observación permanente y el análisis de los datos será de forma estructurada y sistemática, siendo estos los elementos predominantes del modelo descriptivo aplicados a los empleados para determinar qué medir a partir de los datos descriptivos arrojados.

4.2. Enfoque

Es una investigación de enfoque Mixto – cuantitativa y cualitativa- con la cual se busca una medición y evaluación como una reflexión y conclusiones sobre el fenómeno:

(...) representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas (...) agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques. (Sampieri, 2003 pp 21)

Se emplearán instrumentos que responden a la investigación cuantitativa y cualitativa.

4.3. Diseño

4.3.1. No experimental transversal. La presente indagación es de carácter no experimental, acorde a que:

Son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, que es una de las características de las investigaciones experimentales y cuasiexperimentales, como tampoco conforma a los grupos del estudio. En estas investigaciones, la variable independiente ya ha ocurrido cuando el investigador hace el estudio (Briones, 2002 pp 46).

El fenómeno, que es tomado como variable independiente es el Mobbing u “acoso laboral”, para un estudio en el cual se busca describir la variable como también los efectos que provoca sobre la variable dependiente en este caso las conductas laborales, después del hecho o fenómeno indagado.

4.4. Población y Muestra

La población: empleados de la empresa ARTEIKO`S S.A.S. de la ciudad de Medellín. Se evaluará la población total por lo tanto se hace referencia a un censo. El total de número de empleados es de 9 divididos de la siguiente manera:

Personal Administrativo	Personal operativo
Gerente (2)	Corte y Modelación (1)
Secretaria /auxiliar contable (1)	Auxiliar en Producción/ coordinación (1)
Secretaria / auxiliar administrativo (1)	Estampador (1)
	Sublimador de screen (1)
	Oficios varios y mantenimiento (1)

4.5. Fuentes de Información

4.5.1. Fuentes primarias. Como elementos de obtención de información se encuentran los datos recolectados a partir de la aplicación de la Escala de Violencia en el Trabajo- Mobbing (EVT), en una muestra de empleados y el registro de observación llevada a cabo mediante un diario de campo del observador.

4.5.2. Fuentes secundarias. El apoyo y sustentación que presenta el proyecto de investigación, es gracias a algunos referentes bibliográficos que permitieron aclarar y contextualizar sobre ¿qué es?, ¿cómo se evidencia?, ¿Desde hace cuánto tiempo se identificó como acoso laboral?; entre otros cuestionamientos que se tenían sobre el tema. Estos referentes

bibliográficos se extrajeron de diferentes bases de datos como Digitalia Hispánica, Bibliotechnia, E-libro y Ebrary.

4.6. Técnicas e instrumentos

- **EVT (Escala de violencia en el trabajo- Mobbing).** Uribe Prado, Jesús Felipe.

El aplicativo EVT con el cual se miden los parámetros establecidos para determinar factores como violencia física, hostigamiento sexual, amenazas, violencia verbal, aislamiento, generación de culpa, comunicación deteriorada, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo, maltrato y humillación, desacreditación profesional, discriminación, sobrecarga de trabajo, clima laboral hostil y exceso de supervisión y control; desarrollados por el test en cuatro grupos generales de violencia que son Hostigamiento y destructividad, Dominación y desprecio, Aislamiento emocional y Hostilidad encubierta, también se busca medir la posibilidad de efectos negativos en la salud mediante doce factores psicosomáticos como son el trastorno de alimentación, miedo, agresividad, tabaquismo, consumo de alcohol, dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos de sueño, síntomas de ansiedad, tristeza y falta de apetito sexual. (Uribe, 2013).

Así mismo se recurrirá a la observación participante ya que se participa de manera activa dentro del grupo que se está estudiando, el observador tiene una participación tanto externa, en cuanto a actividades, como interna, en cuanto a sentimientos e inquietudes:

La observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas (DeWALT y DeWALT, 2011).

4.6.1. Procedimientos. Dentro de los aspectos que motivaron la realización de la presente investigación se encuentran algunas conductas y situaciones que se presentaron en la empresa ARTEIKO´S S.A.S., durante el 2015, en el desarrollo de la práctica profesional; en búsqueda de respuesta a estos acontecimientos, emerge el acoso laboral, el cual despertó un interés significativo que conlleva a tomar la decisión de realizar el presente trabajo de grado. Una vez elegido el tema a investigar, se procedió a dialogar con las Directivas de la Organización para plantear la propuesta y conocer su opinión al respecto; encontrando una respuesta favorable para la realización del trabajo.

Paso seguido, se realizó un rastreo de la información más relevante relacionada con el tema de interés, en el cual se encontraron, entre otros, aportes del Doctor Jesús Felipe Uribe Prado, quien además de conceptualizar y diseñar el aplicativo lo denominó Escala de Violencia en el Trabajo (EVT), a partir del cual se puede identificar el Mobbing, y se apoya para el diagnóstico no solo en los resultados del test sino también en un diario de campo que describe las conductas y comportamiento que los empleados asumen en determinados momentos y situaciones.

Teniendo claridad frente al proceso a realizar, se consultó con la Gerencia, quien avaló el desarrollo de la actividad; la cual se inició con la sensibilización del personal y luego se procedió

a diligenciar el consentimiento informado para la aplicación del instrumento; realizando, a la vez, observaciones periódicas. Finalmente, una vez concluida la aplicación del test, se inició el proceso de tabulación e interpretación de la información, incluyendo en la misma los datos estadísticos por medio del software SPSS, proceso que conduce a la presentación de resultados del trabajo realizado.

CAPÍTULO III. MARCO DE REFERENCIA

5. MARCO REFERENCIAL

A continuación se relacionan algunos de los estudios e indagaciones sobre Mobbing u acoso laboral en el orden local y nacional en Colombia y a nivel internacional en las dos últimas décadas, que soportan a forma de ilustración bases teóricas, conceptuales del fenómeno del Mobbing u acoso laboral expuesto en el presente trabajo de grado:

De acuerdo con Cardona y Ballesteros (2005), el acoso psicológico en el trabajo por sus características se define como: psicoterror laboral, violencia psicológica, hostigamiento psicológico, acoso moral o Mobbing; la revisión desarrollada por las autoras se orientó a determinar el acoso psicológico como una forma de violencia laboral al interior de la población trabajadora en Colombia y un fenómeno que también se escalona en el mundo. Definen como el Mobbing u acoso laboral es un comportamiento hostil dirigido a una persona o grupo de personas en los entornos laborales, dañando la salud psicológica, física, familiar y social de quien o quienes lo padecen; repercutiendo de forma directa como indirecta en las dinámicas de las empresas. De igual forma subrayan que es una tendencia mundial que se escalona cada vez más en las corporaciones u organizaciones laborales, donde concluyen que es necesaria la intervención por medio de la legislación de salud pública para prevenir el riesgo laboral y minimizar los daños originados a los trabajadores, sus familias, las empresas y la sociedad.

Sin embargo, los estudios realizados por Carvajal y Dávila (20013), a partir de una revisión exhaustiva que desarrollan del Mobbing u acoso laboral, exponen que es un fenómeno latente en

el mundo como en Latinoamérica, centrando su investigación en Colombia; el texto lo presentan en cuatro apartes. El primer aporte contiene los elementos teóricos que soportan el concepto del Mobbing en diferentes disciplinas y escenarios, sus consecuencias e instrumentos de medición existentes a la fecha, iniciando con una línea del tiempo desde los años 70 hasta la presente década, resaltando expertos como Hirigoyen, Brodsky, Leymann, Piñuel y Oñate entre otros; donde los autores en mención referencian al fenómeno como:

“El *mobbing* hace referencia a cualquier manifestación de una conducta negativa, ya sea hostil, inmoral (Leymann, 1996a), abusiva (Hirigoyen, 2001) o cruel (Piñuel, 2004), realizada de manera deliberada, continua (Piñuel, 2004), repetitiva y sistemática (Hirigoyen, 2001), por uno o más individuos de la organización, contra un único individuo (Leymann, 1996a; Piñuel, 2004), con el objetivo de humillar, desprestigiar, estresar, hostigar, ofender, excluir, interferir negativamente en sus tareas laborales (Einarsen y Hauge, 2006), maltratar, destruir psicológicamente y al final obtener su salida de la organización (Piñuel, 2004) mediante comportamientos, actitudes, gestos, palabras (Hirigoyen, 2001), escritos, actos, procedimientos ilegales o ilícitos, que atentan contra su personalidad (Piñuel, 2004), dignidad, integridad psíquica o física y que degradan el ambiente de trabajo (Hirigoyen, 2001)”.

El segundo aparte recopila y revisa la legislación sobre Mobbing u acoso laboral en Colombia, hacen especial énfasis en las Leyes que de orden internacional existen en países como España, Suecia, Dinamarca, Holanda, Noruega, Francia, Bélgica e Inglaterra en el caso de Europa y en América en países como Argentina, Costa Rica, Colombia, Ecuador y México. De igual forma nombran a partir del análisis de diferentes autores los aspectos jurídicos y laborales

frente a los vacíos que pueden presentar los mecanismos de protección de los trabajadores partiendo de la Ley 1010 de 2006 que regula e interviene por parte del Estado colombiano el Mobbing u acoso laboral la cual busca:

[...] 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 (Colombia, Ley 1010 de 2006, Artículo 1°).

El tercer aparte referencia los diferentes artículos publicados en revistas ya sean de orden empírico o teórico, contenidos legislativos relacionados con Mobbing como los estudios realizados por los estamentos del Estado y Trabajos de grado de universidades nacionales aplicados a la realidad colombiana. El cuarto aparte a modo de conclusiones analizan la aproximación al tema del acoso laboral en Colombia, por las comunidades académicas de las áreas de la salud y el derecho; los aportes de disciplinas como la psicología, estudios sociales y multidisciplinarios; consideran como referente importante a España desde lo teórico, metodológico y lo legal; concluyen de forma concreta con que:

“(…) la situación de Colombia frente al tema muestra un desarrollo que se ha catalogado de leve, a nivel internacional se identifican desarrollos importantes. Para atender la demanda de esfuerzos de apropiación de referentes y de recontextualización de los instrumentos de medición, resulta valioso apoyarse en una primera fase en la experiencia y los desarrollos españoles que tienen mucho que aportar al país desde lo teórico, lo metodológico y lo legal. En Colombia, a pesar de contar con la Ley 1010 de 2006, las conductas de acoso laboral son cotidianas en las organizaciones y vulneran los derechos”.

De acuerdo con Martínez, Irurtia, Camino, Torres y Queipo (2012), buscan resaltar como el Mobbing u acoso laboral es un problema de salud pública, los entes internacionales que se pronuncian frente el asunto (ONU – OIT) como una problemática que afecta el nivel productivo y desarrollo de los países miembros y las consideraciones de concepto y norma por parte del código penal español en el caso local de su indagación a partir de procesos y sentencias jurídico laborales ; abordan los perfiles más frecuentes a modo de características como comportamientos irracionales, los altos niveles de presión en el lugar de trabajo y ambiente organizacional como laboral tanto de las víctimas del Mobbing u acoso laboral como del acosador y las consecuencias de todo nivel en los aspectos psíquico, físico y social.

En la misma dirección los resultados del estudio de Olmedo y González (2006), indican que las condiciones biológicas y de constitución cerebral que influyen en un posible comportamiento denominado violento, de cómo aspectos sociales detonan o controlan dicha característica, en el ámbito laboral ingredientes como la productividad, la competitividad y la autoestima median entre la satisfacción de las necesidades básicas como en la existencia del Mobbing u acoso laboral, frente a esto argumentan:

“La posibilidad de actuar de forma violenta sin ser descubiertos y la relevancia del puesto de trabajo que ocupamos para satisfacer nuestras necesidades, tanto primarias como secundarias, constituyen el caldo de cultivo que propicia la existencia del *mobbing* o acoso moral en el trabajo, un fenómeno cada vez más común en las sociedades desarrolladas (...)”.

Al internarse en el documento desarrollan una reseña histórica del fenómeno de Mobbing haciendo una conceptualización a partir de diferentes expertos, sus inicios, las ramas de las ciencias sociales y científicas que han indagado en el tema, acompañando esto con investigaciones realizadas en un transito de 20 años; exponen factores y características que intervienen en el

desarrollo del Mobbing, haciendo un análisis profundo a partir de variables a las que denominan: *variables individuales y circunstancias de los agresores, variables individuales y circunstancias de las víctimas* por última *factores del entorno: variables organizacionales que favorecen el mobbing*; lo enlazan con el desarrollo del Mobbing al interior de las empresas u organizaciones, las conductas y consecuencias de forma descriptiva y contextualizada a la realidad laboral de las sociedades avanzadas; realizan una topografía y epidemiología del Mobbing a partir de diferentes instrumentos aplicados en diferentes comunidades de España; pasan a evaluación, prevención y tratamiento donde se enmarca la necesidad de profundizar en futuros estudios donde el soporte legal, social y científico deben entrelazarse con los ámbitos laborales y organizacionales en la aplicación de instrumentos acordes a las realidades de las empresas y los intereses comunes de las sociedades productivas y avanzadas; a modo de conclusiones resaltan que es deber de la psicología y sus profesionales aportar soluciones:

(...) los efectos negativos en el funcionamiento de las empresas donde se produce y de los costes sociales que el fenómeno conlleva, podemos considerar como objetivo deseable la prevención y control de las conductas de hostigamiento en el ámbito laboral. Dicho reto debe abordarse de forma multidisciplinar. Quizá, los primeros implicados en el proceso seamos los psicólogos cuyo esfuerzo en perfeccionar el concepto y evaluación de la situación de acoso, sería agradecido desde otras esferas sociales.

5.1. Marco Conceptual

Abuso emocional o psicológico: es el tipo de abuso más difícil de detectar, pues no deja huellas físicas visibles. Algunas de sus manifestaciones son: maltrato verbal (p.e. rebajar, insultar, ridiculizar, humillar), intimidación (p.e. asustar con miradas, gestos o gritos, etc.), amenazas o acusaciones (p.e. de herir, matar, suicidarse, golpear), abuso económico (p.e. control abusivo de finanzas, recompensas o castigos monetarios, negación del sustento), aislamiento (p.e. control abusivo de la vida del otro, mediante vigilancia de sus actos y movimientos, escucha de sus conversaciones, impedimento de cultivar amistades, prohibición de salir, impedimento para ver a su familia, amigos, vecinos), desprecio (tratar al otro como inferior, tomar las decisiones importantes sin consultar al otro), provocar confusión (p.e. el agresor niega lo que hace, culpabiliza a la víctima, da órdenes contradictorias, manipula para hacer aparecer a la persona abusada como mentirosa). (Consuegra, 2010).

Acoso moral: también denominado mobbing, es un problema que se trata de procedimientos abusivos, palabras o sobreentendidos, gestos y miradas que, por su frecuencia y sistematización, afectan la integridad psíquica o física de una persona. El acoso moral es un ejercicio de intolerancia, de intransigencia, de discriminación y de envidia. El acoso moral es llevado a cabo por personas con características perversas que utilizan a quien toman por víctima, como un objeto destinado a satisfacer la propia necesidad de ejercicio del poder. (Consuegra, 2010).

Agresión: Comportamiento socialmente definido como afrentoso o destructivo. Se diferencia la agresión hostil, que tiene como propósito infringir deliberadamente un daño o sufrimiento a

otra persona, de la agresión instrumental, que persigue otro objetivo que el del padecimiento de la víctima. (Consuegra, 2010).

Agresividad: estado emocional que consiste en sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto. La agresión es cualquier forma de conducta que pretende herir física y/o psicológicamente a alguien. / Según Valzelli, la agresividad se clasifica: en función de los objetivos: instrumentales y no instrumentales (si tiene un objetivo o no); en función del grado de control: conscientemente controlada o impulsiva; en función de su naturaleza física: acciones físicas o afirmaciones verbales; en función del desplazamiento: directa o indirecta (no se agrede al causante de la agresión sino que se desplaza contra un objeto); y función interna o externa: autoagresión (suicidio) o heteroagresión. / De acuerdo con el psicoanálisis, las frustraciones generan agresividad. Aquello que impide a la persona tener aquello que desea puede desencadenar en agresividad. Esta puede ser directa hacia la persona que genera la frustración, ya sea mediante la agresión física o verbal, o indirecta desplazando la agresión a una tercera persona o a un objeto. (Consuegra, 2010).

Despersonalización: (Psicoan.) Es una de las entidades secundarias de las neurosis actuales o actual neurosis. El efecto esencial es de perplejidad. El paciente siente un cambio profundo y extraño en sí mismo y en el mundo que lo rodea (desrealización). La persona afectada siente el mundo plano, los colores parecen haber perdido su tonalidad y fuerza, casi como si el mundo careciera de aristas y de tercera dimensión que permite asirlo. Se encuentra en una amplia gama de cuadros, e incluye la reacción adaptativa de la adolescencia, la histeria de disociación, la regresión inducida por el análisis o la hipnosis, los estados intermedios entre sueño y vigilia, los

síndromes mentales orgánicos, y en su expresión más dramática, se manifiesta en el comienzo de la esquizofrenia. (Consuegra, 2010).

Mobbing o acoso laboral: se refiere a conductas negativas continuas 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 intencionalmente, causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian, interfiriendo en el rendimiento laboral y causando un ambiente negativo en el trabajo. El fenómeno ha sido descrito como los intentos repetidos y persistentes que una persona ejerce sobre otra, para atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo. La coacción puede presentarse mediante ataques verbales o físicos, aunque también puede ser sutil y discreta, mediante la exclusión, aislamiento o ridiculización de un trabajador en su grupo. (Uribe, 2013).

Burnout: reacción al estrés derivado del trabajo. Implica fatiga emocional, sentimientos de incapacidad de logros en el trabajo, y sensaciones de impotencia y pérdida de control. Es común en personas con profesiones u ocupaciones en las que se ayuda a otras personas (enseñanza, medicina, terapia, trabajo social, entre otras), actividades éstas caracterizadas por una atención intensa y prolongada con personas que están en una situación de necesidad o de dependencia. El *burnout* es usualmente una respuesta al estrés a largo plazo más que una crisis inmediata. (Consuegra, 2010).

Agotamiento emocional: (...) se caracteriza por una pérdida de energía y vitalidad. La persona presenta una fatiga física que va aumentando progresivamente. Poco a poco también percibe un agotamiento psíquico con severas dificultades para concentrarse, retener conceptos, pensar con agilidad, etc (Fuertes, 2004 pp 20).

Baja realización personal: (...) sentimientos de incapacidad y también de frustración (...) viendo imposible conseguir sus logros o expectativas. Su autoestima disminuye notablemente y cierra de esta forma un ciclo que acaba con una mayor ineficiencia laboral y que se puede resumir con (...) la frase “total, si haga lo que haga va a dar igual” (Fuertes, 2004 pp 21).

Psicosomático: relativo o perteneciente a las interrelaciones existentes entre el psiquismo y el cuerpo. Dícese de los síntomas objetivos y de los síndromes funcionales relacionados de modo ostensible con un trastorno psíquico que afecta a los diversos sistemas corporales. (Ezequiel, 2014 pp 198).

5.2. Marco Histórico

De acuerdo con la teoría, el acoso laboral se ha venido presentando como objeto de estudio desde hace 30 ó 40 años aproximadamente; son escasas las referencias a tiempos anteriores, porque sería como preguntarse: *¿desde cuándo existe la violencia, la agresión o la intimidación?, así como*, describir o determinar el por qué del maltrato psicológico o físico de una persona a otra; ya que el fenómeno del Mobbing hace parte de las dinámicas del trabajo en el marco de las sociedades, y es complejo establecer un momento preciso de su aparición. El estudio del fenómeno del Mobbing inicia desde la investigación realizada por el austriaco Konrad Lorenz sobre el comportamiento y la conducta de los animales en su hábitat natural, cuando se incorporaba un animal de la misma especie e incluso cómo se agrupan para atacar el más débil. (Citado por Rojo y Cervera, 2005). Heinz Leymann contextualiza la definición de Konrad Lorenz, sobre Mobbing en la década de los 80 centrándose en la conducta y el comportamiento de los empleados dentro de una organización. (Leymann, 1996).

El concepto de acoso laboral se identifica y contextualiza en Colombia a partir de la Ley 1010 de 2006, que permitió de cierta forma regular, sancionar y prevenir el tema del Mobbing en las empresas, entre los empleados y, en gran medida, en el factor organizacional del empleo. Al respecto, el periódico *El Tiempo*, medio de comunicación escrito, en el año 2003 dedicó una sección al tema del acoso laboral, donde Enrique Patiño nombra su artículo “**MI JEFE ME MALTRATA**”; en esta crónica se narra, que aunque en Colombia en la época en mención no se tomaban medidas legislativas sobre el asunto, existía una ilustración parcial que explicaba qué es el acoso, cuáles serían las conductas tanto de la víctima como del victimario y también cómo se

podría identificar el acoso laboral en el sector empresarial (Patiño, 2003).

En el año 2014 la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio del Trabajo y Protección Social, realizó un informe frente a las denuncias sobre acoso laboral en ese año fueron 346, permitiendo comparar con las del año anterior “2013” que fueron 361, disminuyendo sólo 15 denuncias, se puede especular que gracias a las leyes y las sanciones se han logrado disminuir las denuncias.

Tabla 1. Denuncias Realizadas el Año 2014.

SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DEL MINISTERIO LEY 1010	Tramitadas (se citó a conciliación) Ver cuadro explicativo abajo	No tramitadas (desistimiento querellante)
Quejas (total 346 solicitudes)	309	37
Hombre	146	12
Mujer	155	22
Anónimo	4	4
De oficio	1	1
Organización Sindical	2	2
Otros Organismos	1	0
309	37	
Tramitadas (Conciliación)	Número	
Conminación a dar cumplimiento al procedimiento de acoso laboral en el reglamento de trabajo	118	31 (vienen arrastradas de periodos anteriores al reportado)
Acuerdo Total	65	
Acuerdo Parcial	3	
No hay Acuerdo	123	
	309	31

Fuente: extraída de <http://www.mintrabajo.gov.co/abril-2014/>

5.3. Marco Contextual

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 ESTAMPADOS 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 CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN, 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.

Misión, abarcar las pequeñas y grandes empresas de confecciones tanto a nivel local como nacional, para imprimir el sello personal de la empresa ARTEIKOS S.A.S, con estampados innovadores para obtener el reconocimiento y credibilidad en precio y calidad.

Visión, ha declarado que en el 2017 seremos reconocidos por nuestros altos estándares de diseño, calidad y buen servicio, por la originalidad de las prendas y accesorios que produce, y por la implementación de la última tecnología en materias primas, equipos y maquinaria. Proponiéndonos para el 2015 extender nuestra actividad comercial a diferentes regiones del país.

Su estructura organizacional está conformada por una gerente general, los directores de las áreas de contabilidad, producción, diseño, comercial, administrativa y financiera, quienes a su vez tiene a cargo las secciones de estampación, mantenimiento, corte, diseño creativo, mercadeo y recepción.

5.4. Marco Legal

El fenómeno del Mobbing en Colombia es reconocido por parte de diferentes entes y autoridades que se encuentran relacionadas con el trabajo, pero esto no es suficiente, aún se tiene una vaga claridad en el ámbito laboral y organizacional; sin embargo, existen normas que permiten al empleado sentirse protegido contra el acoso laboral, acoso psicológico o Mobbing; por ejemplo, la ley 1010 del 2006 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”, especificando que entre seis tipos de modalidades -que determina esta ley, se puede evidenciar el acoso laboral; así mismo, suministra información en relación con las apreciaciones generales de identificación; cuáles son las posibles medidas preventivas que se deben tener en cuenta de forma inmediata, para que se disminuya el riesgo al interior de las empresas, y expone cuáles serían las conductas del victimario al generar terror psicológico; en pocas palabras, es una guía frente al tema del acoso laboral y qué sucede si hay incumplimiento de la ley, el cual acarrearía sanciones para la organización.

En concordancia con la Resolución 1401 del 2007 “Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo”, las empresas se ven cada vez más en la tarea de elaborar políticas internas que fortalezcan tanto la capacidad operativa como de convivencia por parte de sus empleados, siendo necesario promover un clima laboral adecuado que beneficie la comunicación como los procesos internos de la organización.

Además de las normas mencionadas, se encuentra la Resolución 2646 de 2008, aunque está focalizada en generalidad a los riesgos psicosociales, también describe y menciona en el artículo 14 las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, referenciando paso a paso lo que las empresas deben implementar como medidas protectoras sobre el fenómeno del Mobbing.

A su vez, la Resolución 2669 de 2012 complementa y fortalece la ley 1010 del 2006, debido a que establece que las empresas deben conformar un comité de convivencia laboral, permitiendo que éste ofrezca soluciones oportunas y objetivas frente a las diferentes problemáticas que se puedan presentar en la empresa, incluyendo el cómo debe estar conformado, cada cuánto se debe reunir y cómo deben tratar los casos que presenten un posible riesgo o situación de acoso laboral.

Para culminar es importante citar la ley 1616 del 2013, específicamente en sus artículos 1° y 3°, ya que referencia lo que es una adecuada salud mental, involucrando lo *emocional, cognitivo y mental*, siendo manifestadas desde la conducta y la interacción con su entorno:

ARTÍCULO 1°. OBJETO. El objeto de la presente leyes garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.

ARTÍCULO 3°. SALUD MENTAL. La salud mental se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. La Salud Mental es de interés y prioridad nacional para la República de Colombia, es un derecho fundamental, es tema prioritario de salud pública, es un bien de interés público y es componente esencial del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de colombianos y colombianas.

5.5. Marco Teórico

El eje central del presente trabajo de investigación está dirigido de forma general al fenómeno del acoso laboral y, específicamente, si el mismo se presenta en los empleados de una empresa de estampación y comercialización de ropa deportiva; para lo cual, se indagó acerca de la posible presencia de mobbing en los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el año 2015.

El fenómeno del Mobbing se ha conceptualizado por diferentes teóricos de diversas formas, refiriéndose a cierta dinámica laboral en la cual aparecen varios actores que asumen un rol específico; en esta interacción, la violencia y la agresión bien sea física, verbal o psicológica son claves para establecer la víctima y el victimario. Al respecto, se realiza una descripción de los conceptos teóricos sobre los cuales se basó el desarrollo del presente trabajo.

5.5.1. Acoso Moral. El abuso emocional o psicológico, se encuentra inmerso a su vez con la figura de maltrato, daño e incluso como una acción destructiva, todos estos aspectos hablan de un escenario desalentador sobre un daño latente que surge de un acto violento, sea de forma verbal, física o psicológica, donde la persona es amenazada, aislada o manipulada, entre otras. El acoso moral, en algunos casos es relacionado directamente con el Mobbing; se presenta de forma tanto imperceptible como directa por uno o varios agresores sobre una o varias personas. Se evidencia la presión hacia el otro buscando satisfacer una figura de poder, donde el acosador se pone por encima de las víctimas quebrantando los diferentes valores grupales como sociales que acompañan a sus miembros.

A partir de la formulación de Hirigoyen Marie-France, acoso moral es:

...cualquier manifestación de conducta abusiva y, específicamente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica del individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo (Hirigoyen 1999, pp 48).

Además, Hirigoyen Marie-France cita lo que la OIT ha reglamentado sobre el acoso moral:

La persona que se comporta de este modo pretende rebajar con métodos vengativos, crueles, maliciosos o humillantes a un trabajador o grupo de trabajadores. El acoso moral se produce cuando varias personas se alían para perseguir a un colega mediante un acoso psicológico que puede tomar distintas formas: hacer comentarios negativos constantes sobre la persona o criticarla sin descanso, aislarla y dejarla sin contacto

social y criticarla o difundir informaciones falsas sobre ella (Hirigoyen 2014, pp 22).

De forma paralela, Hirigoyen Marie-France expone las fases del acoso moral:

(...), podemos concluir que la relación de acoso se desarrolla en dos fases: una, de seducción perversa; y otra, de violencia manifiesta. La primera fase se puede prolongar durante varios años. (...) Se instaura gradualmente durante los primeros tiempos de la relación, a través de un proceso de seducción. En esta fase de preparación, se desestabiliza a la víctima, que pierde progresivamente confianza en sí misma. Primero, hay que seducirla y, luego, lograr que se deje influir para, finalmente, dominarla, con lo que se la priva de toda parcela de libertad posible (Hirigoyen 1998, pp 71).

La violencia perversa se establece de una manera insidiosa y, a veces, bajo una máscara de dulzura o de benevolencia. La víctima no es consciente de que hay violencia y, a veces, puede llegar a pensar que ella es la que conduce el juego. El conflicto no es nunca un conflicto declarado. Si la violencia se puede ejercer de una forma subterránea, es porque se produce una verdadera distorsión de la relación entre el perverso y su víctima (Hirigoyen 1998, pp 88)

Los aspectos mencionados describen las prácticas más comunes y relevantes del acoso moral, donde el buen nombre de la persona se ve deteriorado por la manipulación hasta comentarios dañinos que perjudican tanto su salud física como mental, minimizando su motivación laboral, familiar y social.

5.5.2. Acoso Laboral. Los antecedentes conceptuales inician con los fenómenos de

abuso/acoso físico y psicológico, se encadena al acoso moral y paralelamente al acoso laboral, proyectando otros términos como situaciones al límite que se han venido acuñando a dichas problemáticas como son las prácticas de poder y las relaciones interpersonales, todo esto como parte de la realidad de las empresas y corporaciones donde se de el Mobbing.

Este escenario conceptual permite relacionarse con los planteamientos hechos por Leymann Heinz años atrás, en las dos últimas décadas otros autores amplían las posturas sobre cómo denominarlo, identificarlo y prevenirlo. Bajo la figura de acoso laboral, el profesor Piñuel y Zabala Iñaki afirma:

El acoso laboral tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel y Zabala 2001 pp 55).

5.5.3. Agresión u Agresividad. La agresión u agresividad es una conducta donde la víctima juega un papel predominante sobre el daño tanto físico como psicológico recibido por parte de la figura agresora; en la misma intervienen factores como la fuerza y las emociones primarias y la privación del derecho de las personas por su integridad. Frente al conflicto laboral y el fenómeno del Mobbing, el profesor Piñuel y Zabala Iñaki expone:

La víctima de las agresiones repetitivas que constituyen el proceso de acoso o

Mobbing va perdiendo gradualmente la fe y la confianza en sí misma, como consecuencia de lo cual se ven afectados diferentes aspectos de su vida (Piñuel y Zabala 2001 pp 57).

Así mismo, un elemento que no debe pasar desapercibido es la agresión como parte del sistema simbólico de la violencia, que desde sus diferentes manifestaciones tanto físicas como instrumentales lastima de forma severa como brutal a las personas que son víctimas, por ello la postura de “eliminar al otro” cobra vital importancia como factor para agredir a los débiles y los que sobran en las estructuras laborales y productivas donde se ejerza el poder, la presión y el Mobbing. Al respecto, Uribe Jesús citando a Malthus y Darwin, expresa:

(...) permiten concebir a un ser humano sujeto a leyes naturales como la selección natural. Todo esto coloca a la especie humana en un dilema entre el ser y el deber ser; por lo tanto, las ideologías, el racismo, el belicismo, el colonialismo y sistema capitalista invitan a la reflexión sobre la naturaleza del ser humano en sistemas de violencia, competencia y deshumanización (Uribe 2011, pp 11).

5.5.4. La Despersonalización. El Trastorno de despersonalización es un desorden disociativo donde la persona se ve afectada por sentimientos de despersonalización, de desrealización o ambas condiciones. Entre los síntomas se encuentran: sensación de automatismo, paso por la vida pero sin ser parte de ella -como en un sueño-, recrea una desconexión subjetiva con el cuerpo y con el medio ambiente, de forma concluyente es una dificultad para relacionarse a sí mismo con la realidad y el medio ambiente inmediato. De acuerdo con los autores del DSM V:

Despersonalización: experiencias de irrealidad, distanciamiento o de ser un observador externo respecto a los pensamientos, los sentimientos, las sensaciones, el cuerpo o las acciones de uno mismo (p. ej., alteraciones de la percepción, sentido distorsionado del tiempo, irrealidad o ausencia del yo, embotamiento emocional y/o físico). (DSM V, 2013).

5.5.5. El Mobbing. El Mobbing encuentra en Leymann Heinz su principal investigador, quien con el conocimiento de dicho fenómeno ha fortaleciendo y profundizando en su conceptualización en las últimas décadas; una de sus respuestas frente al Mobbing es:

Terror psíquico o mobbing en la vida laboral significa comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo. También hay casos en que tal mobbing es mutuo hasta que uno de los participantes se convierte en el desvalido. Estas acciones tienen lugar con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (por lo menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicossomático y social. Esta definición elimina conflictos temporales y se centra en la zona de transición donde la situación psicosocial comienza a ocasionar estados patológicos psiquiátricos y/o psicossomáticos (Leymann 1990, pp 120).

También expone cuatro fases a las que denomino incidentes críticos, como parte de la investigación, -ver el “caso de Leif”-, donde se hace un análisis frente al tipo de respuestas por parte del grupo social donde ocurrió el fenómeno de Mobbing:

Fase 1: El Incidente Crítico Original

Con respecto a las situaciones investigadas, se sabe que la situación activadora más frecuentemente observada es un conflicto (por lo general sobre el trabajo); pero no se sabe mucho en detalle acerca de incidentes críticos y otros probables estados activadores en la vida laboral. Hipotéticamente, esta fase es muy corta y la fase siguiente será iniciada tan pronto como los compañeros de trabajo de la persona enfocada y la administración revelen acciones de estigmatización. En el caso de Leif, la verdadera razón fue la envidia sobre su salario. (Leymann 1990, pp 121).

Fase 2: Mobbing y Estigmatización

Muchas de las acciones comunicativas que pueden observarse ocurren con bastante frecuencia en la vida cotidiana. Pero dentro del marco del fenómeno de hostigamiento, tienen un efecto perjudicial, ya que estas acciones son utilizadas constante y sistemáticamente durante un largo período, con la intención de causar daño (o poner a alguien fuera de combate). Todas las acciones observadas tienen el común denominador de estar basadas en el deseo de "meterse con una persona" o castigarlo(a). Así, la manipulación es la principal característica del suceso. Lo que mostró ser manipulado es:

- La reputación de la víctima (correr rumores, difamación, ponerla en ridículo).
- Comunicación hacia la víctima (a la víctima no se le permite expresarse, nadie le habla a él o ella, continuas críticas en voz alta y miradas significativas).
- Las circunstancias sociales (la víctima es aislada, le hacen el vacío).
- La naturaleza de o la posibilidad de cumplir en su trabajo (no dar trabajo, tareas humillantes o sin sentido).

- Violencia y amenazas de violencia.

(...). Para el episodio de Leif, la secuencia de acoso psicológico fue que él, en una primera fase, fue puesto en ridículo y se burlaron de él y entonces, cuando protestó, fue tratado como un enemigo y enviado en falsas misiones para dañar su reputación. (Leymann 1990, pp 121).

Fase 3: Administración de Personal

Cuando la administración interviene, el caso se convierte oficialmente en un "caso". En la investigación mencionada anteriormente se ha demostrado que, durante esta fase, las personas pueden enfrentarse con graves violaciones de la justicia. La administración tiende a asumir los prejuicios de los compañeros de trabajo de la víctima. Este es uno de los resultados de la situación de acoso psicológico, lo que convierte a la persona en un individuo marcado. Aquellos que están alrededor regularmente suponen que la causa del problema radica en la personalidad anormal de la víctima (es decir, uno observa el comportamiento defensivo de la víctima y a partir de eso saca la conclusión de que la víctima padece un problema de personalidad). La situación es complicada ya que la administración del personal se rige por distinta legislación del ambiente de trabajo en diversos países, con la noción de lo que constituye una violación variando de acuerdo con la ley aplicable.

La situación de trabajo de Leif llegó a ser tan manipulada que sus superiores advirtieron su bajo rendimiento; "compraron" los rumores que se habían difundido

sobre él (el Danés loco) y lo trasladaron a un trabajo donde no podía "hacer tanto daño". (Leymann 1990, pp 122).

Fase 4: Expulsión

Por lo que a la situación de acoso psicológico en los lugares de trabajo se refiere, se sabe bastante bien en qué circunstancias sociales terminan las personas, cuando han sido expulsadas de la vida laboral. En los países escandinavos, las situaciones más peligrosas que dan pie a posteriores estigmatizaciones son licencias por enfermedad de largo plazo, [estar] sin trabajo (pero todavía empleado), el traslado a tareas degradantes y tratamiento psiquiátrico.

Leif sufrió problemas psicosomáticos debido a su tratamiento, continuó en la lista de enfermos, se defendió agresivamente contra sus agresores, se convirtió en una persona non grata y terminó en una situación en la que se hizo cada vez más difícil para él encontrar un nuevo trabajo. (Los Departamentos de Personal generalmente se telefonean unos a otros para obtener referencias sobre los solicitantes de puestos de trabajo). (Leymann 1990, pp 122).

Las cuatro fases no sólo exponen las causas iniciales, las prácticas de Mobbing, los soportes administrativos y el quiebre de la víctima; evidencian los profundos efectos psicológicos, sociales y psicosomáticos en la persona.

5.5.6. El Burnout. Este término goza de varias denominaciones a partir de su estudio y categorización, se le ha llamado Síndrome de Quemarse por Exceso de Trabajo, Síndrome de la

Cabeza Quemada, Síndrome de Desgaste Profesional, entre otros; algunos de los síntomas del Burnout tienen familiaridad o cercanía con el Mobbing debido a que se transita de lo físico a lo psíquico y viceversa, aunque el tipo de relación que establecen las personas es diferenciado, ambos son trastornos que infieren directamente en los espacios laborales. Algunas definiciones de Burnout a lo largo de su desarrollo conceptual son:

Definición de Freudenberger (1974)

(...) una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo. (Ali El Sahili, 2015).

Definición de Maslach y Jackson (1981)

(...) Estas autoras lo definen como “...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionales involucrados en ayudar a otras personas”.

(...) tres dimensiones de esta enfermedad y las describen de la siguiente manera:

- Agotamiento emocional. (...).
- Cinismo. (...).
- Baja realización personal. (...). (Ali El Sahili, 2015).

Definición de Pines y Aronson (1988)

(...) los lleva a redactar el libro: El Burnout de los profesionistas, causas y tratamientos (1988), (...) “...un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes” (pág. 30). (Ali El Sahili, 2015).

Definición de Schaufeli y Enzmann (1998)

(...) un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. (...) agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo. (Ali El Sahili, 2015).

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISCUSIÓN

6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

6.1. Análisis Cuantitativo

Los datos obtenidos por medio de la Escala de violencia en el Trabajo (EVT); aplicada a 9 empleados tanto administrativos como operativos de la empresa ARTEIKO'S S.A.S de Medellin, permitió analizar los 16 factores de violencia. Para su interpretación se implementó el manual correspondiente al instrumento Escala de Violencia en el Trabajo Mobbing del Doctor Uribe Prado Jesús Felipe, para el análisis estadístico se recurrió al software SPSS, basándose en la tabla de Normas para calificación en percentiles para adultos encontrada en la página 71 del mismo manual; cumpliendo inicialmente con el objetivo general “Indagar la posible presencia de mobbing en los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el año 2015”. A continuación se expondrá los resultados con sus respectivas gráficas correspondientes a los grupos y factores de violencia de la escala EVT.

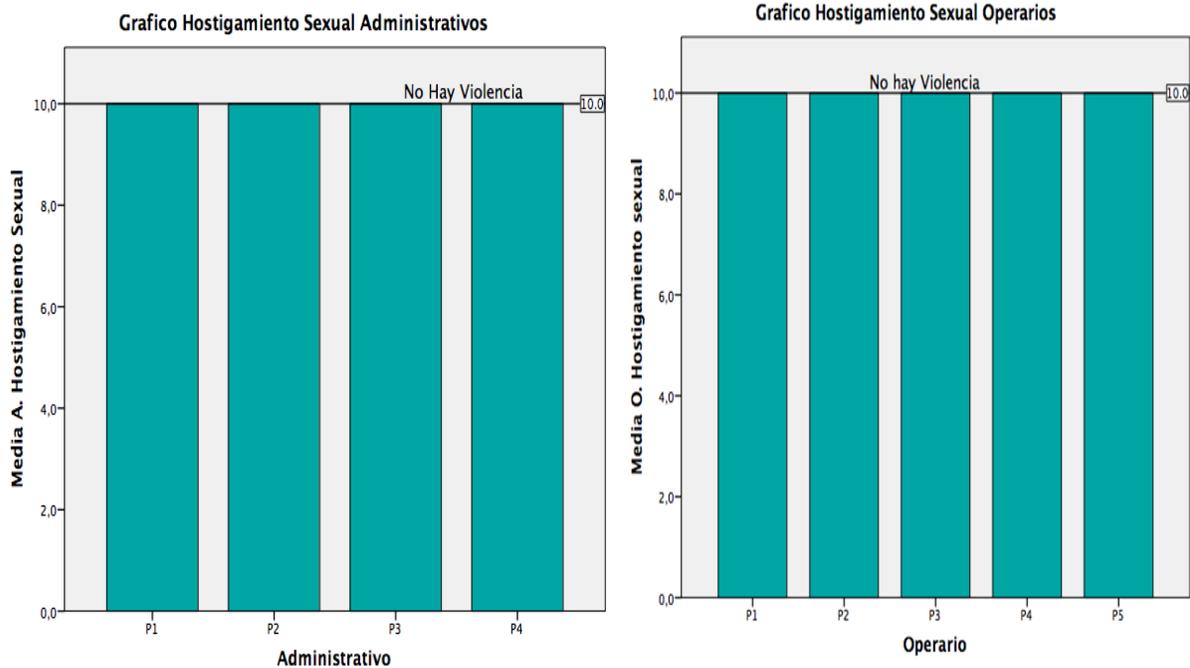
6.1.1. Grupo de Violencia

6.1.1.1. Hostigamiento y Destructividad: en esta categoría se encuentran los comportamientos más violentos físicamente e incluso está considerado y enfocado en el individuo no tanto a la organización, permitiendo interpretar, los siguientes factores.

Factores de violencia:

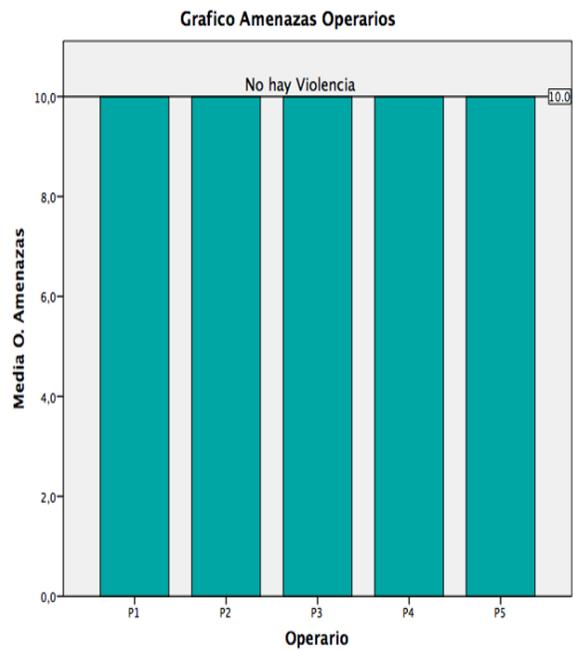
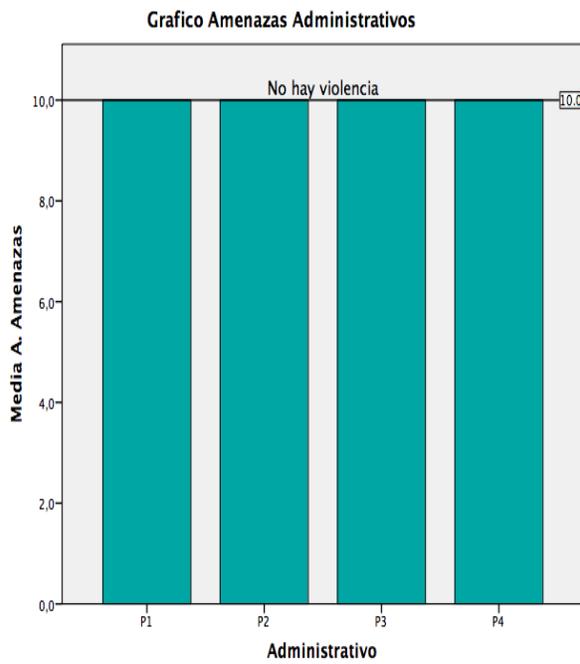
- Hostigamiento sexual

Según las respuestas obtenidas de los empleados Administrativos, como Operarios, se concluye que no hay evidencia de comportamientos de índole sexual, ya que el nivel mínimo del instrumento es el 10%, como se evidencia en los siguientes gráficos.



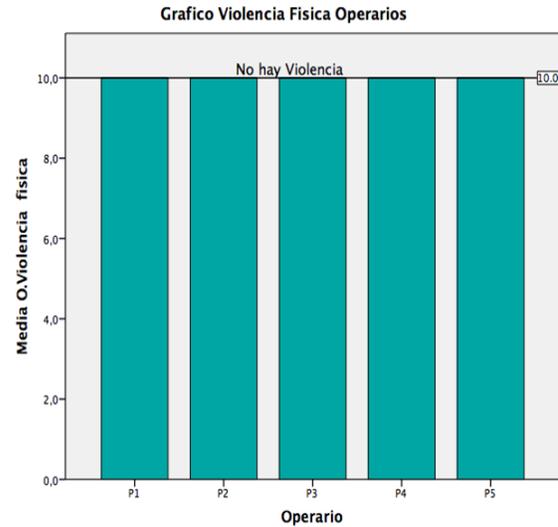
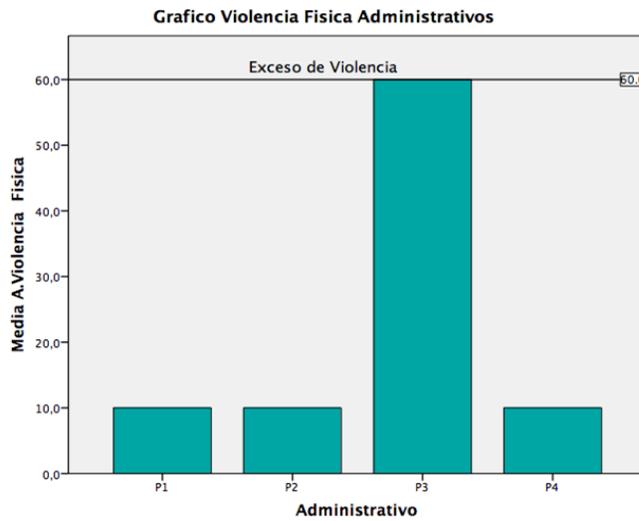
- **Amenazas:**

No muestran un porcentaje significativo, donde se evidencie un comportamiento que atente contra el otro, ya que es el 10%, no hay violencia, tanto en administrativos como operarios.



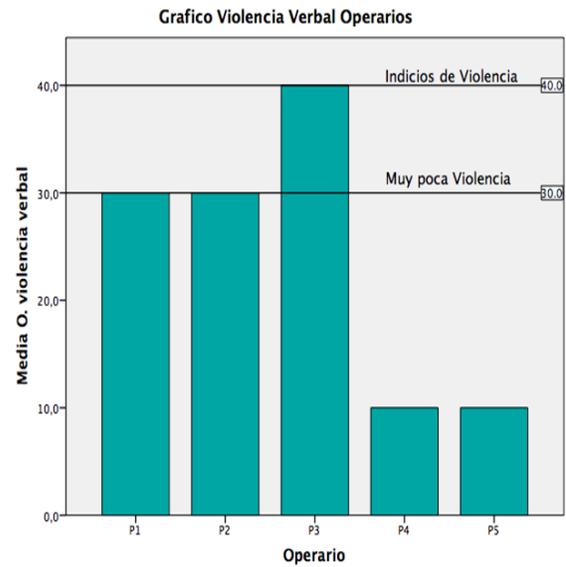
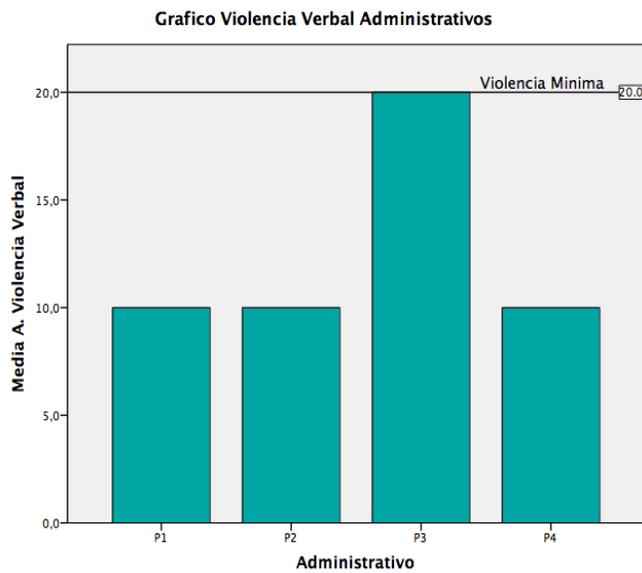
- **Violencia física:**

A partir de la gráfica, los empleados de carácter administrativo, se encuentra que uno de los sujetos presenta exceso de violencia, según el escalamiento puntuo 60%; sin embargo los demás empleados, tanto administrativos como operarios puntúan un 10%, no hay violencia.



- **Violencia Verbal:**

Uno de los individuos del grupo Administrativo obtuvo el 20%, indicando un mínimo de violencia verbal, en cambio los operarios se presentan puntuaciones del 30% (dos individuos presentan poca violencia) al 40% (una sola persona puntuo indicios de violencia verbal), los demás empleados correspondientes al desempeño Administrativo como Operario puntúan un 10% significando que no presentan violencia verbal.



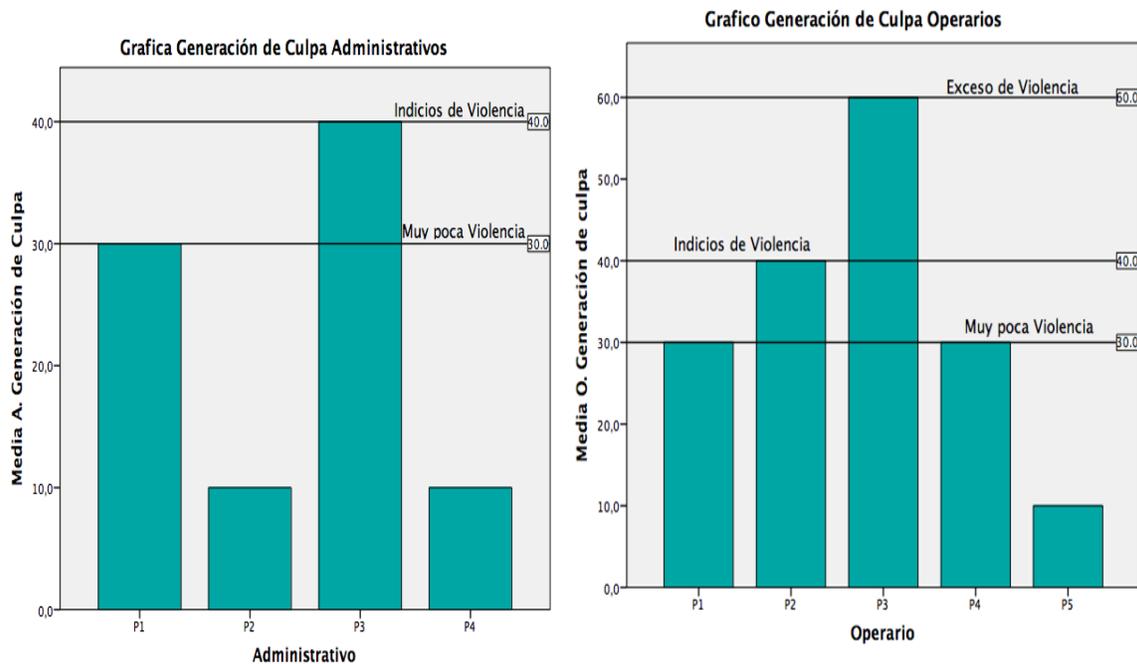
6.1.2. Grupo de violencia.

6.1.2.1. Aislamiento Emocional: la agrupación de los factores aquí expuestos presentan los comportamientos que pueden verse reflejados como consecuencias.

Factores de violencia

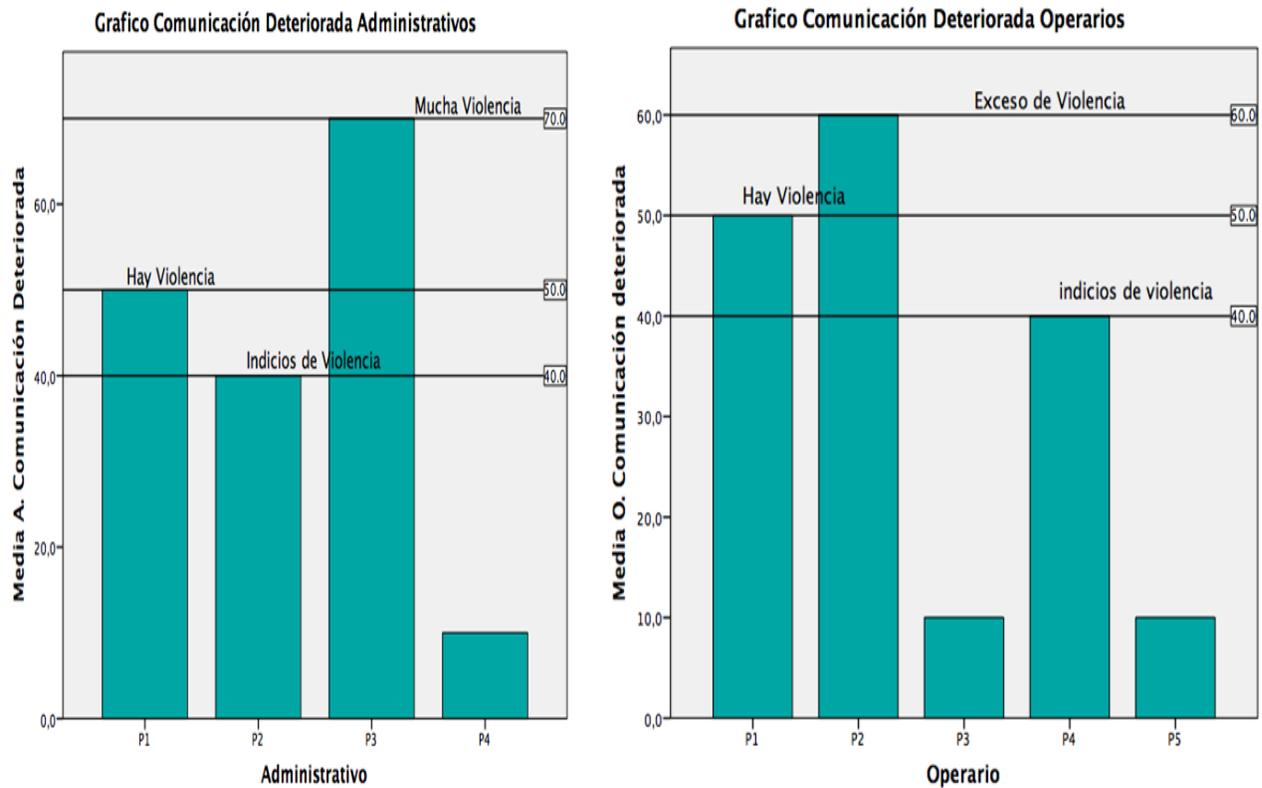
- **Generación de culpa:**

Se pudo evidenciar que uno de los operario puntuó el 60%, siendo éste el exceso de violencia en generar culpa, dos individuos tanto Administrativo como Operario sacaron el 40% presentando indicios de violencia, además tres sujetos, dos operarios y un administrativo puntuaron el 30% manifestando poca violencia y los demás empleados puntuaron el 10%, no hay violencia.



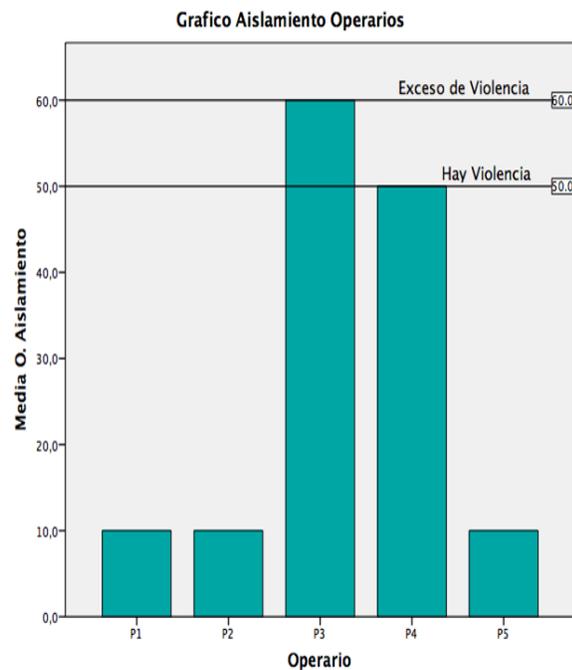
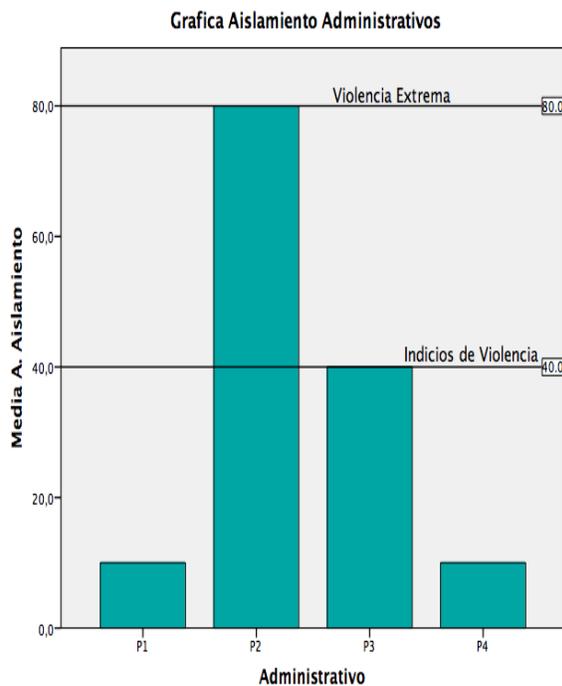
- **Comunicación deteriorada:**

Este factor se encuentran diferentes puntuaciones; el área administrativa fue la puntuación más alta, un individuo puntuó el 70% indicando mucha violencia, siguiendo un operario registró en el escalón el 50% hay violencia, dos empleados tanto administrativos como operarios situaron el 40% presentando indicios de violencia, los empleados restantes puntuaron el 10% que significa que no hay violencia.



- **Aislamiento:**

la interpretación de las gráfica de los empleados administrativos, evidencia en un empleado un escalón es del 80% (hay violencia extrema en aislamiento), otro el 40% (indicios de violencia) y los demás el 10% (no hay violencia); en la gráfica de los operarios uno puntuó dentro del 60% (indicando exceso de violencia), un individuo el 50% (hay violencia) y los demás el 10% (no hay violencia).



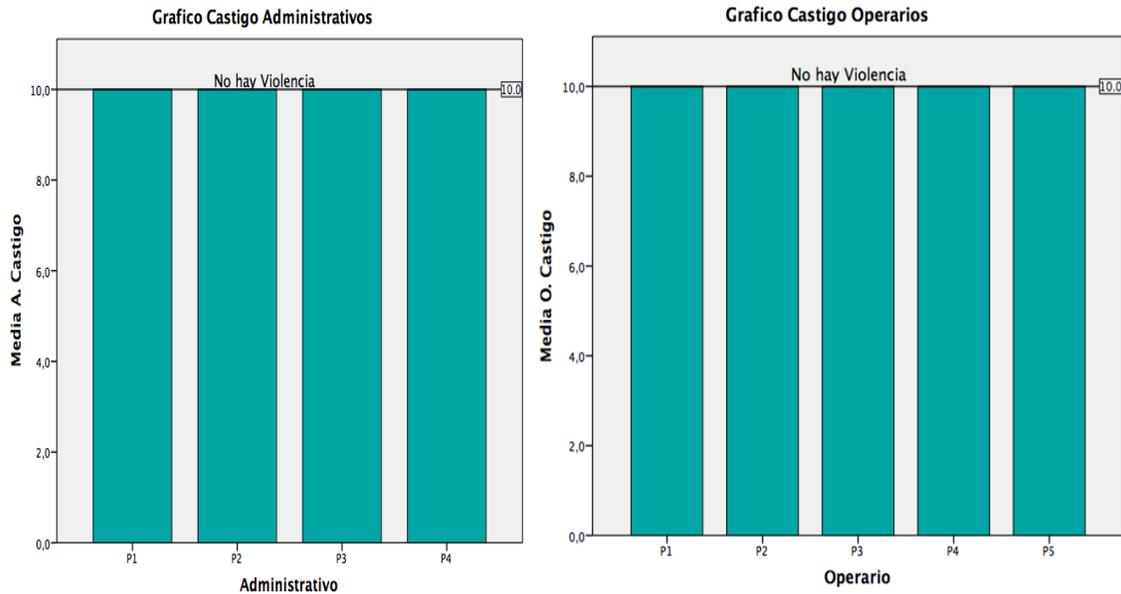
6.1.3. Grupo de violencia.

6.1.3.1. Dominación y Desprecio: esta categoría se centra en la acción encubierta, estando enfocada en la violencia laboral.

Factores de violencia

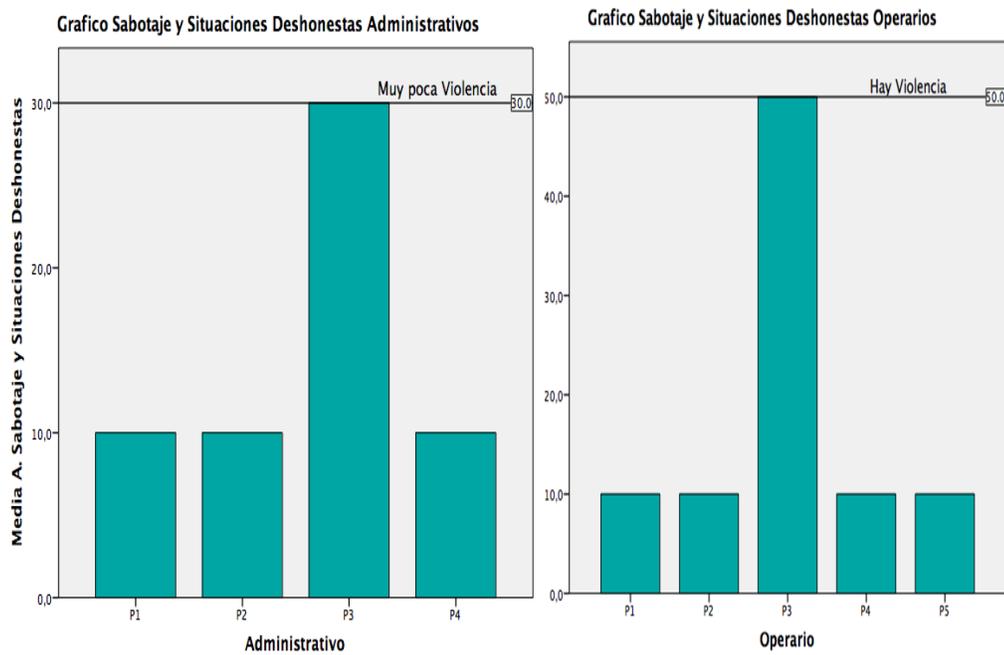
- **Castigo:**

En este campo no reporta violencia, el grupo administrativo tanto operarios puntuaron el 10%.



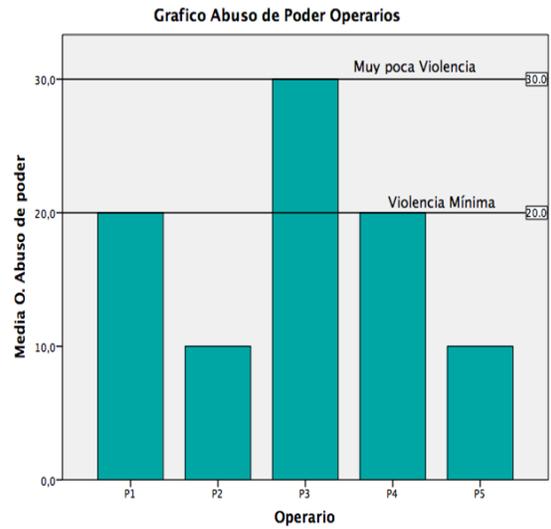
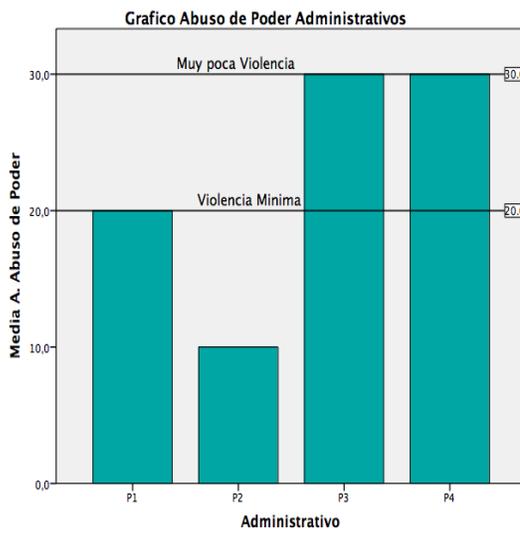
- **Sabotaje y situaciones deshonestas:**

Uno de los individuos del grupo de Administrativos puntuó el 30% significando este muy poca violencia, en los operarios un empleado puntuó el 50% manifestando que hay violencia, los demás empleados administrativos y operarios puntuaron el 10% que no presentan violencia.



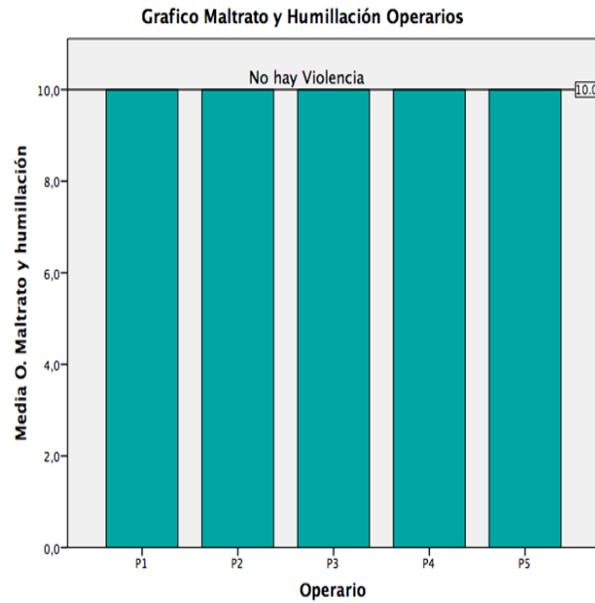
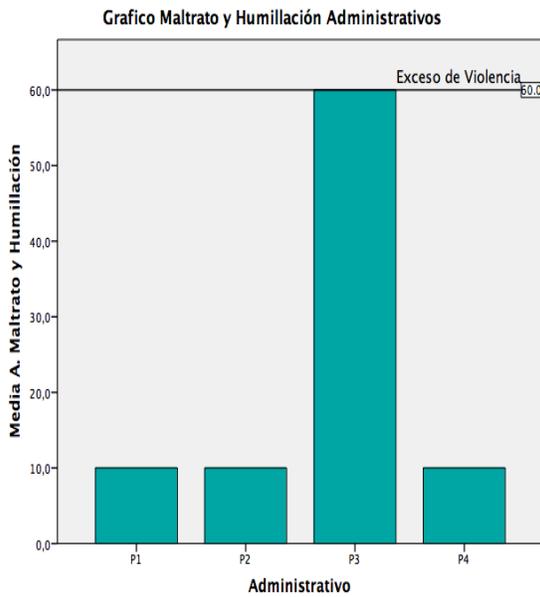
- **Abuso de poder:**

Permite interpretar los gráficos, que dos empleados administrativos y un operario puntuaron el 30% indicando poca violencia, un administrativo y dos operarios puntuaron el 20% señalando violencia mínima, los individuos restantes no manifiestan violencia puntuaron el 10%.



- **Maltrato y humillación:**

Se halló en el grupo administrativo un empleado que presenta exceso de violencia, el escalón es de 60%, sin embargo los demás empleados Administrativos tanto Operarios no presentan violencia, el escalón es de 10%.



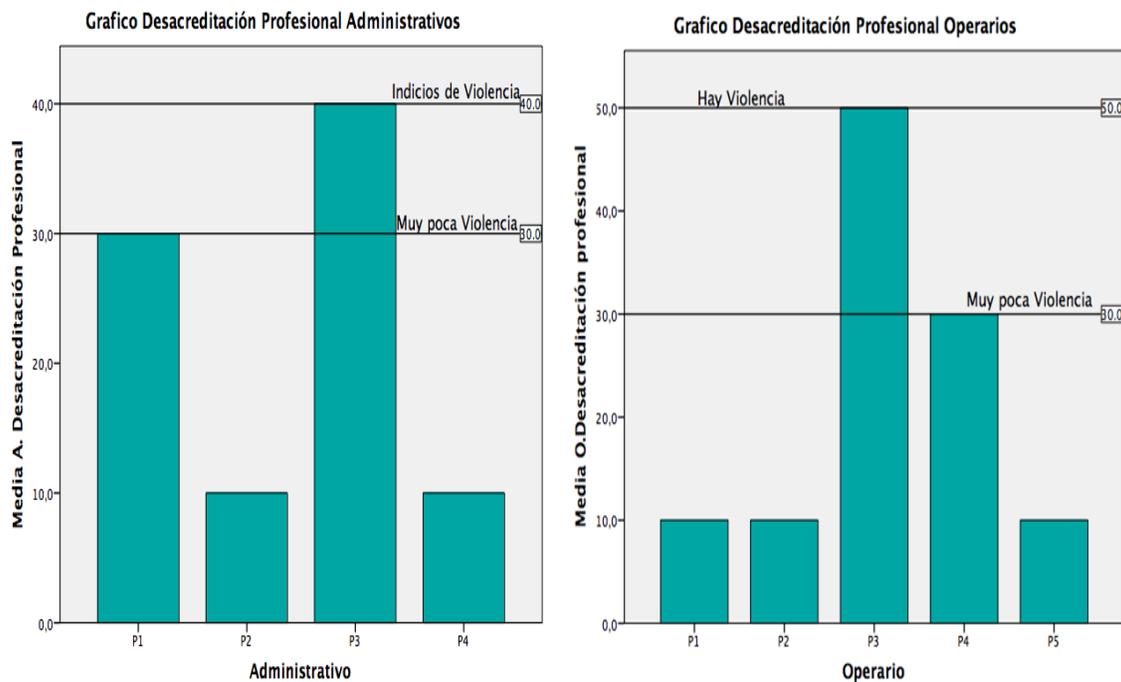
6.1.4. Grupo de violencia.

6.1.4.1. *Hostilidad Encubierta*: analizando los comportamientos situados indirectamente en los empleados en el trabajo.

Factores de violencia:

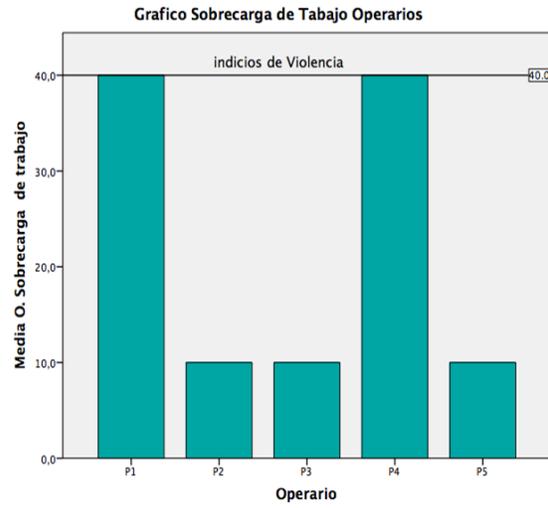
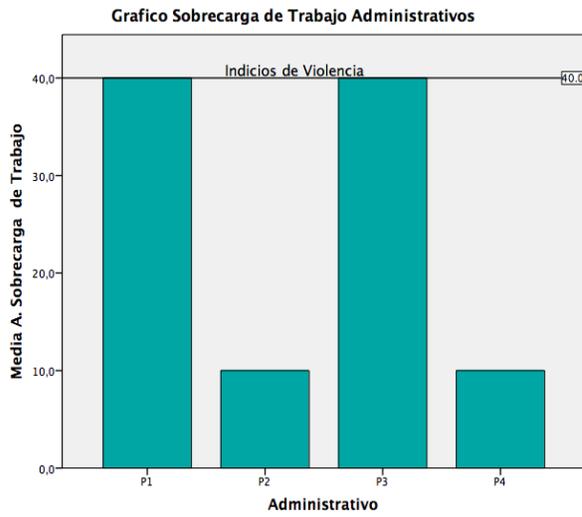
- **Desacreditación Profesional:**

Un operario puntuando el 50% (hay violencia), siendo el puntaje más alto, continuando con un administrativo que puntuó el 40% (indicios de violencia), un empleado administrativo y un operario puntuaron el 30% (muy poca violencia), los demás puntuaron 10% (no hay violencia).



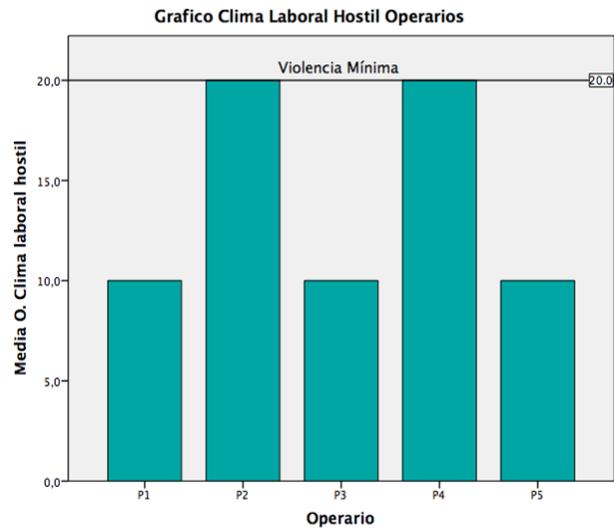
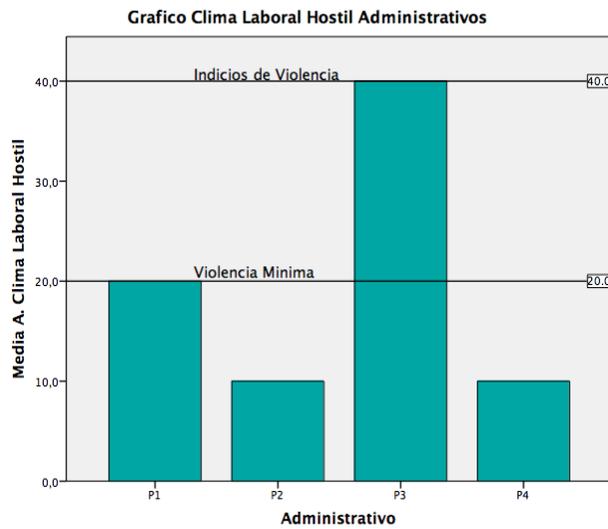
- **Sobrecarga de trabajo:**

Se identifica que dos administrativos y dos operarios puntuaron en 40% (indicios de violencia), los demás empleados puntuaron 10% (no hay violencia).



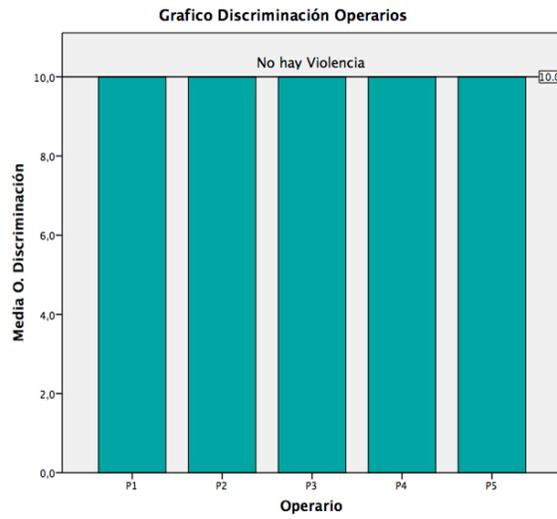
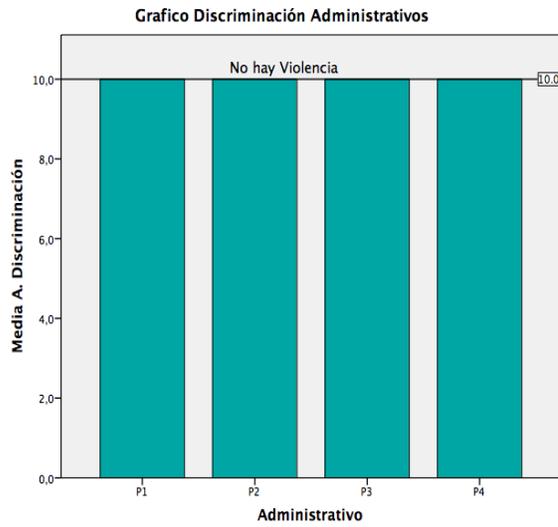
- **Clima laboral hostil:**

un administrativo el escalón es de 40% (indicios de violencia), dos operarios puntuaron 20% (violencia mínima), los individuos restantes no manifiestan violencia puntuaron el 10%.



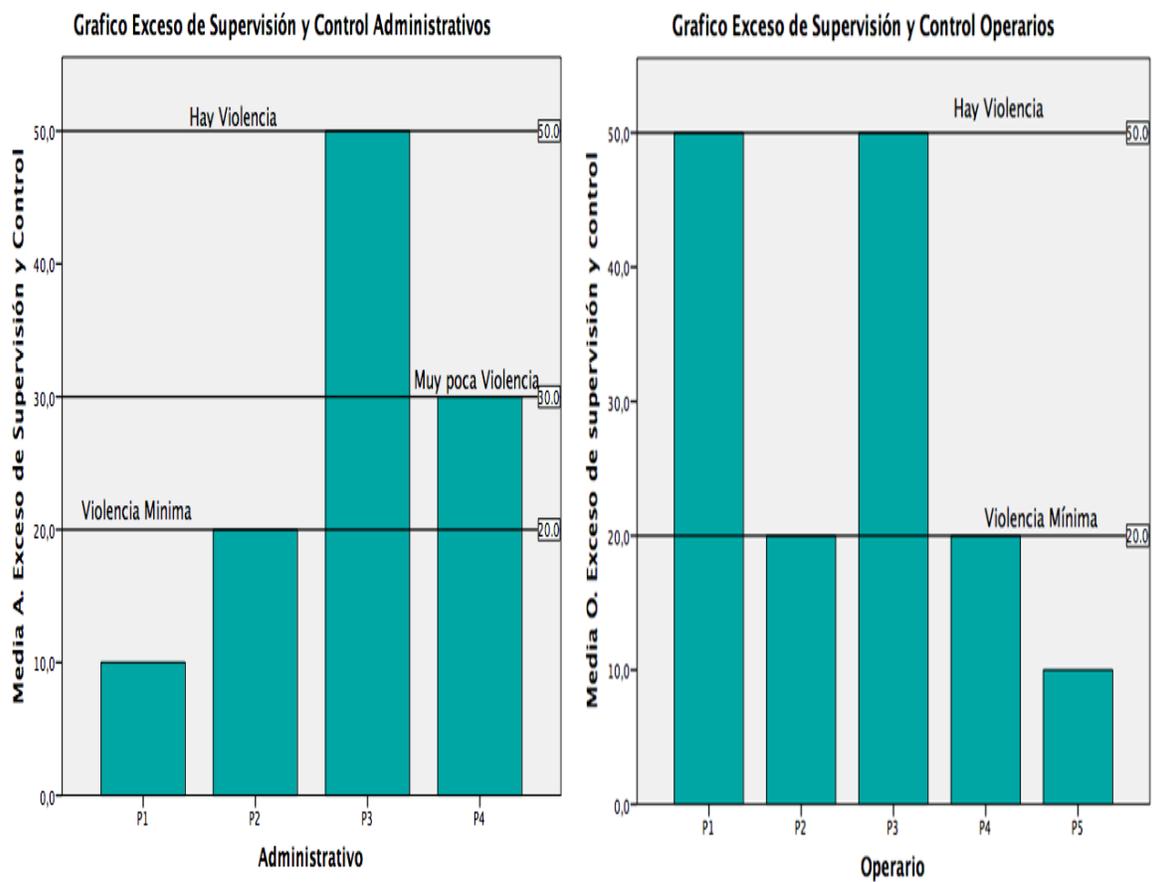
- **Discriminación:**

las gráficas de este factor no evidencian violencia, ya que los empleados administrativos y operarios puntuaron el 10%.



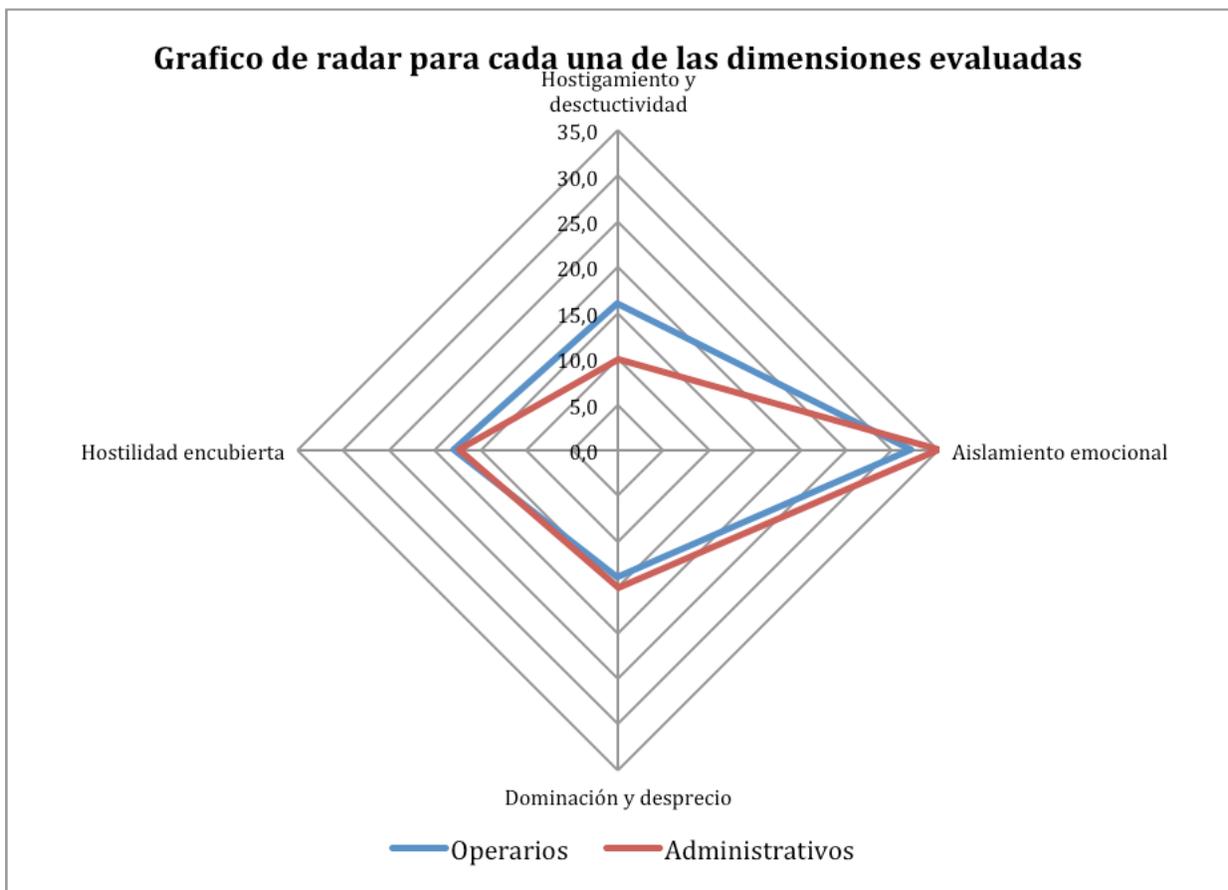
- **Exceso de supervisión y control:**

Se analiza que un administrativo y dos operarios puntuaron el 50% (hay violencia), un administrativo puntuó 30% (muy poca violencia), un administrativo y dos operarios puntuaron 20% (violencia mínima) y los dos empleados restantes puntuaron 10% (no hay violencia).



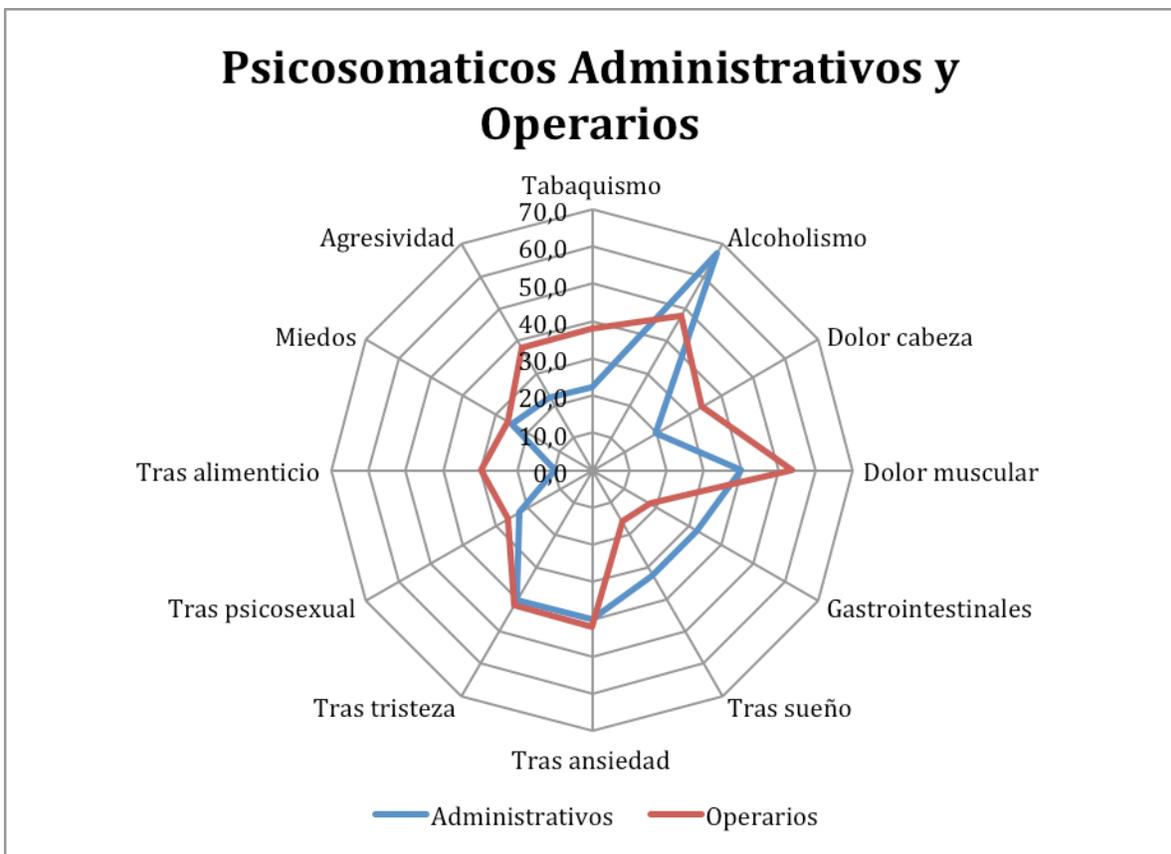
- **Gráfico global de radar:**

Este gráfico muestra el comportamiento global tanto para los operarios como para los administrativos de cada una de las dimensiones evaluadas en el estudio, a partir de él se encuentra que ambos grupos evaluados (operarios a administrativos) tienen un comportamiento similar de Mobbing, solo el hostigamiento y la destructividad es un poco más evidente en los operarios. El aislamiento emocional es el que más puntúa en ambos casos.



- **Grafico Global Psicossomáticos:**

Se muestra que en el personal administrativo, hay presencia psicossomatica enmarcada principalmente en alcoholismos y en los operarios el que puntuo alto fue los dolores musculres, siendo estos resultados los más significativos de vido que sobre pasan la escala del 50% de violencia.



6.2. Análisis cualitativo

A partir de la información recolectada por medio del registro de la observación en la empresa ARTEIKO´S S.A.S y de la recopilación bibliográfica se permite analizar las siguientes categorías, cumpliendo inicialmente con el objetivo general “Indagar la posible presencia de mobbing en los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el año 2015”. (Se anexa diario de campo)

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS
Hostigamiento y destructividad	Hostigamiento sexual.	En ningún momento los empleados administrativos u operarios realizan comportamientos o conductas sexuales tanto física, verbal o no verbal, que manifiesten atentar contra la dignidad del otro. “...presiones ejercidas como muestra de autoridad, poder o superioridad, con el fin de obtener favores sexuales o someter al destinatario mediante persecuciones...” (Citando Abajo, Velázquez, por Uribe, 2013 pp 55).
	Amenazas.	La empresa no presenta evidencia de amenazas que atente con la vida del otro. “..Estar en riesgo de que suceda algo desagradable, intimidante, peligroso, arriesgado, inseguro. Todo anuncio de intención de causar un daño a una persona o a su propiedad” (citando García-Pelayo y Gross; Velázquez, por Uribe, 2013 pp 55).
	Violencia física.	En el transcurso de la investigación no se evidenció ningún tipo de maltrato físico por

		parte de los empleados. “La OIT comprende tanto la lesión o agresión física, que provoque daños reales, como la expresión de una intención de causar daño, incluidos el comportamiento amenazador, así como las amenazas verbales y escritas”. (Citando Velázquez, por Uribe pp 55).
	Violencia verbal.	En este apartado que se evidencia el uso de palabras que degradan al otro buscando a su vez persuadir la opinión personal sobre los compañeros de trabajo“... circular información falsa dirigida a deteriorar el ánimo de una persona en forma directa o indirecta” (Citando Almeida & Gómez, por Uribe, 2013 pp 56).
Dominación y desprecio	Castigo.	En ningún momento se observa que se recurra a sanciones que atente con la integridad del empleado como el disminuir el tiempo de almuerzo, castigar por errores cometidos, o colocar labores que no tengan ningún sentido. “Un castigo se impone al que ha incurrido en una falta; sancionar, reprimir, escarmentar, mortificar, afligir, corregir; pena impuesta por delito o falta; penitencia, pena, expiación, sanción, penalidad, penalización.” (Citando Catania, García-pelayo y Gross, por Uribe, 2013, pp, 57).
	Sabotaje y Situaciones deshonestas.	Se puede percibir en ocasiones, que los empleados distorsionan la información para su conveniencia, al punto de culpar a otros departamentos de errores que surgen en la línea de producción, evadiendo de esta forma los llamados de atención y su responsabilidad frente al proceso. “Acción de perjudicar a alguien con un mal trabajo o provocando desperfectos...” (Citando García-pelayo y Gross, por Uribe, 2013, pp, 57).

	Abuso de poder.	Se evidencio en los empleados que tienen un cargo de mando, que su estado de ánimo influye en la manera en la que direccionan a los empleados, también se presenta desigualdad frente a las reglas o condiciones que tienen los individuos, aparte de eso, no se reconoce cuando se ha cumplido con las expectativas del producto, simplemente se toma la actitud -ese es su trabajo, con eso debe de cumplir-. “Romper la igualdad o equilibrio entre poderes....; cuando más desigualdad o desequilibrio existe, más posibilidades de que haya violencia psicológica, ya que la dependencia o supuesta inferioridad no permite romper esa dinámica desigual”. (Citando Almeida & Gómez, por Uribe, 2013, pp 57).
	Maltrato y Humillación.	Se analiza en esta apartado que la empresa presenta dificultades, debido a que, al llamarle la atención a un empleado, por una equivocación se hace de una forma despectiva, recurre a cuestionarlo desde su antigüedad, el conocimiento que la persona tiene sobre el puesto, refiriéndose en los siguientes términos -usted tanto tiempo y no sabe enviar un correo, realmente sabe o no sabe realizar esta función-, dejando claro que el empleado se ha desempeñado bien en sus funciones. “Rebajar el orgullo de una persona, mortificar, defraudar, envilecer, abatir, someter, avergonzar” (Citando García-Pelayo y Gross, por Uribe, 2013, pp 57).
Aislamiento emocional	Generación de culpa.	Se observa que se reprocha, culpabiliza, de situaciones que no se pueden controlar o incluso no compete siquiera al áreas de trabajo, generando tal incomodidad que los empleados se sienten responsable de lo sucedido. “...El solo hecho de saber que se ha perjudicado a

		otra persona, o la posibilidad que otros puedan tener esa percepción, puede ser causa suficiente para que aparezcan sentimientos de culpa...”. (Citando Gil-Monte, por Uribe, 2013, pp 56).
	Comunicación deteriorada.	Aunque este factor se ha intervenido de diferentes maneras, en la empresa se sigue observando que carece de comunicación asertiva, siendo reflejado en las diferentes áreas de la empresa, en donde al no transmitir adecuadamente los lineamientos y al no seguir estos mismos se presentan dificultades en el momento de la producción. “Acción de interrumpir el enlace, transporte, correspondencia, relación entre dos o más interlocutores, provocando tensiones o una degradación de la información a comunicar”. (Citando García-Pelayo y Gross, por Uribe, 2013 pp 56).
	Aislamiento.	En el transcurso de la observación no se puede decir que se presenta aislamiento, puesto que los empleados pueden hablar entre ellos siempre y cuando no se distraigan de sus funciones. “Interposición de un periodo refractario durante el cual el individuo evita pensar y actuar. Apartarse de los contactos sociales por el temor de que pueda divulgarse algún material no controlado (inconsciente). (Citando Wolman, por Uribe, 2013, pp. 56).
Hostilidad encubierta	Desacreditación profesional.	Se presenta por parte de algunos empleados quienes critican y comentan el cómo esta persona realiza su trabajo, se colocan en función de realizar una evaluación negativa e incluso comparar con otra persona. “Disminuir la reputación, desprestigiar, denigrar, deslustrar, calumniar, chismear, murmurar, difamar, desautorizar, criticar y manchar de manera pública, con palabras, con hechos y

		acciones”. (Citando García-Pelayo y Gross, por Uribe, 2013, pp 58).
	Sobrecarga de trabajo.	Se interpreta que si se manifiesta situaciones en las que los empleados tiene sobrecarga de trabajo, puesto que fácilmente un solo empleado debe cumplir con tres puestos diferentes, ejemplo -secretaria, recepcionista y vendedora-, entre otros; además se colocan plazos irracionales para la entrega de lo pedido. “La carga mental es el resultado concreto de la interacción entre el sujeto específico y una(s) tarea(s) específica(s), respondiendo a la diferencia entre la cantidad de recursos de procesamiento dedicados a la realización de los misma y la capacidad total del organismo”. (Citando González, Moreno y Garrosa, por Uribe, 2013, pp 58).
	Clima laboral hostil.	La percepción que se tiene de este factor es que en ocasiones ocurren discusiones por desacuerdo frente a la toma de decisiones pero, no trasciende a un pleito que no se pueda controlar o manejar. “Un clima laboral hostil es aquel que reporta percepciones y actitudes negativas, donde la atmósfera interpersonal refleja la existencia de conflictos”. (Uribe, 2013, pp 58).
	Discriminación.	No se evidencia ningún tipo de discriminación. “Bajo un principio de igualdad de trato se supone la ausencia de toda discriminación directa o indirecta por razón de origen racial, étnico, religioso, de convicciones, por discapacidad, edad u orientación sexual”.

		(Citando Velázquez, por Uribe, 2013, pp 59).
	Exceso de supervisión y control.	Se considera que en este factor si se evidencia el exceso de supervisión, debido a que constantemente se reevalúa las tareas recomendadas ya que no existe una adecuada confianza frente a la labor realizada por los empleados. “Someter a examen y revisión una cosa para aceptar, corregir, modificar, rectificar, repasar, retocar y controlar bajo un proceso, método o técnica en forma rigurosa”. (Citando García-Pelayo y Gross, por Uribe, 2013, pp 59).

6.3. Discusión de los Resultados

Para dar respuesta a la pregunta del presente trabajo de investigación ¿Se presenta mobbing entre el personal de la empresa ARTEIKO´S S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el segundo semestre de 2015?, se cruzó la información obtenida por el ejercicio cotidiano de la observación permanente del posible fenómeno del Mobbing, esta práctica se soportó en el método cualitativo integrado al método cuantitativo (Enfoque Mixto), utilizando como instrumento la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT).

La empresa ARTEIKO´S S.A.S no presenta el fenómeno del Mobbing, debido a que no cumple con las características requeridas, frente a los grupos de hostigamiento y destructividad, aislamiento emocional, dominación y desprecio, y hostilidad encubierta, e incluso no presenta riesgo psicossomático; estos parámetros no marcan de forma significativa los escalones de violencia, acorde a una escala superior de 50 a 100 que evidenciaría la práctica de Mobbing por parte de los empleados de la empresa, por el contrario en los empleados evaluados marcan dentro de la escala un 10 a 20, esto se especifica en el instrumento que se utilizó (EVT).

Por otro lado aunque se puede observar comportamientos y conductas como violencia verbal, comunicación deteriorada, generación de culpa, abuso de poder, sobrecarga de trabajo, exceso de supervisión y control, entre otros, estos comportamientos no se presentan durante toda la jornada diaria y mucho menos la semana (no es de forma continua), aparte de eso no duran ni los seis meses, siendo el tiempo requerido para diagnosticar el acoso laboral, como lo plantea Leymann, Heinz: “Estas acciones tienen lugar con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (por lo menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social” (Leymann 1990, pp 120). Así mismo estos comportamientos no generan un malestar significativo para los empleados de la empresa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7. CONCLUSIONES

- En relación a las hipótesis planteadas, se rechaza, se niega la hipótesis 1 “se presenta e identifica la presencia del fenómeno del Mobbing en los empleados”, ya que al realizar la investigación no se evidenció la presencia del fenómeno de Mobbing en los empleados.
- Por el contrario, la hipótesis 2: “Se evidencia que en el personal operativo tiende a presentarse mayor vulnerabilidad al acoso laboral que el personal administrativo”, se comprobó, puesto que en los datos estadísticos se observa una diferencia en el grupo de Hostigamiento y destructividad, siendo los operarios más vulnerables en este aspecto, debido a que están a disposición no sólo de un jefe directo sino de supervisores; vivenciando situaciones de presión, siendo sobre evaluados y corregidos de diferentes formas, por esto se considera que los operarios son más vulnerables al acoso laboral.
- En la empresa ARTEIKO´S S.A.S de Medellín, se presentan dificultades en la comunicación tanto del departamento administrativo como del operativo, debido a los empleados no tienen claro las normas de la empresa, las competencias de cada individuo, el rol no está bien definido, entre otros.
- En relación a los resultados obtenidos, si bien no se evidencia Mobbing y no se hace necesaria una intervención directa, si es necesario realizar planes de prevención y

psicoeducación dentro de la empresa para evitar posibles manifestaciones de este fenómeno en un futuro, debido a que se presentan dificultades en diferentes subcategorías como lo es la comunicación deteriorada, sobrecarga de trabajo, exceso de supervisión y control.

8. RECOMENDACIONES

A partir de la observación y conclusiones de esta investigación es pertinente realizar las siguientes recomendaciones:

- Desde el departamento de Gestión Humana es necesario fortalecer el Plan de inducción y reinducción del personal, para que los empleados en su condición de “nuevos u antiguos”, tengan claridad frente a sus funciones, sus deberes y responsabilidades con la empresa, y de igual forma los deberes y responsabilidades que la empresa tiene para con ellos desde la ley y el sistema de seguridad social, en búsqueda de minimizar los conflictos por desconocimiento de los roles que cada uno debe asumir.
- Reconocer la formación educativa y las competencias laborales de cada empleado, de cómo estas aportan al desarrollo, mejoramiento y calidad humana de la empresa, acorde a sus funciones, responsabilidades y deberes.
- Realizar capacitaciones sobre el fenómeno de Mobbing, su respectiva normatividad en Colombia y la construcción de un Manual ilustrativo como preventivo para todos los empleados.

CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICOS Y ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Americana de Psiquiatría, Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM 5. Arlington, VA, Asociación Americana de Psiquiatría, 2013.
- Briones, Guillermo (2002) Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales, INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, ICFES. página 46.
- Cardona A., Doris; Ballesteros P., Mónica. El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública, Vol. 23, Núm. 2, Julio – Diciembre 2005, pp, 99 – 106. Universidad de Antioquía. Medellín, Colombia.
- Carvajal Orozco, J. G. / Dávila Londoño, C. (2013) Mobbing o acoso laboral, revisión del tema en Colombia, Cuadernos de Administración. 29 (49) 95
- Colombia. Congreso de la República. (23/01/2008). "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. Diario Oficial n. 46.160 (pp. 1-10).
- Colombia. Ministerio de la Protección Social. (2008). "Resolución 2646 de 2008", por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional Bogotá, Colombia: Ministerio de la Protección Social.
- Consuegra Anaya, N. (2010) Diccionario de Psicología, Ecoe Ediciones.

- Dewalt, Kathleen M. y Dewalt, Billie R. (2011). Participant observation: a guide for fieldworkers. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- Fuertes Rocañin, J (2004). ¡Mobbing! Acoso laboral psicoterrorismo en el trabajo, Arán Ediciones, pp 20 y 21.
- Heinemann, P. (1972) Mobbing-Gruppvaald bland barn och vuxna (Mobbing-group violence by children and adults). Stockholm: Natur och Kultur.
- Hernández Sampieri y otros, (2003) Metodología de la Investigación, México, Editorial McGraw-Hill, Capítulo 1- página 21, Capítulo 6 - 69.
- Hirigoyen, M. (1998/1999) El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana, Barcelona, Paidós. páginas 71 - 88.
- Hirigoyen, M. (2014) Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo, Presses Universitaires de France, página 22. (Organización Internacional del Trabajo (OIT), «Lorsque travailler devient dangereux», 1998, pág. 2).
- Ali El Sahili González, L. (2015) Burnout: consecuencias y soluciones, México, Editorial El Manual Moderno, Capítulo 1. Burnout, su desarrollo y extensión / Definiciones de Burnout.
- Leymann, H. (1986) Mobbing, la persécution au travail. Paris: Seuil.
- Leymann, H. (1996) “The content and development of mobbing at work”. European journal of work and Organizational Psychology, Vol 5, N°2.
- Leymann, H. (1990) Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo. Violence and victims, Springer Publishing Company, Vol 5 N° 2. página 120.
- Martínez M., Irurtia MJ., Camino L., Torres H. y Queipo D. El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing: patología emergente, Gaceta Int. Cienc. Forense, N°3 Abril – Junio 2012, Universidad de Valladolid. España.

- Molano, A. (2007) Para que se sepa, Consejo Noruego para Refugiados, página 209.
- OIT (2000). Violence au travail. Ginebra: OIT.
- Olmedo, M.; González, P. La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. Acción Psicológica, Vol. 4, N°2, Junio 2006, pp 107 – 128. Universidad Nacional de Educación a distancia. España.
- OMS, (2004) Serie de protección a los trabajadores N°4. Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Traducción al español Fundación Iberoamericana de seguridad y salud ocupacional FISO-Colombia.
- Olmedo, M; González, P. (2006) La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento, Acción Psicológica, vol. 4, núm. 2, junio-, 2006, pp. 107-128 Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España.
- Piñuel y Zabala, I. (2001) Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Ed. Sal Terrae. página 55 y 57.
- Rojo, J. y Cervera, A. (2005) Mobbing o acoso laboral, Editorial Tebar, páginas 15-19.
- Uribe Prado, J. (2011) Violencia y acoso en el trabajo. Mobbing, Editorial el Manual Moderno. página 11.
- Uribe Prado, J. (2013) EVT: Escala de violencia en el trabajo (Mobbing) -Manual-, Editorial el Manual Moderno, Capítulo 1 página 1.
- Patiño, E. (2003) MI JEFE ME MALTRATA!, periódico El Tiempo 26 de febrero del 2003.

- Balestrini, M. (2006) Como se elabora el proyecto de investigación: para los Estudios Formulativos o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles. 7ma. ed. Caracas: Consultores Asociados. Página 125.
- Dirección de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio del Trabajo (2014) Denuncia por acoso laboral aumentan en el país, Miércoles, 23 de abril de 2014.

ANEXOS

Anexo A. Diario de campo.

El objetivo principal consiste en Indagar la posible presencia de mobbing en los empleados de la empresa ARTEIKOS S.A.S de la ciudad de Medellín, durante el año 2015. A partir de la observación permanente.

Observación 1.

En el mes de marzo, se pudo constatar que en el área de corte de moldes para costura se presentaron dificultades a nivel laboral; tales eventos fueron: la rotación constante de empleados en dicha área de producción, lo que retrasó el proceso de observación para la finalización del presente trabajo de investigación, además el constante flujo de empleados y la inestabilidad de los mismos afecta la imagen de la empresa; otra manifestación fue la negativa convivencia que hubo entre algunos empleados del área de corte, ya que se dieron discusiones y altercados entre ellos. Las discusiones se desencadenaron debido a la incorrecta información laboral, ya que, al ingresar a la empresa no se realizó la inducción adecuada a los empleados nuevos donde se les especificará, cuáles eran sus funciones y responsabilidades dentro de su cargo, sus derechos como deberes al estar vinculados laboralmente con la empresa, la consecuencia de esto es la confusión por parte de los empleados dado que, se le daba una tarea por parte de una persona de mando medio u autoridad administrativa y en la mayoría de casos esta era desautorizada por otro mando u empleado.

Observación 2.

Durante el mes de Abril no se presentaron eventos extraordinarios, que pudieran afectar la labor y el clima laboral de los empleados, ni a su vez, que pudiesen afectar la productividad como el desempeño esperado de la empresa, se realizaron los correspondientes pedidos de producción solicitados por la demanda del momento, en que los empleados de cada área de la empresa contribuyeron tanto con su tiempo y disposición para cumplir con los pedidos de los clientes; en este mes no se presentaron novedades de tipo organizacional.

Observación 3.

Durante el mes de mayo y junio en el área de diseño se presentaron dificultades con los demás departamentos de la empresa, debido a que no se tiene definido un orden de cómo debe ser el procedimiento frente algunos productos solicitados por los clientes.

Al no tener definido un orden ante el procedimiento inicial como final de algunos productos, se presentaban dificultades en diferentes momentos del proceso de elaboración de las prendas, lo que invitaba a identificar qué sucedió con la construcción del producto pero no era posible encontrar en que parte de manufacturación se presentaba el error técnico y/o humano.

Observación 4.

Durante el mes de junio y julio en el área de estampación se empezaron a cometer errores significativos para la empresa, debido a que la empleada que estaba a cargo de este proceso se sentía presionada, juzgada y criticada porque no estaba rindiendo lo que normalmente debía hacerlo y cometió errores de nivel técnico que anteriormente no habían sucedido, al observar

detenidamente qué era lo que sucedía, la empleada tenía dificultades internas en la empresa debido a que cuando se encontraba realizando un pedido, le daban la contraorden de que iniciara de inmediato con otro pedido de carácter más urgente, no se encontraba conforme con las decisiones que tomaba su jefe frente a la producción; a nivel externo también presentaba dificultades familiares.

Observación 5.

Cabe resaltar que en el mes de agosto se aplicó el instrumento EVT a un número de empleados suministrado por la empresa como parte del proceso de indagación del presente trabajo de grado. Durante el mes de septiembre la empresa considero pertinente realizar actividades referentes a la celebración comercial de “amor y amistad”, se invitó a toda la planta de empleados a un compartir en una jornada establecida por las directivas, de igual forma la empresa asumió los gastos de dicho evento.

El conjunto anterior de observaciones hacen parte de la cotidianidad de la empresa, siendo necesario registrar las de carácter más relevante debido a que dentro de las dinámicas laborales se presentaron situaciones que caen bajo la figura de la simple casuística como pueden ser llegadas tarde, charlas como chistes, ausentismo laboral de diferente índole entre otros de menor evento. Se destacan los momentos y eventos que invitaron a realizar el trabajo de investigación aquí expuesto, como a la resolución de que en la empresa ARTEIKOS S.A.S. no se presenta Mobbing por parte de sus empleados y que de forma concluyente por parte del instrumento EVT y el ejercicio de observación permanente hecho por la practicante de Psicología aquí suscrita se da fe de ello.

Anexo B. Cuestionario EVT.

EVT. Cuestionario

Jesús Felipe Uribe Prado (F01)

Si usted alguna vez ha sido víctima de alguna conducta hostil durante su vida laboral, conteste este cuestionario; de lo contrario, regréselo al aplicador. Gracias

■ INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados, responda considerando su forma de sentir, percibir o apreciar determinadas **situaciones hostiles**, ya sea de un evento pasado o actual hacia usted, en la organización donde labora o laboró alguna vez en su vida. Se le recomienda responder con toda confianza y sinceridad.

Para contestar utilice las **Hojas de respuestas** (anexas), marcando con una "X" el cuadro correspondiente que describa mejor su forma de sentir, percibir o apreciar.

Se le presentarán **dos tipos de respuesta para cada enunciado**: el primer tipo (A), se refiere a la frecuencia con que ocurre una acción, con **seis posibles opciones (Nunca, Casi nunca, Una vez al mes, Una vez a la semana, Casi diario, Diario)**, puede elegir cualquiera de ellas. Asimismo, para el segundo tipo (B) de respuesta, podrá elegir cualquiera de **seis posibilidades (uno o menos de un mes, dos meses, tres meses, cuatro meses, cinco meses, seis o más meses)**, lo cual indicará la duración de cada acción.

Ejemplo: "Donde laboro, si cometo un error soy castigado"

RESPUESTA A) (Frecuencia): **RESPUESTA B) (Duración):**

¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Uno o menos de un mes	2	3	4	5	6 o más meses
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)				XX	

En el ejemplo, quien contestó considera que si comete un error es castigado al menos una vez al mes y esta situación se ha presentado por un periodo de cinco meses.

En caso de que la **primera respuesta A)** sea **Nunca**, la **segunda respuesta B)** deberá dejarla en **blanco**, como se muestra en el ejemplo siguiente.

¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
Nunca	Casi nunca	Una vez al mes	Una vez a la semana	Casi diario	Diario	Uno o menos de un mes	2	3	4	5	6 o más meses
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(1)					

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS
Sus respuestas son anónimas y confidenciales,
sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

¡GRACIAS!

Manual Moderno®
D.R. © 2013 por
Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
Av. Suroeste 206, Col. Hipódromo, 06100, México, D.F.
Miembro de la Cámara Nacional de la Industria
Editorial Mexicana, Reg. núm. 39

IMP
96-2

Nota: Este cuadernillo está impreso en material NO LIGADO. ACEPTAR si se cumple con requisitos.

EVT. Cuestionario

Jesús Felipe Uribe Prado (F01)

1	Donde trabajo exageran al controlarme entradas, salidas y movimientos dentro de la empresa
2	En la organización donde laboro, mi jefe me impone su voluntad e intereses
3	Mi jefe me ha obligado a pedirle perdón de manera humillante por errores de trabajo
4	Me amenazan con reducir mi tiempo de descanso
5	En mi lugar de trabajo he descubierto que inventan "chismes" de mí
6	Me han amenazado con reportarme o inhabilitarme para otros trabajos
7	Mi jefe y/o compañeros de trabajo suelen hacerme llamadas telefónicas con propuestas sexuales, las cuales me molestan y rechazo
8	Mis compañeros de trabajo me hacen la vida imposible
9	En el trabajo me calumnian y se murmura a mis espaldas
10	He observado que mi jefe y compañeros se ponen de acuerdo para sabotear mi trabajo

11	Si me refuso a realizar actividades extras recibo amenazas por parte de mi jefe
12	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me tratan mal por mi orientación sexual
13	Cuando mis familiares o amigos llegan a comunicarse telefónicamente al trabajo, se les niega la posibilidad de hablar conmigo sin razón aparente
14	He tenido que soportar peticiones de favores sexuales por parte de compañeros de trabajo que abusan de su jerarquía institucional
15	Mi jefe acostumbra insinuar que soy mal trabajador, lo que me genera culpa aunque no sea cierto
16	En la empresa en donde trabajo se percibe un clima de trabajo hostil y tenso
17	Si tengo la oportunidad de salir de mi trabajo de acuerdo al horario establecido, mis superiores se encargan de hacerme sentir incomodo para que salga más tarde
18	En mi trabajo me culpan de cualquier error
19	Mi jefe me castiga prohibiéndome usar el teléfono para hacer llamadas personales
20	Percibo que mis compañeros se burlan de mi manera de pensar

21	Cuando llego a retrasarme en la entrega de trabajo, mi jefe me lo reprocha exageradamente haciéndome sentir mal
22	Minimizan mi desempeño laboral, ya que argumentan que no cuento con las capacidades o habilidades necesarias para realizar las actividades que se me encomiendan
23	Mi jefe y/o compañeros suelen presionarme con intenciones sexuales para salir a comer o a tomar algo
24	Mis compañeros de trabajo suelen comentar que mi trabajo es poco profesional aunque no sea cierto
25	Me han presionado con sanciones laborales si no acepto propuestas sexuales
26	Me obligan a hacer cosas de trabajo para las que saben que no estoy preparado y así hacerme quedar mal
27	Se me trata diferente entre mis compañeros de trabajo por mi sexo
28	Mi jefe(s) me grita frente a todos mis compañeros para ponerme en ridículo
29	Cuando estoy con mi jefe y/o compañeros, éstos suelen tener conversaciones con contenido sexual alusivos a mi persona, lo cual me incomoda
30	Algunos compañeros de trabajo suelen mirarme morbosamente (con intenciones sexuales) para molestarme y hacerme sentir mal

31	Me asignan lugares de trabajo que me mantienen aislado del resto de mis compañeros
32	En mi trabajo he sido castigado, por no colaborar hasta altas horas de la noche
33	He sufrido amenazas de perder el empleo
34	En mi trabajo tengo que atenerme arbitrariamente a lo que disponga mi jefe según su estado de ánimo
35	En mi trabajo me castigan poniéndome a hacer tareas absurdas
36	En el trabajo prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo
37	Me impiden intencionalmente el acceso a cursos, pláticas, juntas importantes para mi trabajo, etc.
38	En algunas ocasiones mi jefe me encarga trabajos especiales o urgentes, pero éstos son ignorados después y tirados a la basura
39	A pesar de cualquier tipo de esfuerzo mis jefes y/o compañeros de oficina critican mi trabajo

40	Mi jefe me castiga recortando mis tiempos de descanso
41	Han agredido a algún amigo, familiar o colaborador cercano para intimidarme
42	Bromas, comentarios, chistes de naturaleza sexual molestos son realizados hacia mi persona por mis jefes o compañeros de trabajo después de haber solicitado una mejora laboral
43	Mis jefes no atienden las peticiones que hago
44	Mi jefe y/o compañeros de trabajo han llegado a hacerme propuestas indecorosas a cambio de una mejora o permanencia laboral
45	Cuando hay juntas importantes se me informa de ellas en el último momento para que parezca improvisado
46	Mi trabajo es evaluado de forma negativa y lo comparan con el de mis compañeros
47	Ocasionan daños en mi domicilio por rencillas de trabajo
48	Mis compañeros de trabajo hacen diferencias de trato por mi apariencia física
49	Controlan de manera muy estricta y exagerada mis horarios de trabajo, alimentos y movimientos dentro de la empresa

50	En el trabajo atacan o se burlan de mis preferencias políticas o religiosas
51	Mi jefe abusa del cargo que tiene para satisfacer sus intereses, parándose el cuello con mi trabajo sin reconocérmelo
52	Mi jefe acostumbra aventarme documentos en el escritorio
53	Mis compañeros me responsabilizan de sus errores haciéndome sentir culpable
54	Se me controla excesivamente el uso de material, equipo y artículos de oficina
55	En el trabajo me acusan de manera injustificada de incumplimientos, errores, faltas, omisiones y confusiones que no dependen totalmente de mí
56	Algunas personas distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago para hacerme quedar mal en el trabajo
57	Modifican mis responsabilidades o funciones a realizar sin previo aviso
58	Recibo ataques físicos leves como advertencia por problemas de trabajo
59	Me siento en un clima de trabajo inestable
60	Mi jefe hace comentarios intimidatorios respecto a mi permanencia en la empresa
61	Recibo insultos o comentarios obscenos o degradantes por parte de mis compañeros de trabajo
62	Me atacan físicamente por venganzas de trabajo
63	Hacen circular rumores falsos o infundados sobre mi persona
64	En general, se me ignora y se me trata como si fuera invisible
65	En mi trabajo me hacen sentir que no cuento con las capacidades y habilidades necesarias para realizar las tareas encomendadas

Nota: Este cuestionario está impreso en amarillo. NO LO ACEPTE si no cumple ese requisito.

66	En el trabajo me hacen sentir diferente por mi origen cultural
67	Reducen mi hora de comida como castigo
68	En mi trabajo siento como si estuviera pintado, ya que mis compañeros y/o jefes no me toman en cuenta
69	Me chantajea con cambiarme de puesto cuando mi jefe considera que no le gusta mi trabajo
70	He tenido que trabajar los fines de semana como forma de castigo
71	Mi jefe me solicita trabajo con información poco clara

72	Recibo daños en mis pertenencias o vehículo por problemas de trabajo
73	Mis jefes y/o compañeros de trabajo me privan de información necesaria para hacer mi trabajo
74	Han inventado errores en mi trabajo, mismos que yo no he cometido y que han sido causa para que sea solicitada mi renuncia
75	Las personas que me apoyan reciben amenazas o presiones para que se aparten de mí
76	Me zarandean, empujan o agreden físicamente para intimidarme por razones laborales
77	Mi jefe ha utilizado mis errores para exhibirme en público frente a mis compañeros
78	En mi trabajo existe un trato despota entre compañeros
79	Manipulan mis herramientas de trabajo (por ejemplo, borran archivos de la computadora, me esconden o descomponen objetos de trabajo)
80	Si llego tarde al trabajo, mi jefe me lo reprocha hasta que logra hacerme sentir mal
81	Mis compañeros de trabajo me han humillado públicamente

82	Mis compañeros de trabajo me ignoran, excluyen o fingen no verme
83	En la organización en la que me encuentro se acosa laboralmente
84	Me asignan plazos irracionales para entregar proyectos de trabajo
85	En el trabajo me critican por mi forma de vestir
86	En mi lugar de trabajo no se respeta mi estado civil (soltero, casado, viudo, divorciado, unión libre, madre soltera, etc.)
87	Observo que al participar en reuniones de trabajo mis opiniones son ignoradas
88	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, manchar mi expediente, sanciones económicas, traslados, etc.)
89	Me obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos
90	Mi jefe y/o compañeros de trabajo me prometen ocultar mis errores a cambio de algún tipo de contacto sexual
91	Me saturan con una carga de trabajo exagerada en forma malintencionada

92	Estando en mi espacio laboral recibo acercamientos físicos sexualmente indeseados e incómodos por parte de algún miembro de la organización
93	Me han querido asustar con la sanción de evaluar mal mi desempeño, a pesar de que mi trabajo es el adecuado
94	Se esperan a la hora de salida para solicitarme trabajo de último momento
95	Mi jefe me exige más allá de los buenos resultados para que él sobresalga de entre sus colegas
96	El ambiente de trabajo es tan desagradable que no tengo ánimo para relacionarme con otras personas
97	Donde laboro, si cometo un error soy castigado
98	¿Qué edad tiene?
99	Sexo
100	Estado civil

101	¿Qué escolaridad tiene?
102	¿Qué ocupación tiene?
103	¿En su trabajo qué tipo de puesto ocupa?
104	¿Cuántas horas trabaja al día?
105	¿Cuánto tiempo de antigüedad tiene en la empresa en la que labora actualmente?
106	¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibe, sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
107	¿En qué tipo de organización labora?
108	¿Qué tipo de contrato tiene?
109	¿Tiene personas a su cargo?
110	¿Cuántas?
111	¿Con qué frecuencia fuma?
112	¿Cuántos cigarros fuma?
113	¿Con qué frecuencia ingiere bebidas alcohólicas?
114	¿Padece dolores de cabeza? (cefalea tensional, migraña, etc.)
115	¿Padece dolores musculares? (cuello, espalda, extremidades, etc.)
116	¿Padece problemas gastrointestinales? (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)
117	¿Padece trastornos del sueño? (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)
118	¿Padece ansiedad? (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)
119	¿Padece tristeza, llanto, melancolía, depresión?
120	¿Padece disminución del apetito o satisfacción sexual?
121	¿Padece trastornos alimenticios? (falta o exceso de apetito, vómito, náuseas)
122	¿Padece miedos, temores, fobias, etc., hacia situaciones u objetos?
123	¿Actúa y responde con agresividad incontrolable?

Nota: Este cuestionario está impreso en microfilm. NO LO ACEPTE si no cumple con requisitos.



www.manualmoderno.com

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en sistema alguno o transmitida por otro medio —electrónico, mecánico, fotocopiado, etcétera— sin permiso por escrito de la Editorial.



Anexo C. EVT Hoja de respuestas.

EVT. Hoja de respuestas (F02)

Jesús Felipe Uribe Prado

Marque con una "X" el cuadro correspondiente, según sea el caso

Nombre: _____ Fecha: _____

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi diario (5)	Diario (6)	Uno o menos de un mes (1)	2	3	4	5	6 o más meses
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
11.												
12.												
13.												
14.												
15.												
16.												
17.												
18.												
19.												
20.												
21.												
22.												
23.												
24.												
25.												
26.												
27.												
28.												
29.												
30.												

* Este cuadernillo está impreso en morada. NO LO ACEPTE si no cumple ese requisito.



Manual Moderno®
D.R. © 2013 por
Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
Av. Sonora 206, Col. Hipódromo, 06100, México, D.F.
Miembro de la Cámara Nacional de la Industria
Editorial Mexicana, Reg. núm. 39



MMP
96-3

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi diario (5)	Diario (6)	Uno o menos de un mes (1)	2	3	4	5	6 o más meses
31.												
32.												
33.												
34.												
35.												
36.												
37.												
38.												
39.												
40.												
41.												
42.												
43.												
44.												
45.												
46.												
47.												
48.												
49.												
50.												
51.												
52.												
53.												
54.												
55.												
56.												
57.												
58.												
59.												
60.												
61.												
62.												
63.												
64.												
65.												

	¿Con qué frecuencia? (A)						¿Por cuántos meses? (B)					
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Una vez al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Casi diario (5)	Diario (6)	Uno o menos de un mes (1)	2	3	4	5	6 o más meses
66.												
67.												
68.												
69.												
70.												
71.												
72.												
73.												
74.												
75.												
76.												
77.												
78.												
79.												
80.												
81.												
82.												
83.												
84.												
85.												
86.												
87.												
88.												
89.												
90.												
91.												
92.												
93.												
94.												
95.												
96.												
97.												

Este cuadernillo está impreso en morado. NO LO ACEPTE si no cumple ese requisito.

Datos demográficos

98.	Años		99.	Masculino	Femenino	
100.	Con pareja	Sin pareja				
101.	Primaria	Secundaria	Bachillerato	Universidad	Posgrado	Otro
102.	Ocupación					
103.	Operativo	Medio	Ejecutivo	Otro		
104.	Horas de trabajo		105.	Antigüedad (años)		
106.	\$ mensual		107.	Pública	Privada	
108.	Obra determinada	Tiempo determinado	Tiempo indefinido			
109.	Si	No	110.	Núm. de personas		
111.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
112.	Cigarrillos					
113.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
114.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
115.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
116.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
117.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
118.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
119.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
120.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
121.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
122.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	
123.	Nunca (1)	Una vez al año (2)	Mensual (3)	Semanal (4)	Diario (5)	



www.manuálmóderno.com

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en sistema alguno o transmitida por otro medio —electrónico, mecánico, fotocopiador, etcétera— sin permiso por escrito de la Editorial



Anexo D. Consentimiento informado

Yo _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, acepto voluntariamente actuar como participante en un estudio para la identificación, evaluación y diagnóstico del Fenómeno del Mobbing, realizado por la practicante de psicología Leidy Nataly Santamaría Vergara.

He recibido una explicación clara y completa sobre el carácter general, los propósitos del estudio y de las razones específicas por las cuales se me evalúa. También he sido informado que se realizara la prueba EVT y se realizara una observación constante en el transcurso de jornada laboral.

La información será usada exclusivamente para recolectar y analizar datos que contribuyan al diagnóstico de la empresa ARTEIKO´S S.A.S de la ciudad de Medellín.

Los resultados no serán utilizados con fines diferentes a los expuestos en el presente documento, ni se podrán publicar los datos personales del usuario.

Números de teléfono de fácil ubicación _____

En constancia firman,

Participante

Evaluador