

Evaluación de la percepción del acoso laboral como factor de riesgo en una empresa
del sector financiero.

Johanna Marcela Cabrera Portillo Código 93960

Sandra Isabel Hoyos Gómez Código 95993

Carolina Padilla Mancilla Código 96125

Docente: Mg. Gonzalo Yepes

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI

Bogotá D.C Enero, 2021

Evaluación de la percepción del acoso laboral como factor de riesgo en una empresa del sector financiero.

Johanna Marcela Cabrera Portillo Código 93960

Sandra Isabel Hoyos Gómez Código 95993

Carolina Padilla Mancilla Código 96125

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Dirección de Posgrados

Universidad ECCI Bogotá D.C

Enero, 2021

Contenido

1.	Introducción.....	5
2.	Problema de investigación.....	6
2.1	Planteamiento del problema.....	6
2.2	Formulación del problema.....	7
2.3	Sistematización del problema.....	7
3.	Objetivos.....	7
3.1.	Objetivo general.....	7
3.2.	Objetivos Específicos.....	7
4.	Justificación y delimitación.....	8
4.1	Justificación.....	8
4.2	Delimitaciones.....	9
4.3	Limitaciones.....	10
5.	Marcos de referencia.....	10
5.1	Estado del Arte.....	10
5.2	Marco Teórico.....	16
5.3	Marco Legal.....	27
6.	Marco metodológico.....	31
	Fases de estudio.....	32
6.1	Fuentes de información.....	33
	Cronograma.....	36
6.2	Análisis de información.....	37
7.1	Resultados.....	37
7.1	Discusión.....	44
7.2	Propuesta de estrategias de prevención de percepción y acoso laboral.....	45
8.	Conclusiones y Recomendaciones.....	52
9.	Referencias Bibliográficas.....	54

Resumen

El interés por estudiar la percepción del acoso psicológico en el trabajo se debe a la frecuencia con que se produce en las organizaciones, y a las posibles severas consecuencias que tiene para la salud de los trabajadores y para la organización y, por tanto, a la necesidad de encontrar medidas adecuadas de prevención e intervención que coadyuven a mitigar una percepción errónea de los trabajadores.

Debido a esto buscamos responder el siguiente interrogante ¿Cómo evaluar la percepción del acoso laboral como factor de riesgo en una empresa del sector financiero de la Dorada Caldas?; puesto que es necesario conocer qué tan alta probabilidad de ocurrencia y si es así, ¿qué medidas y acciones deben tomarse?

Con base en lo anterior, y el objetivo de la instigación, se desarrolló un estudio cuantitativo con enfoque empírico analítico que se desarrolla con un alcance descriptivo y un diseño investigativo no experimental de corte transversal, dado que se centra en evaluar la percepción de la variable de acoso laboral. Como población de esta investigación se tomará a una empresa del sector financiero, que se encuentra conformada por tres áreas denominadas directiva, de atención al usuario y administrativos, este contexto laboral está conformado por 60 colaboradores en la sede ubicada en la dorada Caldas.

Palabras clave: Mobbing Laboral, Percepción, Salud laboral, acoso psicológico.

Abstract

The interest in studying the perception of psychological harassment at work is due to the frequency with which it occurs in organizations, and to the possible severe consequences that it has for the health of workers and for the organization and, therefore, to the need to find adequate prevention and intervention measures that help to mitigate an erroneous perception of the workers.

Based on the above, and the objective of the instigation, a quantitative study was developed with an empirical-analytical approach that is developed with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional research design, since it focuses on evaluating the

perception of the variable of workplace harassment. As a population of this research, a company in the financial sector will be taken, which is made up of three areas called directive, customer service and administrative, this work context is made up of 60 employees at the headquarters located in La Dorada Caldas.

Keywords: Labor Mobbing, Perception, Occupational health, psychological harassment.

1. Introducción.

En el desarrollo de una relación laboral, el trabajador se encuentra expuesto a actos provenientes de sus compañeros de trabajo, superiores, inclusive del personal bajo su dirección, los cuales afectan su salud emocional y mental. Por tanto, con el propósito de evitar la propagación de esa práctica dentro de las relaciones de trabajo, este planteamiento pretende sumar esfuerzos para evidenciar la percepción del acoso laboral y por ende proteger al trabajador acosado.

Dentro de la legislación laboral colombiana, surge la figura del “acoso laboral”, regulada por la Ley 1010 de 2006 que tiene por objeto: definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

La Ley no solamente se encasilla dentro del concepto de acoso sexual, sino que le da una connotación especial, teniendo en cuenta que existen diversas formas de acoso, que emanan de dichas relaciones, el acoso laboral no surge de las relaciones de subordinación sino también de las relaciones de coordinación. La aplicación de la Ley pretende lograr cambios a nivel social, ya que beneficia a todas aquellas personas que laboran en contextos agresivos y que vivencian, o han vivenciado, situaciones que degradan su dignidad como personas.

En una empresa del sector financiero, como una entidad que tiene muchos trabajadores, y que más demanda laboral presenta, se hace necesario analizar la aplicabilidad que ha tenido la normatividad jurídica vigente en el marco de las relaciones de trabajo frente al acoso laboral.

En el primer capítulo podrán encontrar las generalidades del trabajo, es decir, el planteamiento, formulación y sistematización del problema, así como su justificación y objetivos general y específico. El segundo capítulo contiene el marco de referencia, reseña histórica, antecedentes, marco teórico, marco conceptual y marco legal.

2. Problema de investigación

2.1 Planteamiento del problema

Acoso o asedio en el lugar de trabajo, considerado abuso Psicología en el trabajo, nunca tuvo relevancia frente al sistema organizacional, dado que existían temas de tipo social que ocupaban toda la atención como el acoso sexual o el maltrato de y entre niños; Sin embargo, en las últimas décadas el *Mobbing* ha tomado gran importancia a tal punto que lo han denominado “el tópico de la investigación de los años 90” En el campo de psicología organizacional (Einarsen, Hoel, Zapf y 82 Cooper (2003).

Referirse al Acoso laboral es evidenciar comportamientos reiterativos de persecución sin motivo a algún colaborador, dicha situación genera un gran impacto negativo al ser de la persona, ya que estas afectaciones aluden la psique de la misma y por ende su comportamiento familiar, laboral y fisiológico.

La ley debe entenderse como acoso laboral “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.” (*Leyes desde 1992— Expresar legitimidad y control de constitucionalidad, le LEY_1010_2006*], s. f.).

Debido a esto buscamos responder el siguiente interrogante ¿Cómo evaluar la percepción del acoso laboral como factor de riesgo en una empresa del sector financiero de la Dorada Caldas?; puesto que es necesario conocer qué tan alta probabilidad de ocurrencia y si es así, ¿qué medidas y acciones deben tomarse?

Como empleados, en algunas ocasiones no pueden identificar conceptos y a menudo confunden el acoso laboral con otros aspectos, tales como: comportamientos dirigidos a

mantener la disciplina, requisitos razonables de lealtad laboral o empresarial, la formulación de circulares o memorandos, Las instrucciones para las acciones administrativas resuelven el contrato de trabajo por razones legales o legítimas para cumplir con las regulaciones y disposiciones del contrato de trabajo y requieren responsabilidades adicionales para la continuidad de los servicios.

De ahí la necesidad de identificar y revisar las posibles causas que generaron que se diera quejas de acoso en el lugar de trabajo y debido proceso para garantizar la investigación de dicha queja, dejando claro que estos aspectos deben ser confidenciales.

2.2 Formulación del problema

¿Cómo identificar el acoso laboral como factor de riesgo según la percepción del talento humano en una empresa del sector financiero?

2.3. Sistematización del problema

2.3.1 ¿Cómo son las características sociodemográficas y laborales presentadas por el talento humano en una empresa del sector financiero?

2.3.2 ¿Con que frecuencia se percibe acoso laboral tendencioso o Mobbing en el talento humano en una empresa del sector financiero?

2.3.3 ¿Qué intensidad presentan las dimensiones de acoso psicológico percibido en el trabajo por el talento humano en una empresa del sector financiero?

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Determinar la percepción del acoso laboral como factor de riesgo en el talento humano en una empresa del sector financiero.

3.2. Objetivos Específicos

3.2.1 Determinar los factores psicosociales que propician el Mobbing o Acoso en los funcionarios, en una empresa del sector financiero.

3.2.2 Identificar la tendencia de cada uno de los indicativos del Mobbing y su orientación de acuerdo a la percepción del talento humano en una empresa del sector financiero.

3.2.3 Generar propuesta de solución para atender el nivel de incidencia al Mobbing en una empresa del sector financiero.

4. Justificación y delimitación

4.1 Justificación

Al desarrollar un estudio en relación al Mobbing Laboral, se convierte en un tema de gran interés en busca de procurar mejorar la calidad de vida personal y laboral de los trabajadores en una empresa del sector financiero., Debido a que los efectos y/o consecuencias de la presencia del mismo repercuten en la salud mental y física. Dado que, genera gran impacto al interior de la organización. Afectando procesos y competencias tales como; motivación, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, calidad de vida, clima laboral, toma de decisiones, desempeño, entre otros.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que dentro de la organización existe una marcada tendencia a generar múltiples clases de relaciones, las cuales pueden propiciar un ambiente laboral idóneo para que se origine el acoso laboral, puesto que en este tipo de vínculos se evidencian intereses en común, los cuales pueden generar percepciones erróneas de sus compañeros de trabajo y de esta forma trazar objetivos para perjudicarlos, ya sea por envidia, sentido de superioridad o simplemente por generar incomodidad a cualquier colaborador.

Por ende, en relación a lo mencionado anteriormente es evidente que el Mobbing Laboral debe ser diagnosticado, atendido y socializado en las organizaciones, ya que esto permitiría trabajar en:

Disminuir indicadores de depresión.

Prevenir problemáticas ansiógenas.

Prevenir el Burnout (Síndrome del quemado)

Fortalecer relaciones interpersonales y motivacionales con el equipo de trabajo y/o directivos.

Por tanto, se puede comprobar que el acoso o asedio en el lugar de trabajo tiene un gran impacto no solo a nivel personal, sino también a nivel interno empresarial y social, lo que dificulta el desempeño de los trabajadores que padecen esta situación., motivo por el cual el presente estudio se enfoca en realizar una evaluación para hallar la percepción del acoso laboral comprendiéndose como un factor de riesgo en el sector financiero.

Dado que, como organizaciones ya constituidas, se debe garantizar dentro de estas un espacio psicológico seguro que brinde una estabilidad emocional, psicológica, económica y social; en donde el trabajador se sienta siempre motivado garantizando así el cumplimiento de los procesos, y generando en ellos un sentido amplio de pertenencia.

Así mismo. se deben tener medidas de intervención por el empleador para ejecutar planes de acción encaminados a prevenir los riesgos psicosociales en sus trabajadores y adoptar medidas de escucha de jefe a empleado con el fin de aumentar la seguridad en el individuo y la confianza hacia su trabajo o labor ejecutada.

Por ende, las organizaciones deben medir regularmente el entorno de trabajo para identificar y comprender las percepciones de los empleados sobre la empresa, tratar de determinar las fortalezas o los aspectos valiosos de la cultura de la organización y descubrir la fuente de insatisfacción, conflicto o presión desde el principio que puede conducir a actitudes negativas frente a la organización. Anticiparse a problemas que puedan generar consecuencias que afecten la productividad o el entorno laboral.

4.2 Delimitaciones

Sera aplicada al personal de la sucursal en una empresa del sector financiero de la Dorada, Caldas.

Se evaluará la percepción de acoso laboral por parte de una empresa del sector financiero.

4.3 Limitaciones

El personal carece de cooperación y evaluará las percepciones de acoso en el lugar de trabajo.

La veracidad de la información suministrada por el colaborador al cual se va a medir su percepción sobre acoso laboral.

5. Marcos de referencia

5.1 Estado del Arte.

Con el transcurrir de los años se ha evidenciado que el Acoso laboral ha tomado la importancia requerida dentro de las organizaciones, y como tema de investigación dentro de la psicología organizacional; puesto que se ha entrado a revisar ¿Cuáles son las causas para que se genere el acoso laboral?, posible incidencia y consecuencias al afectado por este hecho, las cuales pueden ser de tipo psicológico, motivacional, social, económico y familiar.

Nacionales

Carvajal y Dávila (2013). "Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia" Evidencian que las investigaciones sobre el acoso laboral iniciaron entre los años 1980 y 2000. Más específicamente, en Europa, el término " mobbing" nace de la palabra " to mob", que significa lanzar un ataque en grupo, lo que hace evidente que dicho fenómeno ocurre no solamente entre dos personas involucradas, sino también pueden haber muchos acosadores y un solo, este término es el que más se usa para hablar de violencia psicológica en el trabajo y tiene mucha relación con la pérdida de un ambiente de trabajo psicológicamente seguro, sin embargo, debido a la gran cantidad de términos que implican este mismo fenómeno, no hay una definición específica y clara dentro de la comunidad científica.

Restrepo, R (2019) "Un análisis sistemático de la literatura sobre acoso-asedio en el lugar de trabajo" Establece que cuando existe abuso o acoso el individuo no se puede defender ni ocultar, por lo que su fin es perjudicar o dañar a la persona acosada, destruirla psicológica y emocionalmente, acabar con su salud; dicha persona acosadora

adquiere una capacidad para excluir a la persona acosada de lo social e influir negativamente en sus actividades laborales, produciéndose por la intervención de tres participantes: La persona acosada, el acosador y el entorno organizacional en el que están, debe existir espacios que promuevan dichas condiciones organizativas. Por ende, tienden a estar a favor del choque a gran medida llegando al punto de animar a un individuo en la participación activa. Varios acosadores (Escartín, Rodríguez, Gómez y Zapf, 2010; Moraes, Raya y Koller, 2011).

Peralta, M. (2006). "Acoso laboral, asedio y síntomas relacionados Estrés postraumático: un estudio de caso ". Evidencian las fallas actuales dadas en algunas interacciones en una organización, en donde existen diversas razones por las cuales se presenta dicho fenómeno, Las diversas formas naturales que atentan contra la dignidad y la estabilidad humana, enfocándose principalmente en la violencia en los sitios de trabajo. Provocando un sin número de consecuencias principalmente en la salud mental de los trabajadores afectados. Por tanto, la finalidad de este estudio es determinar las afectaciones asociadas a la experiencia en acoso laboral, y su relación con el estrés postraumático que tiende a desarrollar la persona considerada como acosada en el sitio de trabajo.

Ceballos, R (2009) "Responsabilidad de empleadores y trabajadores frente al acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo subordinado". Determina, que el mobbing "atenta contra la dignidad, la integridad psíquica o física de una persona, con el fin de poner en peligro su empleo o degradar su ambiente de trabajo" (p. 288). Lográndose llevar a cabo a través de factores como la humillación, el desprestigio, las ofensas, la burla, generando exclusión, maltrato y un sin fin de actos de tipo negativos y hirientes dirigido contra la persona víctima del acoso; siendo estas, situaciones que se vuelven complejas para demostrar y en donde su objetivo es lograr que la persona que lo padece se vaya de la organización. Frente a esta situación, Soria (2007) citado por Cruz, A. (2012) expresó que "el acoso psicológico laboral es una de las realidades más duras y con mayor capacidad destructiva para aquel que lo padece, destruyendo a la víctima en múltiples y diferentes esferas vitales, haciéndola dudar de su capacidad personal, profesional y de su cordura".

Alejandra López Téllez, Gloria Lucía López Velásquez, María Esperanza López Duque (2014) Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing). “Estableció identificar la percepción de acoso en los equipos de trabajo de las organizaciones de diferentes sectores productivos y sus estilos de liderazgo predominantes; a través de un ejercicio investigativo que infiere una serie de Revista 2014 99 variables asociadas a las percepciones de comportamientos acosadores; dicha inferencia se desarrolla a partir de los referentes teóricos y conceptuales abordados en la revisión de literatura internacional respondiendo al contexto legal existente en Colombia”.

También Castillo, J. y Cubillos, A. (2012) La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. “Identifican que la violencia en las organizaciones establece un espacio complicado y complejo para su estudio, no solo por su naturaleza que resulta muchas veces invisible según sea el acto, sino también por la influencia de tipo directa del medio en el que se encuentra; ya sea social, económico, político, familiar o cultural que apoya la generación del fenómeno en la vida laboral del individuo. Esto quiere decir que los actos de tipo violento en las organizaciones hacen parte una misma estructura del trabajo, son impuestos en el trabajo y por tanto deben estar soportados y/o tolerados por los individuos; Se mostró que existe una prevalencia baja de la violencia física y sexual en el trabajo, muy similar a la entregadas en las investigaciones practicadas en Europa en el año 2000, por su parte el acoso laboral o *mobbing* incremento en gran medida la prevalencia en Europa. Demostrando que cerca del 20% de los trabajadores en Colombia estaban expuestos al fenómeno acoso laboral, siendo este tipo de violencia psicológica la que está afectando en gran parte la estabilidad laboral y el ambiente psicológico seguro dentro de la organización”.

Carmen López, Enrique Seco y Diana Ramírez (2011) Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva.” Se analizan los factores estructurales y organizativos que favorecen las prácticas de acoso psicológico en Colombia. Se revisa de forma crítica la conceptualización del fenómeno, sobre todo la definición que de acoso psicológico plantea la Ley 1010 de 2006. Ellos consideran que de la forma como está planteado el acoso psicológico, hace referencia solo a las personas, como actores de las prácticas de acoso, dejando de lado a las organizaciones. En este sentido, las organizaciones

como instituciones creadoras y reguladoras de normas no reciben ninguna responsabilidad por las conductas violentas que se generan en su interior” (López et al., 2011).

En Colombia el referente investigativo sobre acoso laboral es el estudio denominado Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo, adelantado en el año 2004 por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia, en los sectores económicos de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas. “Resulta de interés comparar estos resultados con el reporte producto de la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo llevado a cabo por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida, en el año 2000 y en resumen expresan lo siguiente:

1. Las prevalencias relacionadas con violencia física y sexual son del 1.3% en Colombia y 2% en Europa.
2. La prevalencia de acoso de Colombia duplica la europea. En Colombia es de 19.8 % frente a Europa del 9%.
3. De los cuatro sectores analizados el de mayor prevalencia de violencia en el trabajo es transporte (25.1%)
4. Las agresiones físicas provienen principalmente de usuarios o personas ajenas al trabajo, excepto en transporte, donde el principal agresor es el compañero de trabajo.
5. El acoso psicológico es el de mayor ocurrencia.
6. El 12.8% de los trabajadores manifestaron recibir agresiones verbales de los cuales el 40% son infligidas por el jefe y el 22% por compañeros de trabajo.
7. La violencia sexual se expresa con una prevalencia del 1.7% de los cuales el 51% de los casos es por acoso sexual laboral.
8. El acoso psicológico se observa con mayor frecuencia en edades entre los 20 a 30 años con tendencia a ser mayor hacia la mujer en los sectores de salud y financiero.

Igualmente, el factor psicosocial con mayor prevalencia asociado al acoso laboral en los cuatro sectores es el denominado compensación (40%) referidos a compromisos laborales que proporcionen garantías contractuales y de reconocimiento económico, a menor compromiso de la relación laboral mayor importancia toman las metas a cumplir y por ende disminuye la oportunidad y preocupación por el bienestar del trabajador. Como determinante subjetivo de la violencia en el trabajo el neocriticismo es de mayor prevalencia (12 a 18%) lo cual indica la tendencia a reaccionar con emociones intensas, y desproporcionadas frente a situaciones adversas, concomitantes con la teoría asociada al acoso de baja nacionalización de los conflictos y de comunicación asertiva”.

Internacionales

Ertürk y Cemaloğlu (2013) “Causes of mobbing behavior. Procedia - Social and Behavioral Sciences”; González (2012) Acoso laboral (mobbing) y liderazgo. “El comportamiento de acoso se puede presentar por algunos factores que se dan en las empresas, los cuales generan riesgos y muestran algunas posibles causas de este fenómeno, el liderazgo mal manejado puede ser uno de los factores más frecuentes, la posición social de la víctima en la empresa puede ser otro factor influyente; junto a lo anterior las normas morales tanto de los trabajadores como de la empresa se ven como posibles causas y factores de riesgo que llevan a que este fenómeno se presente en las organizaciones. Sin embargo, otros aspectos importantes están relacionados con la organización que se da en la empresa, el grupo de trabajo y los factores individuales de cada trabajador”.

Trujillo, Lámbarry y Valderrábanos (2015) “Quantification of mobbing in the Mexican financial sector from agender perspective”; González (2012) Establece “Cuando se habla de acoso laboral se enlaza a dos aspectos, la organización del trabajo y la gestión de los conflictos en el contexto, lo cual da cuenta que este fenómeno se da gracias a la organización, específicamente en sus tareas y maneras de liderazgo enlazado con malas relaciones laborales, superioridad por parte de la empresa y su complot con el acosador”.

Por su parte Topa, Moriano y Morales (2013) Organizational injustice: third parties' reactions to mistreatment of employee. “Muestran que más allá de los tres actores ya mencionados se encuentra otro actor importante que es poco nombrado pero que también se

encuentra afectado por este fenómeno, son los empleados que ven la injusticia organizacional y el maltrato que es ejercido hacia una persona. Se puede ver que otros trabajadores también se encuentran afectados por la situación que genera inconformidad e incomodidad a nivel laboral, aunque la mayoría culpan a la organización por el mal manejo que se realiza y que a veces potencializa el acoso”.

María de los Reyes Martínez Barroso (2012) La prevención de riesgos psicosociales en España. “Nos deja ver que la clave fundamental para eliminar el riesgo psicosocial reside, en la participación activa de los diversos agentes implicados: la Administración, haciendo cumplir la legislación vigente en relación con el acoso y los riesgos psicosociales; los servicios de prevención, identificando, evaluando y evitando; las empresas, implicando tanto a la dirección como a los mandos intermedios en la resolución de los conflictos; y, por supuesto, los propios interlocutores sociales, propiciando soluciones negociadas”.

José M. Peiro (2004) El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. “La importación de los modelos de análisis y prevención de los riesgos que se vienen utilizando en la industria, y que en buena medida se han basado en la higiene y la seguridad, se han mostrado insuficientes y no ofrecen resultados satisfactorios. Es necesario determinar estrategias más adecuadas para una serie de riesgos que tienen con mayor frecuencia un carácter crónico más que agudo y que tienen manifestaciones a largo plazo pero que muestran indicadores de riesgo mucho antes de que sus consecuencias sean realmente dañinas”.

Además, según Luna (2003) Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing). “El contexto laboral también se ve afectado por el acoso, debido a que puede llegar a disminuirse el número de clientes como consecuencia de la decadencia de los servicios prestados y al mismo tiempo tiende a aumentar el tiempo de trabajo perdido por las bajas laborales, accidentes en la organización, incapacidades o enfermedades. De igual manera, el acoso laboral influye en el clima del trabajo y esto afecta la colaboración, la cohesión, la calidad de relaciones interpersonales, la cooperación y la productividad empresarial”.

Piñuel (2002) La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral, Universidad de Alcalá, España.

“Diseñó un aparato de medición en el año 2001 que evalúa de manera cualitativa y cuantitativa el fenómeno del acoso psicológico laboral. Este instrumento es un cuestionario conocido como “CISNEROS”, utilizado como herramienta de investigación en el estudio de Violencia Laboral que se realizó en Colombia para el año 2004 por el MPS, el cual evalúa de manera individual aspectos como psico-terror, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales”.

Es claro que aún las investigaciones referentes a este tema no son concluyentes, pero cabe resaltar que paso de ser un tema al cual no le daban importancia a tratarse como un tema de orden social que está siendo reglamentado por la ley; además de que a nivel organizacional está siendo evidenciado en mayor medida dentro de la clase obrera; Los individuos que están siendo acosados o que presentan Mobbing laboral muestran características particulares tales como falta de entusiasmo, desmotivación laboral, mal genio e irritación, falta de sentido de pertenencia por la organización, viéndose afectada también el entorno social y su ambiente familiar; Una de las posibles causas es que la mayor parte de los acosados no reportan por diferentes motivos; uno de ellos es que piensan que pueden perder su trabajo, siendo esta una causa de depresión; Es imperativo que todas las organizaciones se enfoquen en velar por garantizar y mantener un espacio psicológico seguro logrando así un clima organizacional óptimo; que la comunicación entre todos sea de manera asertiva; logrando así establecer estrategias que ayuden a minimizar el riesgo de presentarse dicha vulneración.

5.2 Marco Teórico

El concepto científico de MOBBING se deriva del término inglés “Mob”, Puede tomar dos formas gramaticales, una es un sustantivo, la otra es un verbo, la primera se refiere a un grupo de personas o un grupo de personas, y la segunda se refiere al comportamiento agresivo del grupo de personas frente a alguien.

El etólogo Konrad Lorenz utilizó por primera vez el término "Mobbing", cuando hacía referencia a un grupo de animales de raza pequeña que atacan a animales más grandes. Tomando como base las coaliciones de los seres más débiles de una misma especie frente al más fuerte. (Giraldo, 2005). Posteriormente, el término se popularizó en la comunidad de

psicología para identificar el comportamiento agresivo y altamente destructivo de un grupo de niños frente a un niño (Leymann, 1996).

A principios de la década de 1980, el profesor Heinz Leymann (psicólogo y médico pedagógico alemán) obtuvo el término al observar comportamientos muy similares a los comportamientos antes mencionados en el entorno laboral pero que se desarrollaban en el ámbito laboral, con la diferencia de que era más complejo. Porque no incluye violencia ni agresión personal, sino que va más allá al utilizar la violencia psicológica.

La violencia psicológica es una forma de abuso que no requiere contacto físico [80] Gritar, insultar, amenazar, intimidar, Descalificación, manipulación o coacción.

En este caso, el citado Leymann (1996) define el acoso laboral (derivado del asedio anglosajón), el acoso moral o el acoso psicológico se puede tomar como acto de una persona o grupo de personas que ejercen de manera negativa y destructiva, actos violentos de manera extrema y recurrente, al menos una vez a la semana o por un largo período de tiempo (definición estadística: al menos seis meses), con el propósito de destruir la reputación de otra persona vinculada a la organización logrando que finalmente deje el lugar de trabajo.

Para Leymann, el "acoso laboral" o "asedio" es una comunicación hostil y poco ética. A través de esta comunicación, una o varias personas atacan sistemáticamente a una sola persona. Como resultado, la víctima puede caer en una situación de soledad e impotencia a largo plazo pues el acoso frecuente y continuo hace la víctima sufran un tremendo dolor psicológico y social aislándose y generando soledad y ponerlo en una situación de indefensión continua. Por contera de esta definición Leymann (1996) excluye los conflictos temporales que se presentan dentro de una organización laboral, en tanto que para el autor un rasgo característico del Acoso Laboral es la periodicidad y permanencia de los ataques, característica que es determinante para definir si se está presente un acoso laboral, según el autor para obtener un diagnóstico acertado se debe valorar la frecuencia y continuidad de los ataques del acosador para infringir el daño y que consecencialmente concluye con el abandono o exclusión de la víctima de su lugar de trabajo.

En ese momento, este era el objetivo final de las víctimas de acoso de excluirse del lugar de trabajo. El proceso que llevó a las víctimas a tomar esta decisión fue demoledor, porque fue una de las experiencias más dolorosas que pudo sufrir la humanidad, porque además de Además, proviene del mismo grupo social, y sus consecuencias se extienden desde el ámbito psicológico al físico, lo que se traduce en un deterioro paulatino de la salud física y mental de la víctima, resultando en una disminución de la productividad.

El mobbing implica una sofisticada forma de persecución con el objetivo de excluir al ser humano acosado de sus funciones y sitio de trabajo para lo cual contempla una fuerte y agresiva intromisión en las acciones y vida del mismo, que continuamente se encuentra indefenso por la necesidad de seguir perteneciendo a la compañía. Para Piñuel y Zabala (2001), el propósito del acoso laboral es intimidar, reducir, reducir, intimidar y consumir mental e intelectualmente a las víctimas, con miras a sacarlas de la organización o simplemente a satisfacer el comportamiento incontrolable que suelen exhibir. Ataque y controle los rastreadores de demanda. Este tipo de comportamiento no usa violencia física, sino que se enfoca en una violencia silenciosa que usa técnicas como la humillación, la depravación pública y la descalificación para comentar.

Por otro lado, en Colombia investigaciones y definiciones dadas por el Fondo de riesgos Laborales basándose en la ley (Ley 1010 de 2006). Define acoso laboral como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre el empleado o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir a la renuncia del mismo”. Dado que el acoso laboral es un fenómeno complejo, es necesario aclarar los siguientes conceptos: la relación acosador/ víctima, las causas y consecuencias del acoso laboral, los tipos de acoso laboral y las etapas del acoso laboral.

Víctima: Persona que recibe de una o varias personas agresiones, maltratos, intimidaciones entre otras. En cuanto al primero de los tópicos planteados respecto de la personalidad del acosador como el de la que recibe la agresión, no hay patrón único que determine este tipo de conducta, aunque existe una serie de características que están presentes en la mayoría de los casos. Tratándose del acosador este tiene una alteración de

la norma moral, un nulo sentido de culpabilidad es egocéntrico, agresivo, mentiroso, mediocre profesionalmente y en muchos de los casos presentan baja autoestima.

El desarrollo de este tipo de acoso laboral personalizado implica siempre la visión de abuso de poder o falta de liderazgo, bajo esta visión, casi todos los trabajadores pueden verse afectados por este mal en alguna medida. Es difícil mostrar esto cuando se intenta detectar al agresor, porque la imagen que muestra al mundo exterior es muy positiva. Aunque el acosador es frío y calculador sin exageración porque su objetivo es ser desapercibido teniendo el control negativamente de su víctima y poco a poco afectar su vida.

Por otro lado, en cuanto a la víctima, no existe un patrón de comportamiento que pueda determinar que una persona pueda ser acosada en el lugar de trabajo, ya que cualquier persona es vulnerable al daño y por lo tanto solo debe ser considerada como una amenaza del agresor. Aunque conviene aclarar que, en la mayoría de los casos, las personas que han sido objeto de acoso, además de tener altos principios éticos, familiares y laborales, también suelen ser altamente reconocidas en el ámbito laboral.

. Así una persona eficaz y cumplidora de sus obligaciones que pone en evidencia lo establecido y pretende imponer reforma es tentadora presa para el acosador, en tanto que aquella persona suele presentarse como un peligro en su status dentro de la organización.

Pero ello no significa que las víctimas de un acosador sean siempre las personas fuertes en tanto que pueden tratarse de personas vulnerables, depresivas e inseguras, situación que las convierte en un blanco fácil para que el agresor descargue en ellas sus frustraciones.

En una sociedad altamente competitiva, la frontera entre el bien y el mal no existe y los conflictos están a la vuelta de la esquina, esta situación alarma de alguna manera a las organizaciones laborales que están a punto de entrar en conflicto. Puede convertirse en acoso psicológico o despidos sin motivo alguno. Esta situación ha agravado la mala gestión, la falta de vigilancia en el cumplimiento de los derechos y deberes de los trabajadores, la mala organización y asignación de funciones, y ha creado un buen entorno para el acoso laboral.

Las consecuencias del acoso laboral son muy exageradas y variadas, por lo que este problema afecta tanto a las víctimas como a su entorno laboral, familiar y social. Las víctimas de acoso laboral, después de repetidos ataques, mostrarán depresión, depresión, apatía, irritabilidad, incertidumbre, ira e inseguridades, causadas por el estrés (dolor de espalda, dolor de cintura, dolor muscular), trastornos del sueño. Síntomas de insuficiencia física, insomnio, fatiga excesiva, ansiedad, sudoración, extremidades frías y temblores. El impacto de este comportamiento es tan grande que la víctima puede presentar al llamado SEPT (Piñuel y Zabala, 2001), víctima de síndrome de estrés postraumático, agresión, desastre natural, accidente aéreo, violación, atentado terrorista, etc. Características de la persona.

Siendo acosada la víctima grave las diversas agresiones y humillaciones en su mente y las vuelve a revivir constantemente a través del pensamiento, ello auspiciado porque en su lugar de trabajo aquellas no se dejan de producir y se mantienen presentes. La familia también se ve afectada pues la víctima del acoso ve deteriorada su relación familiar en tanto que las tensiones del trabajo se trasladan al hogar, presentándose casos de violencia doméstica, abandono del hogar y pérdida del interés por la familia. Así mismo la familia pierde su estabilidad económica pues ya que el objeto del acosador es excluir al sujeto de la organización, razón por la que la víctima se ve inmersa en una crisis económica de la que cada vez es más difícil salir. Finalmente, las consecuencias del acoso laboral se reflejan en la sociedad y en las propias organizaciones laborales, porque la sociedad puede perder un tema excelente, y el tema pierde su rumbo y expectativas por la pérdida del trabajo, y la empresa también pierde, porque es claro que hay un proceso de acoso laboral. En la organización, la eficiencia y la productividad han disminuido, por lo que el capital, las enfermedades, la discapacidad y las bajas causadas por accidentes industriales han reducido las horas de trabajo, así como también han aumentado las compensaciones y los gastos médicos. Podemos marcar el acoso en el lugar de trabajo como una pérdida para la sociedad en su conjunto.

Teniendo ya estos conceptos claros podemos clasificar en tres tipos el acoso: **mobbing ascendente, mobbing horizontal y mobbing descendente.**

El mobbing ascendente es el que tiene lugar de inferior a superior, aunque esta sea una situación que muy pocas veces se presenta acontece cuando la víctima es una persona que posee u ostenta un rango jerárquico dentro de la organización y los agresores son subordinados.

Generalmente se produce cuando es incorporada una persona nueva a un rango mayor y sus directrices no son compartidas por el resto de los trabajadores. Otra oportunidad que puede surgir es que cuando se asciende a miembros de la misma empresa, él puede organizar y orientar a sus antiguos compañeros que se encuentran en desacuerdo con su nombramiento y tratan de obstaculizar su trabajo. Posiciones superiores. La situación se complica cuando el promovido no ha consultado previamente dentro de la empresa, y el promovido marca metas claras dentro de la organización, o cuando la organización se impregna por falta de respeto a la jerarquía. Aunque en menor medida, puede provocar acoso a jefes arrogantes y tiranos en el desempeño de sus funciones.

Acoso Laboral horizontal ocurre entre posiciones iguales, es decir, entre sujetos con el mismo nivel en la organización, aunque puede haber predominio de factor, es decir, aunque no hay un orden oficial en la organización, suele haber una división de funciones, el acto de implicar un comando o autoridad. En estos casos, el acoso puede ser causado por cuestiones puramente personales o por algunos miembros que no aceptan las pautas dadas por la organización. Otra situación que provoca este tipo de acoso es la presencia de personas física o mentalmente débiles o diferentes en la compañía, y sus compañeros se burlan de ellos solo para pasar el tiempo o reducir el aburrimiento. Además, el profesor Leymman (1996) estableció cinco situaciones en las que se puede desarrollar este comportamiento:

Mobbing descendente, es el más frecuente de los tres y se produce entre el superior o jefe y el subordinado. La persona con poder desprecia, acusa, insulta, humilla, etc., a otra con el fin de desestabilizarla. Se caracteriza por dos rasgos fundamentales, el primero es que se produce del empleador al empleado, y el segundo es que suele provenir de una sola persona sin que sea excluyente la posibilidad que este pueda provenir del empleador quien actúa junto a alguno o algunos de sus representantes.

El denominador común de este acoso es que los superiores utilizan su cargo de manera abusiva, excesiva e impropia, y empeoran el ambiente laboral de los trabajadores a través de insultos, humillaciones, calumnias y mentiras, para destacar y reconocer sus órdenes jerárquicas, o Para que la víctima opte por renunciar voluntariamente. En estas circunstancias, el agresor inicia la ofensiva, con el propósito de hacer que la víctima sea insultada por sus compañeros y aislada socialmente de sí mismo, provocando así un deterioro personal y psicológico, y eventualmente será utilizada como un desequilibrio de personalidad, agresivo, pasivo, Incompetente e ineficaz. A través de esta serie de técnicas se ha consolidado uno de los objetivos de la reducción del acoso en el lugar de trabajo: la autoexclusión o renuncia voluntaria de la víctima, lo que significa que el empresario evita gastos innecesarios para la compañía. Para el resto del acoso, aunque de forma indebida, también se puede utilizar como estrategia organizacional para reducir personal o reorganización empresarial, o en situaciones en las que el despido sea muy difícil como los son los miembros de una Administración Pública.

Finalmente, en este punto se abordarán las distintas etapas del acoso laboral. Desde un principio se señaló que es difícil predecir el orden del agresor desde el inicio hasta la acción final, pero el profesor H. Leymman (1996) estableció las siguientes etapas básicas:

Fase de conflictos, En cada empresa, por diferentes intereses u objetivos o simplemente por la forma de existencia, habrá problemas, roces o conflictos entre los trabajadores, esta primera etapa no constituye una situación de acoso propiamente dicha, pero da inicio al conflicto. A partir de ese momento se inició una serie de enfrentamientos y se pasó a la siguiente etapa.

Fase de acoso laboral, en esta fase el acoso se desarrolla; el agresor hace de su víctima el objeto frecuente de sus ataques, se inicia el proceso con el ánimo de perjudicar y castigar psicológica y anímicamente

Fase de intervención de la dirección, se presenta cuando el problema Más allá Los intereses de la organización, salvo que se trate de una estrategia concebida por la propia empresa se suelen producir las soluciones del conflicto en este evento se pueden presentar dos alternativas, una en la que la organización inicia y culmina una investigación

pormenorizada de lo ocurrido, descubriendo y sancionando al acosador, y la otra en la que la propia dirección da la espalda a la víctima tomando la imagen estigmatizada de aquella y bajo esta excusa no brinda solución al problema.

Fase de solicitud de apoyo externa especializada, el agredido busca ayuda en expertos en salud mental, pero con alguna frecuencia estos no brindan el diagnóstico correcto en tanto se centran en la víctima con sus correspondientes características y no en el comportamiento malintencionado de los agresores y los inconvenientes que presenta el entorno.

Fase de exclusión de la organización, la víctima termina abandonando su trabajo tras haber pasado largas jornadas recibiendo los ataques de su agresor, en este momento la víctima solo quiere terminar con su calvario, y toma la decisión de salir de la organización con tal de escapar. En otros casos, la víctima va más allá y apurada por las circunstancias familiares, sociales y laborales decide quitarse de en medio atentando contra su propia vida. Por otra parte, las víctimas que deciden resistir, y no abandonar su lugar de trabajo, se ven inmersas en intermitencias en su actividad laboral, lo que a largo plazo se traduce en un despido por la baja productividad y sus reiteradas ausencias.

Diferencias del acoso laboral con otros comportamientos

Esta conducta presenta ciertas dificultades a la hora de diferenciarla de otros conceptos, pues en desarrollo de las actividades sociales y el ambiente laboral, tiende a confundirse con otras formas de comportamiento que el mismo trabajador por desconocimiento de la norma puede llegar a enmarcarlos dentro del acoso laboral. Otras enfermedades que se desarrollan en el marco de las relaciones laborales incluyen: estrés, burnout, bullying y acoso sexual

Estrés, el término fue utilizado originalmente por los ingenieros para describir el área de la estructura que puede estar sujeta a cargas de tracción o deformadas, y más tarde se utilizó comúnmente en el campo médico, para referirse con él a la tensión que podía llegar a sufrir el organismo por causas exógenas al mismo. (Selye, 1982). Así, el estrés se define como la respuesta o la reacción negativa del organismo a toda exigencia, reacción que si excede los

recursos que el individuo es capaz de generar, produce un desequilibrio mental y corporal. (Unión Sindical de Madrid 2000).

El estrés laboral se toma como una reacción del organismo ante las demandas o requerimientos del trabajo y de los factores moderadores de las mismas, evidenciando una discrepancia entre la demanda o carga laboral y su capacidad de reacción, estos factores estresantes generan nuevos rasgos en el comportamiento como: impaciencia, hostilidad, competitividad, agresividad, alerta permanente, esfuerzos por destacarse en todas las actividades, de manera que si la respuesta del individuo no llena sus propias expectativas o no da respuesta a la situación planteada provoca graves consecuencias individuales y organizacionales como trastornos fisiológicos, emocionales, conductuales, cognitivos, psicosociales Como retraimiento y aislamiento, la organización se traduce en una disminución de la productividad y la calidad del trabajo. Los trabajadores a veces son mal interpretan cuando creen que la empresa o entidad es culpable de tal solicitud y se lo llevan al personal en este caso, y consideran que se trata de acoso laboral. El mobbing es una conducta ajena a la víctima, exógena y provocada con ocasión de actos malintencionados del agresor, en otras palabras, de la relación con las personas en el lugar de trabajo. Sin embargo, no descarta que la presión como situación anormal de la organización laboral pueda ser una estrategia para que el acosador cause daño a la víctima. No olvide que el objetivo final del acosador es atacar a la víctima a través de pequeñas tácticas. Tradicional y silencioso; finalmente no se descarte que el estrés también puede ser consecuencia directa del acoso laboral, tras los continuos hostigamientos del acosador.

El burnout (Alcover de la Hera), Puede considerarse como una especie de presión laboral Aparece entre determinadas ocupaciones y establece una relación directa entre estas ocupaciones El cuerpo principal del servicio y la persona que recibe el servicio, por lo que la profesión está más inclinada. Los delitos son: trabajadores sociales, personal hospitalario, maestros, policías, guardias de seguridad en instituciones penitenciarias, etc.

La situación descrita en este término es contraria a las expectativas laborales, No importa cuánto lo intente, no puede lograr el resultado deseado. En este sentido se dan cuenta de su agotamiento emocional, despersonalización y falta de profesionalismo en el trabajo puede afectar a los trabajadores para mantener su profesionalismo Acoso en el lugar

de trabajo, podrían influir en el trabajador para sostener que se trata de acoso laboral, asumiendo que el no logro de los resultados en el trabajo implica una exagerada carga laboral impuesta maliciosamente por el empleador.

El acoso sexual, a diferencia con lo que ocurre con las otras conductas ya descritas, este comportamiento si genera o incide directamente sobre el acoso laboral, porque en muchas de sus ocasiones es el principal instrumento para que éste se desate. El tipo de acoso sexual como generador de mobbing recae sobre una persona que está en condiciones de subordinación y aunque afecta tanto a hombres como a mujeres, se ha comprobado que estas últimas están mucho puede ser víctima de este fenómeno, incluso considerado Formas de discriminación.

La definición de acoso sexual es todo acto sexual verbal o físico ejecutado en la organización o gestión de la empresa, es ofendido y no deseado por la víctima por percepción o conocimiento sexual. afectando sus condiciones de trabajo y particularmente su estabilidad, pues se torna en amenaza constante e intimidante de la permanencia en el empleo. USMR-CC. OO (Citado por Luna 2003). Comportamiento que abarca dos tipos de conductas, verbal cualquier palabra u hostigamiento verbal de naturaleza sexual, y conductas no verbales que abarcan todo tipo de tocamientos y contacto físico forzado.

Aunque el acoso laboral y sexual son dos tipos de comportamientos muy distintos, suele confundirse como la misma clase de concepto, la diferencia estriba en el objetivo que persigue el acosador o agresor, mientras que el acosador laboral lo que busca es la salida o autoexclusión de la víctima de la empresa, el acosador sexual persigue un fin exclusivo único y directo cual es obtener el favor sexual de su víctima.

El bullying (Leymann 1996), siendo una situación más de acoso, es una conducta propia de niños y adolescentes en etapa escolar. Así, con el término de bullying se va a describir el ataque físico suministrado por un grupo de niños frente a un único niño. Esto no significa que un trabajador pueda ser víctima de bullying, pero advirtiéndole que algunas de las características más notables con el acoso laboral, es que en el bullying hay violencia física, mientras que en el mobbing la conducta utilizada suele ser más sutil, pues la intención es no dejar huella del acoso y así hacer parecer al acosado como incompetente. El bullying es

menos sofisticado y es directo cuando se presenta, mientras que el mobbing puede incluir los cambios en los canales de comunicación comercial, aislamiento social de víctimas, extorsión laboral e insultos en público.

El acoso laboral suele provenir de un grupo de personas que, además tener el comportamiento de los adultos, también conspiran para excluir a los trabajadores del entorno laboral, esto más común con niños y jóvenes llamado bullying.

Dentro de otros términos que se pretende conozca e identifiquen los funcionarios en una empresa del sector financiero para minimizar los riesgos en Talento Humano y los que están comprendidos en la ley colombiana están:

Maltrato laboral: comportamiento violento que atenta contra la integridad personal o moral, la libertad personal o sexual de cualquier empleado o trabajador; cualquier abuso verbal insultante o cruel que dañe la integridad moral o los derechos de privacidad y reputación de las personas en relaciones laborales. Expresar o trabajar con cualquier comportamiento que tienda a socavar la autoestima y la dignidad de alguien que tiene una relación con alguien.

Desigualdad laboral: la distribución de funciones que se realiza a expensas de los intereses de los trabajadores.

Falta de protección en el trabajo: cualquier comportamiento que ponga en peligro la integridad y seguridad de los trabajadores a través de comandos o asignaciones de funciones, y no cumple con los requisitos mínimos de protección y seguridad de los trabajadores.

Discriminación laboral: Toda distinción por raza, género, familia o nacionalidad, creencias religiosas, preferencias políticas o condiciones sociales, o falta de toda razonabilidad desde la perspectiva laboral.

Persecución Laboral: Cualquier comportamiento que sea repetitivo u obviamente arbitrario, puede inferirse por descalificación, sobrecarga de trabajo o cambios horarios

permanentes que pueden derivar en la renuncia de empleados o trabajadores que estén motivados para trabajar.

Después de haber dado a conocer los conceptos de mobbing y la incidencia que tiene cada uno de ellos podemos determinar que tenemos mucho campo de acción, en una organización del sector financiero al ser una compañía tan amplia con más de 2.500 oficinas en Colombia y 200 oficinas a nivel internacional funcionan como centro de soluciones, más de 11.750 empleados directos. Al ser una empresa tan grande es más difícil supervisar y detectar la existencia de Acoso Laboral en la compañía.

El control se hace esporádicamente e incluso hay funcionarios a los cuales después de realizar el proceso de selección no se le ha practicado alguna encuesta diagnóstica. Pero a la fecha son muy pocos los casos reportados o hallados dentro de la organización

Si tenemos en cuenta las estadísticas Dadas por el Ministerio de Trabajo en un estudio realizado en el 2017 donde se evidencia reportes de alrededor de 370 querellas datos dados del primer semestre del año 2017, se radicaron 803 denuncias mientras que a junio de 2018 ya se habían registrado 1.400 por acoso laboral y en el primer semestre del año 2019 van 775.

Estos son algunos casos reportados:

Bogotá (con 428 casos), Valle del Cauca (111), Antioquia (59) y Caldas (27 casos) son los departamentos con mayor número de denuncias por acoso laboral radicadas hasta junio de este 2019,

5.3 Marco Legal

Ley 1010 de 2006, tiene como objetivo adoptar medidas en el ámbito legal para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones del trabajo; de esta forma, la presente ley define el acoso laboral como:

Toda conducta reiterada y demostrable ejercida sobre un empleado o trabajador por parte del empleador, un jefe, un compañero de trabajo o un subalterno con el fin de infundir miedo, intimidación, terror y angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o

inducir a la renuncia del acosado (Leyes desde 1992 Vigencia expresa y control de constitucionalidad ley. 1010,2006, s. f.).

Código Sustantivo Del Trabajo. Este dispone de su protección al trabajo, como lo presenta el “Artículo 9o. protección al trabajo”. El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones”

En el año 2008 surge la resolución 2646 la cual examina y establece compromisos para la evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Una de las medidas preventivas, expuesta en el artículo 14, consiste en formular políticas que promuevan un ambiente de convivencia laboral a través de la elaboración de manuales de convivencia en los cuales se identifiquen los comportamientos que son adecuados dentro de la organización; además, se propone realizar actividades de sensibilización y capacitación rechazando las prácticas de acoso laboral, así mismo, se expone que las empresas deben ser mediadoras en estas situaciones, y finalmente se debe realizar seguimiento y vigilancia del fenómeno, estableciendo procedimientos para formular una queja por medio de la conformación de comité de convivencia laboral (Congreso de Colombia, 2006, Ministerio de la Protección Social, 2008, Becerra y Guerrero, 2012).

A lo referente, surge la resolución 0652 de 2012 la cual tiene como objetivo definir cómo se debe hacer la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, además determina la responsabilidad que le asiste a los trabajadores y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral (Resolución 652 de 2012 Ministerio del Trabajo, s. f.).

Organización Internacional De Trabajo OIT. La OIT a través de su informe 98/30, contiene una serie de propuestas o medidas tendientes a enfrentar el fenómeno de acoso laboral, entre ellas: Preventivas: tienden a considerar los orígenes de la violencia laboral o mobbing. Específicas: cada forma de violencia exige remedios distintos. Múltiples.

Necesidad de combinar diferentes tipos de respuesta. Inmediatas: hay que establecer con anticipación un plan de intervención inmediata para contener los efectos de la violencia. Favorables. A la participación de todas las personas directa o indirectamente incluidos los familiares, directivos de las empresas colegas.

De esta manera se presenta el paso a paso de cómo debe funcionar el comité frente a situaciones de acoso laboral, inicialmente se debe recibir las quejas y buscar las pruebas que lo sustenten, de igual manera, se busca escuchar a las partes involucradas para tener una visión más amplia sobre los hechos que dieron lugar a la queja y buscar llegar a acuerdos y compromisos con las partes involucradas, así mismo, se expone que es necesario hacer seguimiento a dichos compromisos, los cuales si llegan a fallar se deberá remitir la queja ante la Procuraduría General de la Nación en lo referente al sector público, mientras que si es por parte del sector privado se deberá informar a la alta dirección de la empresa; una vez expuestos los casos se deberá presentar ante las entidades las recomendaciones de las medidas preventivas frente a dichos casos y así hacer el respectivo seguimiento sobre su efectividad y elaborar informes trimestrales de gestión

Dicho comité de convivencia deberá tener en cuenta el Decreto 1443 del año 2014 el cual determina que el contratante deberá implementar una metodología sistemática que tenga alcance a todos los procesos que permitan identificar peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin de que pueda priorizarlos y establecer los respectivos controles. De esta manera, el empleador o contratante, deberá identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos; dichos riesgos no se refieren únicamente en materia de orden físico, sino que tiene en cuenta aspectos como peligros ergonómicos, biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, y psicosocial, entre ellos el acoso laboral (Occupational Health and Safety Management Systems. Requirements OHSAS, 2007). (Derecho del Bienestar Familiar DECRETO, 1443-2014, s. f.)

Así mismo, el Ministerio de Trabajo (2015) promulga el decreto 1072, en el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, donde se exponen todas las disposiciones reglamentarias que están vigentes hasta ahora, en materia laboral. Este decreto se compone de tres libros, los dos primeros recopilan y exponen las principales normas del sector trabajo y el último hace una serie de precisiones sobre la aplicación del

decreto, dentro de este decreto se encuentran los riesgos psicosociales y entre ellos el acoso laboral como parte importante de atención y manejo en contextos laborales. (Decreto 1072 de 2015 Sector Trabajo EVA - Función Pública, s. f.).

Constitución Política Como referencia para el abordaje de este caso, en su Artículo 1, dice: “Colombia Es un Estado Social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”. En Concordancia con lo anterior el Artículo 25 Amplia y fusiona la dignidad en el marco laboral, pues plantea “el Trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.

También se establece la resolución 2404 de 2019 Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones; además, establece métodos y guías de evaluación, dentro de las cuales está el protocolo de prevención y actuación- acoso laboral, el cual se encuentra publicado en la página web www.fondoriesgoslaborales.gov.co.

De esta manera se presenta el paso a paso de cómo debe funcionar el comité frente a situaciones de acoso laboral, inicialmente se debe recibir las quejas y buscar las pruebas que lo sustenten, de igual manera, se busca escuchar a las partes involucradas para tener una visión más amplia sobre los hechos que dieron lugar a la queja y buscar llegar a acuerdos y compromisos con las partes involucradas, así mismo, se expone que es necesario hacer seguimiento a dichos compromisos, los cuales si llegan a fallar se deberá remitir la queja ante la Procuraduría General de la Nación en lo referente al sector público, mientras que si es por parte del sector privado se deberá informar a la alta dirección de la empresa; una vez expuestos los casos se deberá presentar ante las entidades las recomendaciones de las medidas preventivas frente a dichos casos y así hacer el respectivo seguimiento sobre su efectividad y elaborar informes trimestrales de gestión

Dicho comité de convivencia deberá tener en cuenta el Decreto 1443 del año 2014 el cual determina que el contratante deberá implementar una metodología sistemática que tenga alcance a todos los procesos que permitan identificar peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin de que pueda priorizarlos y establecer los respectivos controles. De esta manera, el empleador o contratante, deberá identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos; dichos riesgos no se refieren únicamente en materia de orden físico, sino que tiene en cuenta aspectos como peligros ergonómicos, biomecánicos, biológicos, químicos, de seguridad, público, y psicosocial, entre ellos el acoso laboral (Occupational Health and Safety Management Systems. Requirements OHSAS, 2007). (Derecho del Bienestar Familiar DECRETO,1443-2014, s. f.)

Así mismo, el Ministerio de Trabajo (2015) promulga el decreto 1072, en el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, donde se exponen todas las disposiciones reglamentarias que están vigentes hasta ahora, en materia laboral. Este decreto se compone de tres libros, los dos primeros recopilan y exponen las principales normas del sector trabajo y el último hace una serie de precisiones sobre la aplicación del decreto, dentro de este decreto se encuentran los riesgos psicosociales y entre ellos el acoso laboral como parte importante de atención y manejo en contextos laborales. (Decreto 1072 de 2015 Sector Trabajo—EVA - Función Pública, s. f.).

6. Marco metodológico.

Paradigma. Esta investigación se enmarca en el paradigma cuantitativo, utilizando la recopilación de información para poner a prueba o comprobar las hipótesis mediante el uso de estrategias estadísticas basadas en la medición numérica, lo cual permitiría al investigador proponer patrones de comportamiento y probar los diversos fundamentos teóricos que explicarían dichos patrones (Hernández et al., 2014).

Método. Este proceso de investigación se desarrollará teniendo en cuenta los siguientes lineamientos metodológicos:

Enfoque. Se asume un enfoque empírico-analítico, el cual según Mateo (2001) sigue los métodos de las ciencias físico-naturales, consideradas como modélicas del

conocimiento científico definiendo determinados supuestos sobre la concepción del mundo y el modo de conocerlo.

Tipo de investigación. Esta investigación se desarrollará desde un alcance descriptivo, lo cual según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se define como “el objetivo principal para llegar a conocer las costumbres, actitudes y situaciones que predominan en la descripción exacta del objeto de estudio”. Por tanto, esta investigación centra su interés en identificar y evaluar la percepción del acoso laboral en los colaboradores en una empresa del sector financiero.

Diseño de investigación. La investigación corresponde a un diseño investigativo no experimental de corte transversal, dado que se centra en evaluar la percepción de la variable de acoso laboral en los colaboradores en una empresa del sector financiero a partir de una única medición de la misma, y no pretende seguir su evolución a lo largo del tiempo (Hernández, et al., 2014).

Fases de estudio.

Fase 1 Se hace la elección de una entidad del sector financiero para la realización del proceso de investigación, quien da el consentimiento para aplicar el cuestionario LIPT (Inventory Psychological Terrorization) a una muestra de colaboradores de la organización.

Fase 2 Se realiza la identificación y evaluación de la percepción del acoso laboral en los colaboradores de una empresa del sector financiero, como factor de riesgo en el talento humano de esta organización, mediante la ejecución del cuestionario LIPT al personal seleccionado; para ello cada uno de los participantes utilizó la herramienta Google Meet, medio por el cual se envió la encuesta para su diligenciamiento.

Fase 3. Los participantes realizaron la encuesta, en la cual tuvieron un aproximado de 30 a 40 minutos para responder la escala, seguido de esto cada persona envió su respectiva aplicación del cuestionario y se dio por finalizada la aplicación de la prueba. Con base en lo anterior, se procedió a realizar el vaciado de datos obtenidos en la prueba, esto con el fin de poder utilizarlos en conjunto con el programa estadístico SPSS y posterior análisis de los resultados por parte del equipo investigador.

6.1 Fuentes de información.

Fuente primaria: La entidad Financiera permitió visitar la organización para documentar la investigación y ampliar conocimiento de la misma, tales como políticas de la compañía, cultura organizacional, manuales de funciones, matriz de la evaluación de riesgos, comportamientos y actitudes de los colaboradores con el objetivo de mejorar y optimizar los resultados.

Fuente Secundaria: En esta segunda fuente; se obtuvo la información proporcionada por la entidad financiera para el desarrollo de la investigación. así como 11 autores nacionales y 6 autores internacionales que se encuentran relacionados en el punto 5.1 que hace referencia al Estado del arte.

Población: Como población de esta investigación se tomará a una empresa del sector financiero, que se encuentra conformada por cuatro áreas denominadas directiva, administrativa, comercial y operativos de caja, este contexto laboral está conformado por 60 colaboradores.

Muestra. De acuerdo con la población se aplicará la investigación a 60 colaboradores; para lo cual se utilizará el muestreo no probabilístico, definido por Hernández et al. como “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador” (2014, p. 176) de tipo muestreo por conveniencia o intencional, lo cual permite seleccionar aquellos colaboradores que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. Para ello se tendrá en cuenta los siguientes criterios de inclusión: hombres y mujeres que mantengan vinculación laboral directa en una empresa del sector financiero, que pueden ser por contrato fijo o indefinido. Así mismo, se tendrán en cuenta criterios de exclusión como: personal que se encuentre en periodo de prueba, contratado por evento, prestador de servicios y personal de auditorías.

Materiales. Se utilizaron herramientas y aplicaciones tecnológicas, dado que por la situación mundial fue imposible aplicar el cuestionario de forma presencial.

Computadores

Correo electrónico

Programas office

Técnicas. El tipo de técnica a utilizar para el desarrollo de la investigación será una prueba psicológica objetiva (psicométrica) de tipo cuestionario, lo cual permite medir y cuantificar los datos proporcionados por la muestra poblacional.

Para la medición de la variable de acoso laboral, se utilizará el instrumento Leymann Inventory Psychological Terrorization (LIPT). El cual, incluye variables personales (edad, sexo, estado civil), laborales (grado académico, puesto de trabajo, antigüedad).

El Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo, LIPT-60 es la versión adaptada en latino América que viene modifica el método de Leymann original (LIPT-45) creada por el Instituto de Psicoterapia e Investigación de Madrid (1999). El método añade 15 ítems nuevos y proporciona la posibilidad de respuesta del cuestionario añadiendo grados de intensidad a las conductas recibidas. Por tanto, se obtienen tanto la frecuencia como la intensidad de las estrategias de acoso percibidas por los trabajadores. Para la medición se usa la escala de Likert donde 0 no presenta o presento acoso laboral y 4 es el máximo valor de acoso.

Procedimiento. El cuestionario LIPT-60 de Leymann analiza 6 subescalas de acoso:

1. desprestigio laboral,
2. entorpecimiento del progreso,
3. incomunicación o bloqueo de la comunicación,
4. intimidación encubierta,
5. intimidación manifiesta y
6. desprestigio personal.

Se hace un cálculo de las medias aritméticas con las subescalas siguientes y los ítems indicados.

Desprestigio laboral (DL): ítems 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60. La constituyen aquellas estrategias de acoso en el trabajo en las que se produce un descrédito o desprestigio en el trabajo, bien a través de distorsión en la comunicación, como rumores o calumnias, o con medidas restrictivas o de agravio comparativo con el resto de los trabajadores, minimizando u ocultando sus logros.

Entorpecimiento del progreso (EP): ítems 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37. constituyen ítems que se refieren a un bloqueo sistemático de la actividad laboral, degradando al trabajador con tareas inapropiadas en la forma o en el contenido, de acuerdo con sus competencias.

Incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC): ítems 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53. La constituyen ítems referidos a un bloqueo de la comunicación interorganizacional (dentro de la organización) y extra organizacional (con el exterior de la organización).

Intimidación encubierta (IE): ítems 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48. constituyen ítems referidos a amenazas y daños encubiertos, que predominantemente no dejan “huella” o se realizan de manera “limpia”, sin que se puedan delimitar responsables específicos.

Intimidación manifiesta (IM): ítems 1, 2, 4, 8, 19, 29. En este caso, los ítems se refieren a amenazas o restricciones que se le imponen de forma directa, no disimulada incluso en público, tales como amenazas verbales, gritos o ponerle en ridículo.

Desprestigio personal (DP): ítems 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31. Está compuesta por ítems que se refieren a un descrédito o desprestigio de su vida personal y privada (no la laboral), mediante la crítica, burla y denuesto de su forma de ser, vivir y pensar.

Ítems sin dimensión solo necesarios para el indicador global: P22; P23; P26; P36; P38; P39; P40; P41; P42; P45 30.

Además, deben calcularse 3 variables de conjunto, el NEAP, IGAP y el IMAP: NEAP: contaje simple de todas las respuestas distintas de cero.

IGAP: índice global, obtenido sumando los valores asignados a cada estrategia de acoso psicológico y dividiendo esta suma entre el número total de estrategias consideradas en el cuestionario, es decir, entre 60 (o el número de respuestas contestadas).

6.2 Análisis de información.

Para el análisis de resultados, se procedió a realizar el vaciado de datos obtenidos en la prueba, esto con el fin de poder utilizarlos en conjunto con el programa estadístico SPSS, el cual arroja las tablas y gráficas que sirvieron para realizar el análisis de los resultados.

En primer lugar, se utilizó el programa Excel para el vaciado de información tanto para el cuestionario LIPT-60, posteriormente se exportó el archivo Excel al programa SPSS donde se hizo el análisis estadístico descriptivo de los objetivos uno y dos.

Con respecto a los objetivos se utilizó tablas cruzadas para ver el porcentaje de los colaboradores de las diferentes áreas que puntuaron en las 6 variables del cuestionario.

A continuación, se presentarán los resultados correspondientes a los objetivos específicos uno y dos, de este modo se analizó los datos tanto cuantitativamente como cualitativamente, así mismo se encontró el grado de percepción de acoso laboral para poder cumplir con los objetivos de la investigación, de igual manera se realizó un análisis estadístico descriptivo de las variables para determinar el comportamiento de cada uno. En este estudio se evaluaron a 59 colaboradores de los cuales 91.54% son mujeres y un 8.4 son hombres, entre una edad promedio de 45 años.

7.1 Resultados

Se estudiaron un total de $n=59$ participantes del personal en una empresa del sector financiero, debido a que un colaborador no pudo presentar el cuestionario LIPT-60, en la aplicación se encontró que la mayoría son mujeres en una relación 12/1 siendo estas el 91.54% (54); los hombres son apenas 8.4%. El promedio de edad es de 45 años, puede observarse que la mayoría de la muestra son auxiliares administrativos 64.4% (38) y profesionales universitarios es 33.9% (20) y solamente una presenta el grado de maestría.

Para evaluar cada una de las 6 variables que contenían los 60 ítem de la investigación se utilizó promedios, donde a cada participante se evaluó individualmente su respuesta en 4 subcategorías (nunca, pocas veces, muchas veces, bastantes veces, constantemente) haciendo la sumatoria del ítem que correspondieran a cada variable, ejemplo la variable

incomunicación tiene 9 ítem que la conforman, se hizo la sumatoria y la división entre el total de ítem.

Al observar el acoso laboral de manera general se puede evidenciar que la mayoría del personal nunca lo ha percibido, solamente un 27.1% refieren pocas veces o muchas veces. Al ser este el primer estudio de este tipo y con el instrumento de Leymann nos deja percibir que, si está ocurriendo el fenómeno, pero debido a la novedad del mismo no mide la intensidad.

Tabla 1 General acoso laboral percepción del acoso laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	72.9	72.9	72.9
	Pocas Veces	12	20.3	20.3	20,3
	Muchas Veces	4	6.8	6.8	6.8
	Total	59	100.0	100.0	100.0

Las tablas de frecuencias nos brindan un panorama general de la respuesta de los 59 participantes en cada una de las categorías.

Al momento de realizar el análisis por cada una de las 6 variables como el desprestigio laboral es interesante que el personal si percibe haciéndolo notar en 25.1% diciendo además que 3 de los participantes sentían constantemente el mismo, como lo muestra a continuación la tabla siguiente:

Tablas de frecuencias en las 6 categorías evaluables

Tabla 2 Desprestigio Laboral (DL) percepción del acoso laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	43	72.9	72.9	72.9
	Pocas Veces	9	15.3	15.3	15.3
	Muchas Veces	3	5.1	5.1	5.1
	Bastantes Veces	1	1.7	1.7	1.7
	Constantemen te	3	5.0	5.0	5.0
	Total	59	100.0	100. 0	100.0

Las tablas que hacen referencia al entorpecimiento de progreso 2, comunicación inasertiva o bloqueo de la comunicación tabla 3 y la tabla 4 intimidación encubierta no aportan datos significativos, debido quizá a la falta de conocimiento o información sobre estos tópicos que refieren al acoso laboral

Tabla 3 Entorpecimiento Del Progreso (EP) percepción del acoso laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	51	86.4	86.4	86.4
	Pocas Veces	5	8.5	8.5	8.5
	Muchas Veces	3	5.1	5.1	5.1
	Total	59	100.0	100. 0	100.0

Tabla 4 Intimidación Manifiesta (IM) percepción del acoso laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	45	76.3	76.3	76.3
	Pocas Veces	6	10.2	10.2	10.2
	Muchas Veces	5	8.5	8.5	8.5
	Bastantes Veces	1	1.7	1.7	1.7
	Constantement e	2	3.4	3.4	3.4
	Total	59	100.0	100.0	100.0

Se hace notar que la intimidación encubierta, no es percibida por el personal, pero si lo es la intimidación manifiesta, como se puede ver que 23.8% si recibieron algún tipo de intimidación, lo cual hace que se logren los objetivos en cuanto al acoso laboral ya que hasta este momento nadie conoce realmente en que consiste el mismo como sucedía en los inicios de esta temática a nivel mundial. Donde el caos fue aumentado en la medida que se educaba al trabajador ya que el mismo cree que algunas situaciones son normales.

Análisis del acoso laboral

Tabla 5 Puesto de Trabajo Acoso Laboral tabulación cruzada

		Acoso Laboral			Total
		Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	
Puesto de Trabajo	Área Comercial	14	4	1	19
	Área Administrativa	9	3	0	12
	Operativos Caja	18	4	0	22
	Dirección	2	1	3	6
Total		43	12	4	59

Es interesante, observar que en esta tabla 5 se pone en manifiesto que, en las áreas operativas de la entidad financiera, los entrevistados percibieron el acoso laboral, así como los mandos medios de la organización. Por tanto, para el análisis por área de las 6 variables

tomadas en consideración para el acoso laboral en relación al puesto de trabajo, se evidencia en las tablas de tabulación cruzada.

Puesto de Trabajo Desprestigio Laboral (DL) tabulación cruzada percepción del acoso laboral, en el personal en una empresa del sector financiero

Puesto de Trabajo	Área	Desprestigio Laboral (DL)					Total
		Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Bastantes Veces	Constantemente	
	Área Comercial	5	2	1	1	0	9
	Área Administrativa	18	3	1	0	0	22
	Operativos - Caja	16	3	1	0	0	20
	Dirección	6	1	0	0	0	7
Total		43	9	3	1	3	59

Como se puede observar en la tabla de desprestigio laboral, 42 trabajadores del área administrativa y operativos de caja no perciben esta variable como un detonante para la percepción de acoso laboral, respondiendo al DL como Nunca y Pocas veces.

Puesto de Trabajo Entorpecimiento Del Progreso (EP) tabulación cruzada Percepción del acoso laboral

Puesto de Trabajo	Área	Entorpecimiento Del Progreso (EP)			Total
		Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	
	Área Comercial	11	0	1	12
	Área Administrativa	15	2	0	17
	Operativos - Caja	22	3	0	25
	Dirección	3	0	2	5
Total		51	5	3	59

Como se puede observar en la tabla de entorpecimiento del progreso, el total de trabajadores evaluados en las diferentes áreas, no perciben esta variable como un detonante para la percepción de acoso laboral, respondiendo al EP como Nunca y Pocas veces. Sin embargo, se debe prestar mucha atención a los 6 trabajadores que, si perciben el EP, desde sus directivos hacia ellos, haciéndoles comprender y diferenciar la percepción del acoso laboral con tal.

Puesto de Trabajo Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación tabulación cruzada
Percepción del acoso laboral

Puesto de Trabajo	Área	Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación			Total
		Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	
	Comercial	4	4	1	9
	Administrativa	11	1	0	12
	Operativos - Caja	31	1	0	32
	Dirección	3	2	1	6
Total		49	8	2	59

Como se puede observar en la tabla de bloqueo de la comunicación, 44 trabajadores del área administrativa y operativos de caja no perciben esta variable como un detonante para la percepción de acoso laboral, respondiendo a la Incomunicación o Bloqueo de la Comunicación como Nunca y Pocas veces. Sin embargo, hay que prestar mucha atención a la forma de interpretar x situaciones y actitudes por parte de los directivos a sus colaboradores.

Puesto de Trabajo Intimidación Manifiesta (IM) tabulación cruzada percepción del acoso laboral tendencioso

Puesto de Trabajo	Área	Intimidación Manifiesta (IM)				Constantemente	Total
		Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	Bastantes Veces		
	Comercial	10	2	2	0	0	14
	Administrativa	15	2	1	0	0	18
	Operativos - Caja	16	2	1	0	0	19
	Dirección	4	0	1	1	2	8
Total		45	6	5	1	2	59

Como se puede evidenciar en la tabla de intimidación manifiesta, el total de los trabajadores evaluados, no perciben esta variable como un detonante para la percepción de acoso laboral, respondiendo a la IM, como Nunca y Pocas veces. Sin embargo, hay que prestar mucha atención a la forma de comprender x situaciones y actitudes que pueden presentarse en su entorno laboral, y darles un adecuado manejo a sus percepciones.

Puesto de Trabajo Desprestigio Personal (DP) tabulación cruzada percepción del acoso laboral

Puesto de Trabajo	Área	Desprestigio Personal (DP)			Total
		Nunca	Pocas Veces	Muchas Veces	
	Comercial	14	4	1	19
	Administrativa	11	1	0	12
	Operativos - Caja	18	2	0	20
	Dirección	6	2	0	8
Total		49	9	1	59

Como se puede evidenciar en la tabla de desprestigio laboral, el total de trabajadores del evaluados, enfatizando áreas administrativas, comerciales y operativos de caja, no perciben esta variable como un detonante principal para la percepción de acoso laboral, respondiendo a la DP como Nunca y Pocas veces. Sin embargo, hay que prestar mucha atención a la forma de interpretación y asimilación de los altos mandos y directivos ante x situaciones, comportamientos y actitudes por parte de los subalternos hacia los directivos medios y altos.

Finalmente, a través de los resultados presentados anteriormente, donde se puede evidenciar que la percepción de acoso laboral en una empresa del sector financiero, no se presenta con alto nivel de percepción equivoco del término y sus formas de desarrollo, por tanto, y a pesar de que el proyecto no tiene un alcance interventivo, se genera la siguiente propuesta de solución.

Donde es indispensable prevenir comportamientos anómalos y formas de comunicación equivocadas dentro de una empresa del sector financiero, desde de abordaje para la prevención y el manejo constructivo del tema, mediante un plan estratégico de formación individual y colectiva, en donde se fortalezcan el trabajo en equipo, la comunicación asertiva, resolución de conflictos, la colaboración y unión como empresa que busca el bien objetivo de la misma.

7.1 Discusión

El acoso (mobbing) laboral, desde hace varios años ha sido tema de interés para muchos investigadores, ya que se ha convertido en un fenómeno con presencia en varios países. El presente estudio buscó conocer si existía percepción de acoso laboral en el talento humano de una empresa del sector financiero; en el cual se evidenció la presencia del mismo a un nivel medio - alto, con una intensidad a nivel medio -bajo. Esto indica que, a pesar de existir percepción de acoso laboral, no se da con una alta intensidad.

Teniendo en cuenta que el acoso laboral ha cobrado importancia en los últimos años; su percepción en la mayoría de los casos en entidades públicas o privadas ha sido variable; considerándose como un fenómeno social ascendente, siendo este confirmado por estadísticas nacionales y mundiales, en las cuales se reflejan los resultados de múltiples investigaciones exaltando casos que demuestran la propagación de este fenómeno y la manera alarmante como se está incrementando, (Gil, et al. 2006); lo que hace pensar que este fenómeno se convierte en una variable en constante crecimiento con resultados en las estadísticas que marcan su aumento, dándonos una idea clara que el Mobbing o acoso laboral y la percepción del mismo, es sin duda un fenómeno que afecta a un número alto de individuos y que es más común de lo que se piensa y conoce; afectando no solo física sino

psicológicamente al trabajador, poniendo en riesgo su estabilidad emocional, salud y bienestar laboral.

Aunque el fenómeno de acoso laboral es un tema de investigación; aun las organizaciones no ven el tema de la mejor manera, sienten temor al enfrentarse a este fenómeno y más aun si se presenta dentro de la organización; cabe resaltar que muchas veces el desconocimiento del concepto propio o el miedo a represarías en contra del acosado, hacen que pase desapercibido dentro de una empresa o simplemente es omitido; Es por esto, que las empresas y sus respectivos comités de convivencia, se han visto obligados a ser más rígidos frente a este tema, generando espacios para la prevención, en donde los empleadores y empleados sean conscientes de la existencia de este fenómeno y el impacto negativo que se tiene en el ámbito organizacional; dado que si es bien en este estudio no se vio que la percepción frente a él fuese alta, sin embargo se pudo evidenciar que si hay presencia de este; por lo cual es claro que el área de gestión humana debe intervenir diseñando e implementando estrategias que permitan a la organización fomentar una cultura organizacional junto con un ambiente laboral cómodo y sano, estableciendo lineamientos para conformación de equipos que mantengan ambientes psicológicos seguros en donde por sí solos impidan que se genere este tipo de fenómenos.

7.2 Propuesta de estrategias de prevención de percepción y acoso laboral.

Objetivo

Atender las necesidades perceptivas de los colaboradores en una empresa del sector financiero, haciendo uso de la ruta de atención ZOE a través de las ZOL-F con la implementación de estrategias grupales e individuales desde el enfoque de la psicología positiva y la prevención de acoso laboral del SGSST.

Desarrollo de la estrategia de prevención.

Alcance:

Comienza con Atender a los colaboradores en una empresa del sector financiero, mediante el uso de una ruta de atención específica denominada ZOE (zonas de escucha),

creada para satisfacer las necesidades de los colaboradores mediante un protocolo de atención en el que se busca: primero la divulgación de la estrategia preventiva contra el acoso laboral, la atención inmediata desde el área de Talento humano en conjunta con el comité de convivencia de la empresa, la contención (primeros auxilios psicológicos, si se cuenta con un psicólogo de planta y dependiendo de la gravedad de la percepción o el acoso laboral experimentado), la resolución y el cierre; y segundo la solicitud de cita y su respectiva escucha que termina con la evaluación individual para psicoeducación y prevención del acoso laboral, lo que se ha llamado ZOL (zonas de orientación laboral).

Definiciones:

Psicología positiva: Rama de la psicología que se encarga del estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología. Además, se encarga de estudiar las fortalezas y virtudes humanas, las cuales permiten adoptar una perspectiva más abierta respecto al potencial humano, sus motivaciones y capacidades. (Seligman 2005, Csikszentmihalyi, 2000 retomados por Contreras y Esguerra 2006).

Estrategias psicológicas: Son todas aquellas acciones, planes, modelos o esquemas que se construyen desde la ciencia psicológica y sus aportaciones científicas con el fin de conseguir el abordaje y la consecución de objetivos y metas terapéuticas propuestas durante un proceso individual o grupal.

Ruta de atención: Se define como una serie de pasos que guían o indican el accionar de una persona para el acceso al servicio de orientación individual o grupal.

Para definir **las Zonas de Escucha (ZOE) y las Zonas de Orientación Laboral ZOL-F**, se debe tener en cuenta que de acuerdo al Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 518 de 2015, estas son un conjunto de procedimientos orientados a generar un espacio relacional con las comunidades, en este caso la organización, en donde se establecen de manera directa o indirecta servicios y acciones de acogida, escucha activa, acompañamiento, asistencia, formación y capacitación con el fin de afrontar las demandas y

necesidades priorizadas por algunos grupos poblacionales, en este caso los colaboradores de una empresa del sector financiero

Zonas de Escucha (ZOE): Son espacios personalizados, destinados al abordaje individual de los colaboradores en una empresa del sector financiero, donde se ofrecen servicios de orientación, escucha activa, acompañamiento, canalización y se generan procesos de formación y capacitación a los trabajadores y trabajadoras en temas relacionados con la prevención, mitigación y control de situaciones de salud socialmente relevantes que permitan transformar y mejorar la calidad de vida.

Zonas de Orientación Laboral (ZOL-F): Son aquellos espacios en los lugares de trabajo donde se ofrecen servicios de orientación, escucha activa, acompañamiento y canalización hacia los servicios sociales y de salud; así mismo se generan procesos de formación y capacitación a los trabajadores y trabajadoras en temas relacionados con la prevención, mitigación y control de situaciones de salud socialmente relevantes que permitan transformar las representaciones sociales y mejorar la calidad de vida. (Ministerios de Salud, 2015).

Necesidades psicológicas: De carácter innato en todas las culturas, son las que guían el comportamiento humano en el planteamiento y realización de metas personales, dentro de estas se encuentran la necesidad de autonomía, competencia y relaciones, Que además están relacionadas directamente con el crecimiento, el bienestar y la integridad del ser humano (Deci y Ryan, 2000 retomados por Núñez 2014).

PAP (primeros auxilios psicológicos): Es la intervención directa que se realiza sobre un caso determinado de crisis en el trabajo, los primeros Auxilios Psicológicos están diseñados para reducir a corto y largo plazo la angustia inicial producida por eventos traumáticos y para promover el funcionamiento adaptativo y las habilidades de afrontamiento.

Resultados o productos esperados: definir una variable: bienestar subjetivo

Se espera que las necesidades de los colaboradores en una empresa del sector financiero a nivel individual y colectivo se vean satisfechas con el fin de generar un bienestar subjetivo dentro de la organización, además se espera que la ruta de atención facilite los

procesos de evaluación diagnóstico e intervención en cuanto a los conflictos y necesidades a nivel del campo organizacional.

Condiciones generales:

La ruta de atención ZOE se subdivide de acuerdo con las necesidades que presente cada funcionario o división.

A. **Ruta ZOE 1:** Comprende una serie de pasos a seguir por parte de psicólogos y funcionarios. Esta ruta empieza con la divulgación de la estrategia con el fin de que los trabajadores de la organización se informen de su existencia y de igual manera puedan acercarse a separar su cita o estén enterados acerca del servicio que se brinda. En segundo lugar, se encuentra la atención inmediata que de acuerdo con la necesidad del funcionario implica el abordaje inmediato de su necesidad, en tercer lugar, se da espacio para la contención y uso de los denominados primeros auxilios psicológicos con los cuales se procede a resolver el conflicto y a realizar el cierre.

B. **Ruta ZOE 2:** Al igual que la ruta ZOE 1, esta segunda ruta empieza con la divulgación de la estrategia y la respectiva contención a través de primeros auxilios psicológicos, sin embargo, si la persona entra en estado crítico se procederá inmediatamente a reportar el caso al supervisor o persona encargada de gestión humana, quien deberá establecer la comunicación con la entidad prestadora de salud para remitir el caso y que el funcionario reciba el tratamiento adecuado, una vez se realicen dichos pasos, los miembros del comité de convivencia, acompañados del psicólogo, se encargaran de buscar mecanismos de control con el fin de apoyar el seguimiento si es necesario y realizar el respectivo cierre con el funcionario.

C. **Ruta ZOE 3:** Esta ruta se utiliza cuando el funcionario no requiere llevar un proceso dentro de las Zonas de escucha y solo desea una orientación rápida, en este sentido, después de la divulgación de la estrategia en la entidad, se solicita la cita con anterioridad por parte de la persona con el fin de que el funcionario pueda expresar su necesidad de forma abierta, en este punto, se lleva a cabo por parte del psicólogo y miembros del Covila

la respectiva escucha de la necesidad y se orienta según sea el caso, se realiza una retroalimentación, se solucionan dudas y se cierra el caso.

D. **Ruta ZOE 4:** Esta ruta se lleva a cabo si la persona o quien solicite ayuda desea llevar un proceso dentro de las zonas de escucha, para este caso, se hace la divulgación de la estrategia dentro de la organización, se solicita la cita por parte del funcionario para su respectiva escucha y atención y se abre el espacio para su abordaje. dentro de este proceso, el psicólogos, el presidente del Covila o asesor SST, harán uso de sus conocimientos científicos dentro de las ciencias psicológicas y administrativas de herramientas para el abordaje objetivo y profesional del caso, para esto último, se utilizara la estrategia de ZOLF donde se hará el uso y aplicación de cuestionarios propios del enfoque positivo o según requiera la necesidad (batería de acoso laboral, cuestionario de pensamientos automáticos, dominancia cerebral, fortalezas, satisfacción con la vida etc.) dando paso a la construcción de estrategias tanto individuales como colectivas que permitan la potencialización de los recursos en el individuo dentro de la organización y una visión amplia y positiva de su situación.

Abordándose el caso sea de manera individual o grupal, el equipo psicológico o asesor SST, realizará un acompañamiento que durará según se requiera y siguiendo el proceso una vez por semana de aproximadamente una hora. Posteriormente se realizará la evaluación respectiva de la necesidad por la cual el funcionario separo su cita y si es necesario se hace el respectivo cierre.

Políticas o lineamientos que lo soportan:

En Colombia a partir de la Ley 1616 del 21 de Enero de 2013 se reconoce a la salud mental como un derecho fundamental y es abordado como una prioridad en el sistema de salud pública reconociéndolo como un componente esencial para mejorar la calidad de vida de los colombianos (Ministerio de Salud y Protección social, 2013).

La incidencia de los problemas de salud mental está aumentando, hasta el punto de que uno de cada diez trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio, que en algunos

casos llevan al desempleo y a la hospitalización (Organización Internacional Del Trabajo 2000).

Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 518 de 2015 plantea de manera general una serie de procedimientos enfocados en la aplicación y planificación de procesos que fomenten la salud pública en los colectivos sociales incluyendo las organizaciones y espacios laborales

Marco legal o normatividad relacionada:

Decreto 1072 del 2015 donde se establece el mejoramiento de clima laboral en las organizaciones.

Ley 1616 del 21 de enero de 2013: reconoce a la salud mental como un derecho fundamental y es abordado como una prioridad en el sistema de salud pública, que a su vez comprende un componente esencial para mejorar la calidad de vida de los trabajadores colombianos.

Decreto 1227 del 21 de abril de 2005: que se constituye la medición, evaluación e intervención del clima laboral dentro de las organizaciones, medición que debe hacerse por lo menos cada dos años.

Decreto 1567 de 1998: que establece el mantenimiento de niveles adecuados de calidad de vida laboral y dictamina la necesidad de generar programas de bienestar, incentivos, capacitación y aprendizaje constante dentro de las organizaciones que puedan contribuir al crecimiento personal y profesional de los trabajadores

Formatos o impresos:

Divulgación de la estrategia:

Formato de Remisión a Gestión Humana (GTH)

Formato de seguimiento

Formato de solicitud de cita.

Escucha (No aplica)

Cuestionarios.

Formato de Evaluación a Zonas de Escucha.

Formato de Asistencia a ZOL-F (Formato de Asistencia)

Formato de Cierre.

Riesgos posibles en su ejecución:

Posibles crisis emocionales y dificultad en la contención:

No registrar la asistencia a las ZOE-F

No reportar los problemas emocionales a la EPS Y ARL.

Controles ejercidos:

Crisis Emocionales y dificultad en contención: hacer el respectivo llamado a servicios de salud o ARL según la gravedad del caso; además de la aplicación del protocolo de primeros auxilios psicológicos (PAP).

Asistencia a las ZOE-F: hacer el respectivo registro antes de iniciar los procesos o inmediatamente después de haberse culminado.

No reportar problemas emocionales a la EPS y ARL: hacer el llamado inmediato al supervisor o jefe de Gestión Humana o Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa, para que realice el informe respectivo de la situación.

Tiempo promedio total estimado:

El tiempo general de la ruta depende exclusivamente de la problemática que se quiera resolver y de la necesidad de cada funcionario o grupo de división.

A nivel grupal, los talleres deben estar diseñados para tener una duración aproximada de una hora y media, máximo dos horas de trabajo.

A nivel individual, el proceso se llevará a cabo con sesiones de orientación según requiera el funcionario y su necesidad. Se estipula que aproximadamente se realicen de 10 a 12 sesiones semanales, con una duración de 45 minutos a una hora.

8. Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones.

Después de realizar la aplicación del cuestionario LIPT Inventory Psychological Terrorization a los colaboradores en una empresa del sector financiero de la Dorada Caldas, podemos determinar o concluir, que si se encuentra hallazgos evidentes en los Items de Desprestigio Laboral y percepción del acoso laboral, situación que de no ser intervenida a tiempo puede poner en riesgo el Good Will de la organización y así mismo perjudicar representativamente el ambiente laboral a nivel nacional, dado a que puede existir la posibilidad que la oficina que tomamos como muestra puede generarse comentarios destructivos dando paso a deserciones o ausentismos en el área de caja o en otras áreas, siendo este un acontecimiento negativo en la empresa y su vez para las familias de los colaboradores quienes de la mano contribuyen al buen funcionamiento de la compañía.

Siendo esta una oportunidad de intervención inmediata y eficaz por parte de Gestión Humana por tanto, como hasta el momento estamos identificando la percepción que tiene los colaboradores del acoso laboral, sin que tengan la claridad del mismo, abre de esta manera una posibilidad de modificar el concepto que se tiene y mejorar el ritmo y resultado del trabajo por medio de un buen liderazgo, trabajo en equipo, profundizar en las herramientas de una comunicación asertiva por parte de los directivos especialmente en las áreas donde según el cuestionario es más evidente como lo es el área de Caja seguido del área administrativa. Es fundamental que, dentro de los tiempos propuestos ya establecidos con anterioridad, se logre mejorar la percepción de los funcionarios en todas las áreas y a su vez los cargos gerenciales permitiendo mejorar resultados.

Recomendaciones.

Partiendo de los resultados descritos anteriormente y las conclusiones, se dan las siguientes recomendaciones:

Mejorar desde todas las áreas la comunicación entre cada uno de los colaboradores, volviéndola asertiva; e involucrando a los altos mandos dentro de este.

Brindar espacios en donde los colaboradores puedan manifestar sus inconformidades sin ser señalados ni juzgados o estigmatizados, en busca de un ambiente óptimo e ideal dentro de la organización.

Formar a los colaboradores sobre el tema en mención y aclarar las dudas que se tengan al respecto; para evitar que estos malinterpreten los términos y consideren que cualquier acto de mando pueda derivarse a un acoso laboral.

Incentivar y motivar la participación de los altos mandos en el plan estratégico propuesto para la mejora de la percepción de acoso laboral en una empresa del sector financiero.

Formar y/o Mejorar la comunicación entre áreas y la forma de dar las ordenes sin entrar en la intimidación al colaborador.

Las actividades preventivas e informativas deben encaminarse a la solución de los conflictos y a evitar su estigmatización. Esto se logra a través de una adecuada organización del trabajo, que debe ser integrada con la puesta en práctica de la propuesta dada.

Se deben establecer estrategias de conocimiento, mediadoras y preventivas adecuadas, involucrando a todo el personal que labora en la empresa.

9. Referencias Bibliográficas

Alejandra López Téllez, Gloria Lucía López Velásquez, María Esperanza López Duque (2014) “Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing)”.

Carvajal y Dávila (2013). “Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia”.

Castillo, J. y Cubillos, A. (2012): La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. Colombia.

Ceballos, R (2009) “Responsabilidad de empleadores y trabajadores frente al acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo subordinado”.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión Del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial Mcgraw – Hill

Decreto 1072 de 2015 Sector Trabajo—EVA - Función Pública. (s. f.). Recuperado 9 de marzo de 2020, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Derecho del Bienestar Familiar [DECRETO_1443_2014]. (s. f.). Recuperado 9 de marzo de 2020, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1443_2014.htm

Ertürk y Cemaloğlu (2013) “Causes of mobbing behavior. Procedia - Social and Behavioral Sciences”

Gonzales. C (2004). La Psicología Positiva: Un Cambio En Nuestro Enfoque Patológico Clásico. Liberabit. Revista de Psicología. (10). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/686/68601009.pdf>

González (2012) “Acoso laboral (mobbing) y liderazgo”.

José M. Peiro (2004): El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo (65). España.

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1010_2006].
(s. f.). Recuperado de marzo de 2020, de
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Leymann, H. (1996). Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/Moral (Mobbing) en el Trabajo. Uméa, Suecia.

Ley 1448 del 2011 Artículo 3

López Carmen, Seco Enrique y Ramírez Diana (2011) “Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva”.

Lorente, Miguel y Lorente, José Antonio (1998). Agresión a la mujer: maltrato, violencia y acoso. Entre la realidad social y el mito cultural. Granada: Comares.

Lucas, Antonio y García, Pablo (2002). Sociología de las Organizaciones. Madrid: McGraw Hill.

Luna, M. (2003) Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). Madrid. Secretaria de Salud Laboral. GPS

María de los Reyes Martínez Barroso (2012). Prevención del riesgo psicosocial del contexto normativo a su eficacia en las empresas. España.

McGolgan, Aileen y FGS Consulting (2004). II Informe sobre acoso sexual en el lugar de trabajo en la Unión Europea. Consulta on-line:
<http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/gender/publications/MultiCountry/SexualHarassmentReport.pdf> [Consulta: 20 de marzo de 2010]

Ministerio de protección social (2004) “Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo”. Colombia.

Moya, Miguel (1994). Percepción social y de personas. En J. Francisco Morales (Ed.), Psicología Social. Madrid: McGraw Hill.

Park, N, Peterson, C y Sun, J. (2012). La Psicología Positiva: Investigación y aplicaciones. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/785/78525710002.pdf>

Peralta, M. (2006): Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático. Colombia.

(https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf, s.f.)

(http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/mobbing_laboral_acoso_moral_psicologico.pdf, s.f.)

Piñuel (2002) “La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España”. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral, Universidad de Alcalá, España.

Piñuel y Zabala, I. (2001) Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Sal Térrea Santander.

Resolución 652 de 2012 Ministerio del Trabajo. (s. f.). Recuperado 9 de marzo de 2020, recuperado de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewArticle/6516/7765>.

Imagen

Resolución 1404 de 2019:
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>.

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/viewArticle/6516/7765>

Restrepo, R (2019) “Análisis sistemático de literatura sobre bullying laboral- mobbing”.

Topa, Moriano y Morales (2013) “Organizational injustice: third parties' reactions to mistreatment of employee”.

Trujillo, Lámbarry y Valderrábanos (2015) “Quantification of mobbing in the Mexican financial sector from a gender perspective”.

[1] INEGI, *Boletín de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica 2008*.

(<https://psiquiatria.com/trabajos/41cof2245592.pdf>, 2010)

(https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf, s.f.)

(http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/mobbing_laboral_acoso_moral_psicologico.pdf, s.f.)

(profamilia, s.f.)

(bogota, s.f.)

(Ley 1010 de 2006)

(villarin, 2013)

(bolivia, 2016)

(Luna,2003).

(guardo, 2012)

(<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656712004489>, s.f.)

(<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>, s.f.)

Anexos

Cuestionario LIPT- 60

INVENTARIO DE ACOSO LABORAL DE LEYMANN

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60)

Socio-demográficas

Edad	Genero	
	F	M

Estado Civil	Soltera (o)	Casada(o)	Viudo(a)	Divorciada	UL
--------------	-------------	-----------	----------	------------	----

GRADO ACADEMICO

TECNICO / OPERATIVO	PROFESIONAL / CARGOS MEDIOS	POSGRADO- MAESTRIA / DIRECTIVOS	Otro
------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	------

LABORAL

PUESTO DE TRABAJO _____

TIEMPO DE LABORAR EN EL AREA ACTUAL _____

TIEMPO DE TRABAJAR EN EL BANCO _____

Jornada laboral' _____

Tipo de contrato: temporal indefinido permanente internado

LABORA EN OTRO SITIO: si no privado publico Tiempo _____

A continuación, se da una lista de situaciones de acoso laboral tendencioso que usted puede haber sufrido durante su trabajo. Marque con una X el grado que ha experimentado, donde 0 es no haber padecido nunca y 4 es si lo ha experimentado mucho.

1. Sus superiores no lo dejan expresarse o decir lo que tiene que decir	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no lo dejan hablar	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas amenazantes, insultantes o acusadoras	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos o notas amenazadoras	0	1	2	3	4
10. No le miran, o le miran con desprecio o gestos de rechazo	0	1	2	3	4
11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse a usted o habar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos lo evitan	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantener aislado del resto de sus compañeros	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros hablen con usted	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible	0	1	2	3	4
17. Le calumnia y murmuran a sus espaldas	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted	0	1	2	3	4
19. Lo ponen en ridículo, se burlan de usted	0	1	2	3	4

20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o un evaluación psicológica	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o sus creencias religiosas	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante	0	1	2	3	4
28. Se evalúa su trabajo de manera parcial , injusta y mal intencionada	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultes o comentarios obscenos o degradantes	0	1	2	3	4
31. Sufre acercamientos, insinuaciones o gestos sexuales no deseados	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas no le permiten desarrollar sus ideas	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas e inútiles	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de sus competencias	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación en la que es muy probable que fracase	0	1	2	3	4

39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a pródigo gastos para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños a sus pertenencias o en su vehículo	0	1	2	3	4
47. Manipulan sus herramientas (ej. Borran archivos de su ordenador)	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos, o herramientas de trabajo	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia	0	1	2	3	4
52. No le pasan llamadas o dicen que no esta	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos, o los encargos para usted	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros, aciertos y méritos	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario	0	1	2	3	4

59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se le niegan o le ponen pegas y dificultades	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente	0	1	2	3	4