

**ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO DE LA CIUDAD
DE CALI**

MARÍA CAMILA ARANGO

VALENTINA METAUTE

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI

FACULTAD DE HUMANIDADES

CARRERA DE PSICOLOGÍA

SANTIAGO DE CALI

2019

**ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO DE LA CIUDAD
DE CALI**

MARÍA CAMILA ARANGO

VALENTINA METAUTE

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de psicólogo.

Julian Alberto Arce Sanchez
Director trabajo de grado.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI

FACULTAD DE HUMANIDADES

CARRERA DE PSICOLOGÍA

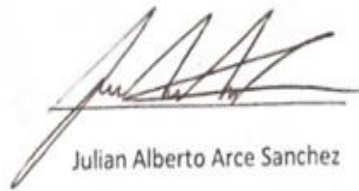
SANTIAGO DE CALI

2019

ARTICULO 23 de la Resolución No. 13 del 6 de Julio de 1946, del Reglamento de la Pontificia Universidad Javeriana.

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de Tesis. Solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católica y porque las Tesis no contengan ataques o polémicas puramente personales; antes bien, se vea en ellas el anhelo de buscar la Verdad y la Justicia”.

Nota de Aceptación



Julian Alberto Arce Sanchez
DIRECTOR – TRABAJO DE GRADO



María Teresa Varela

Jurado



Martha Patricia Romero

Jurado

Santiago de Cali, 2019

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	10
2. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Participantes	30
2.3 Instrumento	31
2.4 Procedimiento	34
2.5 Consideraciones éticas	35
3. RESULTADOS	38
4. DISCUSIÓN	48
5. REFERENCIAS	56

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones conceptuales y operacionales de las variables	33
Tabla 2. Relación entre la ley 1010 del 2006 y el instrumento IVAPT-PANDO	37
Tabla 3. Tabla de estadísticos descriptivos de presencia de violencia psicológica	40
Tabla 4. Tabla de estadísticos descriptivos intensidad de la violencia psicológica	41
Tabla 5. Tabla de estadísticos descriptivos acoso psicológico	42
Tabla 6. Tabla estadísticos de frecuencia de prevalencia en la modalidad de maltrato	43
Tabla 7. Tabla estadísticos de frecuencia de prevalencia en la modalidad de persecución	44
Tabla 8. Tabla estadísticos de frecuencia de prevalencia en la modalidad de entorpecimiento	45
Tabla 9. Tabla cruzada de género con presencia de violencia psicológica	45
Tabla 10. Tabla cruzada de género con intensidad de psicológica	46
Tabla 11. Tabla cruzada de género con acoso	46
Tabla 12. Tabla cruzada de nivel educativo con presencia de violencia psicológica	47

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado	62
Anexo 2. Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo	64

LISTA DE GRAFICOS

Grafico 1. Nivel educativo de la muestra	38
Grafico 2. Género de la muestra	39
Grafico 3. Edad de la muestra	39

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo establecer la ocurrencia de experiencias relacionadas al acoso laboral de los trabajadores formales de la ciudad de Cali. Esta investigación es de corte cuantitativo con diseño transversal – descriptivo. La muestra estuvo conformada por 150 participantes del sector privado de la ciudad de Cali y el instrumento utilizado para medir el acoso laboral fue el IVAPT-PANDO. En los resultados se logró observar que en primera instancia, los espacios de trabajo tiene una alta presencia de violencia psicológica pero con una intensidad baja con un 10% de la muestra categorizada como acoso. En segunda instancia, las modalidades del acoso se presentan por igual en los sitios de trabajo y por último, la violencia psicológica se presenta con la misma intensidad en hombres y mujeres. Sin embargo, hay diferencias siendo los bachilleres y los profesionales los que más reportan acoso.

Palabras Clave: Acoso Laboral, Violencia Psicológica, Mobbing.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, no existe una única definición de los términos relacionados con acoso o violencia en el entorno laboral, dado que el consenso del vocabulario para el trabajo aún está en curso. Sin embargo, se encuentra de forma general que la violencia y el acoso laboral, incluyen aspectos físicos, sexuales y psicológicos. (OIT, 2017)

De igual forma, es importante tener en cuenta la definición de acoso laboral, según Einarsen y Hauge (2006) como el acto de: Hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales. Para concebir una acción como acoso psicológico (o mobbing) ésta debe ocurrir regularmente (semanalmente) y durante un prolongado periodo de tiempo (por lo menos seis meses). El acoso es un proceso gradual, durante el cual la persona, desde una posición inferior, se convierte en el objetivo de comportamientos sociales negativos de forma sistemática. (p 93)

El origen del estudio de estos comportamientos es "*Mobbing*"; según López, Seco y Ramírez (2011) este término fue introducido por el etólogo Konrad Lorenz, en el año 1965, en donde en un inicio fue relacionado con los animales no humanos y lo describió como la alianza entre los miembros débiles de una misma especie, para luego atacar al individuo más fuerte. Existen diversas formas de acoso como el acoso psicológico o moral, el acoso laboral, el acoso por razón de sexo, identidad de género o la orientación afectivo-sexual, acoso con origen racial, étnico o religioso y el ciberacoso (anónimo, 2017). Este trabajo se centrará en el acoso que se puede presentar en las relaciones de trabajo.

Esto se puede observar con el ámbito laboral, dado que en este existen diferentes tipos de maltrato y puede llevar a que un trabajador que reciba maltrato por parte de uno u otros individuos de la misma empresa opte por salir de la organización (Viana y Gil. 2003). Según

Pando, Aranda, Salazar y Torres. (2016) y Fernández (2012) este término es importado de los países centroeuropeos, bálticos y nórdicos, luego se fue repartiendo por el resto del mundo con diferentes nombres. Según los artículos revisados, en Colombia se le conoce como acoso laboral, violencia psicológica, acoso psicológico, agresión laboral y violencia en el trabajo. A pesar que son diferentes palabras engloban el mismo significado.

En cuanto a la medición del acoso psicológico, la primera persona que realizó trabajos con el acoso laboral fue Leymann en el año 1990, el cual creó un cuestionario de 45 ítems, el cual se llama Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT). Este instrumento ha sido usado por varios autores en diferentes partes del mundo, como por ejemplo, en Alemania, España, Italia y Finlandia, en los cuales se han realizado adaptaciones y traducciones. González y Rodríguez además de realizar lo mencionado anteriormente, lo modificaron y le agregaron 15 ítems y cambiaron a escala tipo Likert, así formaron LIPT-60. (Millan, Diaferia, Acosta y D'Aubeterre, 2016).

El acoso laboral abarca diferentes aspectos en las cuales la persona se ve inmersa en abusos constantes, como por ejemplo, el hostigamiento, la violencia física y verbal, la discriminación, entre otros. Hoy en día, el fenómeno de acoso laboral se da a lo largo del mundo y es una de las problemáticas con mayor prevalencia en el ambiente laboral. Algunos países evidencian un mayor reporte de cifras de acoso como Hong Kong, Turquía y Perú, en comparación a Colombia, el cual reporta menores cifras sobre este fenómeno. Se ha encontrado que en algunos países se registran pocas cifras, esto puede suceder, debido a nuevas legislaciones ya que antes no podían denunciar sin la existencia de estas, o como en el caso de Colombia, con la creación de la ley 1010 del 2006 del acoso laboral (Carvajal y Dávila, 2013).

Siguiendo la misma línea, es importante mencionar las cifras que reportan algunos países diferentes a Colombia, Castro-Osman, Leyton-Castro y Forero (2017) mencionan que la agresión

laboral es un fenómeno que predomina en el mundo. Por tanto, una serie de estudios evidenciaron que el 41.4% de los norteamericanos en algún momento de su vida laboral han sufrido algún tipo de agresión psicológica y el 6% ha experimentado agresión física en su lugar de trabajo. Además, el 11% de los trabajadores se perciben como víctimas de acoso laboral (Jaradat, 2016).

Otro estudio en Hong Kong (Kwok, 2006) realizado con un grupo de enfermeras, que ha experimentado violencia en su ambiente laboral, un 45% sufrió acoso laboral, un 18% violencia física, un 73% abuso verbal y un 12% abuso sexual. En Suiza, el acoso laboral se presenta en mayor frecuencia, en el personal de salud con un 10.4% en comparación con otros sectores con un 7.6%. Así mismo, en el 2002 un estudio en Suiza evidenció que el 51% de los abusos son cometidos por los superiores, el 16% por miembros de los equipos de trabajo y el 13% por miembros de menor cargo (Koh, 2016).

Adicionalmente, en Turquía un estudio, mostró que un 50.3% de las personas sufren la violencia en el trabajo y un 91.6% sufre de abuso verbal (Celebioglu, Apkinar, Kucükoglu y Engin, 2010). En este mismo país se pudo evidenciar que el 9.7% de los trabajadores refirió estar expuesto al acoso laboral, siendo el jefe el principal acosador (Efe y Ayaz, 2010).

En Arabia Saudita, se realizó un estudio que dio cuenta de la violencia laboral en sus trabajadores en un 47.2% y en Francia por medio de un estudio, se determinó que el 90% de las personas son acosadas laboralmente por parte de un cargo superior. (Alkorashy, 2016). Además, en España, Piñuel y Oñate (2006) mencionan que la prevalencia del acoso es de 11.4% y 15% en la población que se encuentra activa laboralmente en España.

El resultado de estas investigaciones pioneras estableció por primera vez en España una prevalencia del mobbing entre el 11,4 % y el 15 % de la población activa ocupada

Asimismo, Pando et. al (2016) plantean que existe una mayor prevalencia en la violencia psicológica en el trabajo en Perú, con un 79.8%, respecto a Bolivia, con un 76.8% y Costa Rica,

con un 74.8%. En estos 3 países más del 70% de personas han sido víctimas de violencia psicológica. Estos mismos autores plantean que la violencia psicológica se encuentra asociada a tres factores, primero a la escolaridad, ya que las tasas más altas son las personas con licenciatura o más estudios; segundo, al turno en el que se encuentran en la empresa, ya que cuando rotan hay más probabilidad de acoso y tercero, el tiempo de permanencia en esta, ya que con más de 2 años en la compañía están más expuestos.

Por otra parte, para hacer referencia al término del acoso laboral, se hará uso de la legislación colombiana a través de la ley 1010 del 2006, en las cuales las conductas que hacen parte del acoso laboral son las siguientes: agresión física, agresión verbal (humillaciones y amenazas) hacia el trabajador, incumplimiento en algunos puntos del contrato, falta de insumos para realizar los trabajos pedidos y actos hostiles con el trabajador (Consejo Superior de la Judicatura, 2006). López y Seco (2015) mencionan que en el año 2006 fueron presentadas 360 querellas por acoso laboral ante el Ministerio de Trabajo Colombiano, en el 2010 se presentaron 1024 querellas, en el 2011 hubo 1004 querellas, en el 2012 se presentaron 1220 y en el 2013 hubo 361. Según la Procuradora María Fernanda Guerrero (citada en Martínez y Ramírez, 2013) los trabajadores no denuncian el acoso por miedo a represalias de sus superiores y por lo cual, solo se han abierto 444 investigaciones en el año 2006 con respecto a esta problemática. Ahora bien, López y Seco (2015) plantean que, en el año 2010 en la ciudad de Cali, al realizar 12 encuestas a jueces laborales, concluyeron que “Ninguno tiene una experiencia que contar porque no les ha llegado ningún caso en relación con la Ley 1010 de 2006 y los pocos casos que les han llegado han sido retirados antes de dar un fallo final”. (p.116)

De igual forma, se evidencia la falta de cifras relacionadas con el acoso laboral en Colombia (Carvajal y Dávila, 2013). Los autores Pando et al. (2016), mencionan que en los estudios de otros países son escasos los datos y, con esto, se muestra que tanto Carvajal y Dávila

(2013) como los últimos autores mencionados, contradicen los estudios mencionados anteriormente por diversos autores.

Respecto al panorama nacional, Carvajal y Dávila (2013) presentan un estudio en el que dieron a conocer que la agresión verbal es de un 12.8% y el 3.6% han sufrido amenazas, lo cual se presenta en mayor prevalencia en las mujeres con un 59.4%. Con respecto a la agresión física, esta se presenta en un 1.3%, dos tercios de los afectados son hombres.

De igual manera, López et al. (2011), plantean que en Cundinamarca existe un 60% de trabajadores que sufren acoso laboral. Por otro lado, los mismos autores describen que en el resto del país no presentan datos sobre el acoso laboral.

Respecto al Valle del Cauca, el Ministerio de Trabajo (Hurtado, 2018) realizó una compilación de datos, los cuales arrojaron 213 querellas, de las cuales 116 fueron realizadas por hombres, 93 por mujeres y 4 por organizaciones sindicales. No obstante, 50 querellas fueron cerradas sin medidas preventivas y correctivas por tres motivos. El primero, se debe a que hubo un incumplimiento de la ley por parte de la víctima, dado que no siguió en conducto regular de la empresa y no reportó la situación al comité de convivencia. El segundo, indica la renuncia de la víctima en la organización. Por último, las partes no presentan una relación laboral.

Como se observa, el acoso laboral es un tema poco estudiado en Colombia pero tiene graves consecuencias como por ejemplo, ansiedad, baja autoestima, entre otras (Martinez, Muñiz, Martinez, Torres y Queipo, 2012) . Los autores López, Seco y Ramírez (2011) plantean algunas causas del acoso laboral, como el exceso de cargas laborales, las cuales pueden generar inestabilidad emocional que puede conllevar a consecuencias como el estrés, la depresión y la ansiedad. Por otro lado, Piñuel y Zabala (2001) plantean otras consecuencias, las cuales son: el quebranto de salud física, psicológica, quiebra económica, pérdidas profesionales y personales.

Además, algunas de las consecuencias las menciona el autor Piñuel (citado en Carvajal y Dávila 2013) el cual plantea que las personas que son acosadas laboralmente tienden a tener conflictos en su entorno social y familiar, tienen relaciones tensionantes y estigmatización social. En el entorno organizacional se presenta una disminución en sus actividades laborales y en el rendimiento laboral. Algo semejante ocurre con los autores, López, López y López (2016) ya que ellos abordan consecuencias sobre la violencia laboral, el aislamiento, la baja autoestima, el estrés, el insomnio y en algunos casos el suicidio. En el contexto laboral se puede generar pérdidas económicas, disminución de eficacia, entre otras. En otro estudio se encontró que las consecuencias del acoso laboral incluyen aislamiento, alteraciones en la salud que pueden generar incapacidades prolongadas, disminución en la atención y una mayor accidentalidad laboral (Koh, 2016).

Asimismo, de acuerdo con Sanz-Vergel y Rodríguez-Muñoz (2011) el acoso psicológico afecta directa e indirectamente la salud. El acoso actúa como un estresor psicosocial, debido a que se extrapola a ámbitos como el social y el personal. Según García, Moreno, Rivera, Fragoza y Murillo, (2014) la violencia en el trabajo afecta a empleados y empleadores, esto produce una insatisfacción en el trabajo generando efectos como el retiro laboral sin causa; la poca productividad; el deterioro de las relaciones familiares, sociales o laborales; también ocasiona daños psicológicos y personales.

El avance disciplinar actual en el estudio del acoso laboral enfrenta vacíos conceptuales y metodológicos, dado que, abordan el tema del acoso laboral desde una perspectiva general o solo se incluye algunas variables como la violencia en el trabajo, las agresiones físicas y las agresiones verbales y en algunos casos la violencia psicológica. Como se mencionó anteriormente, este tema está poco investigado.

Respecto a lo mencionado anteriormente, se plantea la pregunta de investigación, ¿cuál es la frecuencia de experiencias relacionadas con acoso laboral en trabajadores formales del sector privado de la ciudad de Cali? de modo que el objetivo de esta investigación es: establecer la ocurrencia de experiencias relacionadas al acoso laboral de los trabajadores formales de la ciudad de Cali. Esto en compañía de los siguientes objetivos específicos: en primer lugar, describir las experiencias que manifiestan los trabajadores formales que pueden ser caracterizadas como acoso; en segundo lugar identificar las modalidades de acoso que presentan mayor frecuencia en la muestra, y por último, indagar la relación entre las variables sociodemográficas y las experiencias relacionadas con la aparición de acoso laboral.

El área de psicología en el cual se va a enfocar esta investigación, es la Psicología organizacional y de trabajo, ya que, de acuerdo con Vesga (2017), en esta área se desarrollan teorías que pueden lograr definir y explicar, la relación que tiene las personas y la organización. El tema del acoso laboral en trabajadores de la ciudad de Cali, se articula al grupo de Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad (BITACUS) de la línea de procesos humanos organizaciones y trabajo, vinculado a la Pontificia Universidad Javeriana Cali, dado que este grupo aborda temáticas de procesos humanos, organizaciones y trabajo. Además, este grupo tiene como objetivo responder a las dificultades que se encuentran a lo largo de procesos de evaluación, diagnóstico e investigación de problemáticas psicosociales asociadas a contextos laborales, sociales e investigativos. También, busca tener una mayor aproximación a las características psicolaborales de las personas tanto en las etapas de desarrollo como en los diversos contextos en que puedan estar inmersas. Es importante mencionar que este grupo cuenta con una visión en la cual busca ser un grupo de investigación reconocido tanto nacional como internacionalmente gracias a su calidad, eficiencia y responsabilidad civil frente a las necesidades y problemáticas de la población. Por último, cuenta con una misión, la cual busca contribuir a la formación

académica, profesional e investigativa en un sentido científico y tecnológico, con el fin de generar conocimiento para aplicarlo a diferentes contextos.

A continuación el trabajo se centrará en desarrollar el marco conceptual. Inicialmente, se hablará de la palabra *mobbing*, la cual Según Arroyuelo (citado en Pando et al., 2016) en inglés el sustantivo *mob* significa violento, multitud, desordenada y el verbo *to mob* significa atacar, agredir, pero hablando del término *mobbing*, se emplea en los países bálticos, centroeuropeos y nórdicos, mientras que el término *bullying* se utiliza en los países anglosajones y en los países de habla hispana se le llama acoso psicológico o moral. De igual forma, Martínez, Agudelo y Vásquez (citados en Suárez, 2012) afirman que el *mobbing* se fundamenta en realizar actos de maltrato físico, psicológico y/o moral que se implementa por una o más personas de la organización en contra de un trabajador de la misma.

En este fenómeno, según Luna (2003) existen tres tipos de violencia: el tipo I se basa en un grupo de personas que realizan acciones violentas pero no tiene ningún trato comercial o de usuario, o sea no tiene conexión con la víctima; en el tipo II se presenta una relación profesional entre la víctima y la persona que realiza actos violentos, en la mayoría de los casos la persona que es víctima es una persona que ofrece algún tipo de servicios, por lo que el agresor podría tratarse de un cliente; y, el último tipo de violencia, (III) también existe una relación profesional entre la víctima y el victimario pero a diferencia del tipo II, en este el objetivo de la acción que se puede basar en la violencia por el acosador. Esta investigación se centrará en el tipo de violencia III ya que este se basa más que todo y puede presentarse en una relación ya sea de un compañero de trabajo o una persona con un cargo superior.

Asimismo, para Arnejčič (2016) el acoso laboral es un riesgo psicosocial que desencadena un colapso tanto mental como físico en el trabajador, ya que se da de manera repetitiva, humillante e intimidatoria y genera sabotaje en el lugar de trabajo.

Por otro lado, según Viana y Gil (2003) el acoso laboral es un proceso de destrucción que contiene una serie de actuaciones hostiles, donde existen muchas repeticiones y puede llegar a tener efectos perjudiciales. También lo define como una o varias personas que en un periodo largo realizan acciones hostiles hacia una persona en particular que se encuentren en la organización.

Como se puede observar en las anteriores definiciones, el término acoso laboral en todas prima la violencia de un grupo de personas o una persona a un tercero, ya sea física, psicológico, moral o mental; también hay en común que se da manera repetitiva y que genera ciertas implicaciones en el entorno de la persona afectada.

En coherencia con lo anterior, según Arbonés (citado en Barrado y Ballester 2016) existen dos dimensiones de acoso laboral, la primera es la procedencia del mismo y la segunda es la intencionalidad del acosador. El acoso laboral según su procedencia, se basa según la conducta agresiva que puede provenir de los jefes, los compañeros de trabajo o de los subordinados. Siendo así, el acoso laboral que viene de los jefes es el acoso descendente (Rojo y Cervera citado en Barrado y Ballester, 2016). El acoso vertical es el que proviene desde subordinados hasta cargos superiores. El acoso horizontal, se basa en compañeros que acosan a otros compañeros, pero tanto el acosador como el acosado están en el mismo nivel jerárquico dentro de la organización. Por último, se encuentra el acoso laboral mixto, el cual es una combinación de personas de un rango superior, del mismo rango y de un rango inferior en la organización al mismo tiempo (Rojo y Cervera citado en Barrado y Ballester, 2016).

Por otro lado, la segunda dimensión de acoso laboral es la intencionalidad del acosador y esta se basa en el acoso laboral estratégico, de dirección, perverso y disciplinario. El acoso laboral estratégico, trata de la persecución laboral a la víctima, hasta que esta se retire de forma voluntaria de la empresa con el fin de reducir el coste respecto a los despidos. El acoso laboral de

dirección, tiene diversos fines, ya que busca reducir recursos humanos para minimizar costos de personal, además de eliminar trabajadores con características de líder que puedan llegar a opacar al superior jerárquico. También está el acoso laboral perverso, en el cual el acosador cuenta con un perfil seductor, el cual tiene como meta ganarse la confianza de la víctima y esta le provee datos personales y el acosador utiliza esos datos en contra de la víctima. Por último, el acoso laboral disciplinario, es una modalidad la cual busca que el acosador, infunda temor en los demás trabajadores de la organización y castigar a quien no cumple sus órdenes (Arbonés citado en Barrado y Ballester, 2016).

El acoso laboral, como cualquier otro fenómeno, tiene una serie de características. Para Leymann (citado en López-Cabarcos, Picón-Prado y Vázquez-Rodríguez. 2008) estas características son determinadas en función del impacto que tiene en las víctimas, y se clasifican en cinco grandes categorías. La primera son acciones que van dirigidas a la víctima para que deje de comunicarse, donde se evidencian ataques verbales sobre la realización de trabajo, por lo cual a la víctima se le despoja del derecho a expresarse libremente.

La segunda característica, se basa en las acciones para limitar el contacto social de la víctima, o sea que no se le dirige la palabra y hace que las demás personas realicen esta misma acción. La tercera trata de destruir la reputación personal de la persona (víctima), en donde ella se ve implicada en chismes, burlas, ya sea por su raza, personalidad, entre otras. La cuarta característica trata que el victimario desacredite todas las actividades laborales de una persona, por lo cual se le dejan tareas muy fáciles o muy difíciles, se le critica mucho por sus errores y se le cuestiona su capacidad profesional. Por último, se encuentra la característica que va en contra de la salud física de la persona afectada, se le dejan trabajos peligrosos y también se le puede atacar física o sexualmente (Leymann citado en López-Cabarcos et al., 2008).

Además, las causas del acoso laboral pueden ser diversas, por una parte, el acoso suele presentarse porque el empleado acosado es envidiado y esto puede generar que el victimario se vuelva destructivo y tengan conductas violentas hacia la persona envidiada. También se puede generar acoso, dado que las víctimas son vistas por los otros compañeros como rivales en el momento de conseguir un ascenso en la organización (Padial y De La Iglesia, 2002). Asimismo, Piñuel y Oñate (2002) plantean que una víctima se puede convertir en una amenaza para el acosador o el grupo que acosa, ya sea de una competencia o de alguna capacidad profesional. De igual forma, estos autores mencionan que el acoso laboral se puede presentar por características que los diferencian de los demás trabajadores, como la edad, el nivel de idioma, el sexo, la experiencia laboral, las costumbres entre otras. Estas diferencias generalmente se utilizan para culpabilizar a la víctima de todo lo que sale mal en la empresa.

Igualmente, Piñuel y Oñate (2002) muestran que otra causa muy común es dar un escarmiento para que los otros trabajadores se impresionen del poder que el acosador tiene dentro de la organización, lo que busca el acosador en este caso es que le tengan terror si no realizan sus exigencias. Estos mismos autores plantean que el acoso laboral siempre es de manera personal, pero se hace bajo una fachada, la cual podría ser la jerarquía, permitiendo que se eluda la responsabilidad del acosador. Sin embargo, en muchas ocasiones algunas personas con poder en la organización, o compañeros del mismo nivel jerárquico o incluso subordinados dan la orden o instrucciones de cómo hostigar a la víctima.

Las consecuencias del acoso laboral pueden afectar varios ámbitos de la vida, según Martínez et. al, (2012) la víctima puede sufrir consecuencias a tres niveles: a nivel psicológico, a nivel físico y a nivel social.

A nivel psicológico, se presentan los síntomas como ansiedad, sentimiento de amenaza, sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía. También pueden

aparecer distorsiones cognitivas o problemas de atención (Martínez, et. al, 2012). Según Rosado (citado en Rosario-Hernández y Rovira, 2011) otras consecuencias del acoso laboral pueden ser, el aislamiento social e incluso el suicidio y este puede propiciar el desarrollo de diversos síndromes clínicos con manifestaciones mentales.

En este sentido, Mangili (citado en Rosario-Hernández y Rovira, 2011) plantea que entre algunas de las consecuencias del acoso laboral, es que pueden presentarse síntomas de fobia específica y temor irracional frente a una actividad, objeto o situación específica relacionada con el trabajo. Además, puede presentarse ansiedad anticipatoria, conductas evitativas y estrés postraumático. Esta misma autora, también plantea que pueden presentarse síntomas de flashbacks del trauma inicial, embotamiento, rechazo, separación de los otros, disminución del interés sexual y sentimiento de soledad. En concordancia con este autor, Barrado y Ballester (2016) afirman que las consecuencias que puede sufrir una persona víctima de acoso laboral son fatiga, menor concentración y depresión.

Siguiendo esta línea, Piñuel y Oñate (2002) plantean que puede presentarse estrés postraumático, pérdida del trabajo, carrera profesional, pérdida de la salud propia, pérdida de la relación matrimonial, la pérdida familiar, insomnio, pesadillas. Algunas personas desarrollan ataques de pánico, un psicoterror que suele no ser consciente, palpitaciones, temblores, sudoración, escalofríos, introversión y sensación de pérdida de sus posibilidades laborales.

De igual forma, Piñuel y Oñate (2002) hablan de otra consecuencia, la cual se puede presentar en que la víctima comience a creer que en realidad es una mala trabajadora y en muchas ocasiones una mala persona. Además, los mismos autores plantean que los ataques pueden alcanzar el ámbito personal e influir en el auto concepto de la víctima de manera negativa, lo que lo lleva a tener un mal concepto de sí mismo como trabajador y esto lo conlleva a daño psicológico a mediano o largo plazo.

A nivel físico se presentan manifestaciones de dolores, trastornos funcionales y orgánicos. (Martínez, et. al, 2012). Por otro lado, según Peralta (2004) otras de las consecuencias físicas que se pueden presentar en las víctimas son dolores de cabeza, musculares, trastornos gastrointestinales y pueden ocurrir alteraciones en el sueño, el apetito y el deseo sexual.

En este orden de ideas, el acoso laboral puede generar consecuencias como enfermedades ocupacionales fuertes, las cuales pueden desencadenar la incapacidad para generar ingresos (Rosado citado en Rosario-Hernández y Rovira, 2011).

Y a nivel social, el cual contiene consecuencias como susceptibilidad e hipersensibilidad a la crítica, hostilidad, agresividad, inadaptación social, sentimientos de ira rencor y venganza contra el agresor (Martínez, et. al, 2012). Luna (2003) plantea que las víctimas de acoso laboral, se ven afectadas en el entorno familiar, dado que la actitud y el carácter de la persona se van volviendo más agresivo e irritable, por lo que podrían desplazarse las responsabilidades y los compromisos familiares. Por otro lado, según el Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo (INSS, 1998) el entorno familiar y social, puede verse afectado ya que la víctima podría tener una actitud de una persona amargada, sin ganas de trabajar, sin expectativas, desmotivada y puede que llegue a padecer algún tipo de trastorno psiquiátrico.

Además, según López-Cabarcos (2008) las consecuencias que puede generar este fenómeno son la limitación de comunicación adecuada por parte de la víctima y esto conlleva a la exclusión del grupo, aislamiento social, disminución de su efectividad en su entorno laboral, desacreditación de las mismas, bromas, insultos y humillaciones.

Según Padial y De La Iglesia (2002) plantean cuatro grados de impactos personales frente al acoso laboral. El primer grado, consta que la víctima se puede reincorporar al trabajo con síntomas mínimos y puede mantener la eficacia en su trabajo. El segundo grado, es la reincorporación de la víctima en la organización, pero con supervisión médica ambulatoria y hay

una pérdida de eficacia, debido a que se le presentan dificultades en mantener los lazos sociales en el entorno laboral donde sufrió el acoso, este autor denomina que en este grado se da una incapacidad parcial. En el grado tres, la víctima no vuelve al cargo que desempeñaba, dado que volver al lugar en el cual sufrió el acoso, le puede desencadenar episodios de agudización psicósomática, lo que le genera bajas laborales recurrentes, también denominada incapacidad total. Por último, el grado cuatro, también llamado incapacidad absoluta, hace referencia a que la víctima no puede volver a desempeñar ningún tipo de trabajo, ya que tener relaciones laborales con compañeros o depender de un superior, puede poner en peligro su integridad psíquica y física.

Por otro lado, el INSS (1998) plantea los impactos organizacionales ya que, en el acoso laboral, la víctima se puede ver afectada en su ambiente de trabajo, dado que puede disminuir su rendimiento, el cual implica que tener trabajadores víctimas de acoso en la organización, es un problema, debido a que el desarrollo del trabajo se puede ver afectado por una distorsión en la comunicación entre los trabajadores y puede llegar a afectar la ejecución de las tareas, por lo que puede producir que haya una baja calidad y cantidad en la tarea a desarrollar. Además, puede verse el entorpecimiento de un grupo de trabajo por problemas de comunicación, el ausentismo no justificado comienza a incrementarse y esto hace que la calidad de trabajo disminuya e incluso que la víctima quiera conseguir otro empleo y abandonar en el que es acosado. La segunda categoría es sobre el clima social, la cooperación, la calidad de relaciones interpersonales, la colaboración y la cohesión, son factores que pueden verse afectados ante el acoso. Por último, se encuentra la categoría sobre la accidentabilidad, la cual dice que la calidad del clima laboral se relaciona con posibilidad de accidentabilidad en la empresa, ya sea accidentes por descuidos, voluntarios o por negligencia.

Además, según Luna (2003) 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.

En el ámbito laboral, Piñuel y Zabala (2001) menciona que también pueden existir consecuencias como el desmejoramiento de la imagen de la empresa, se incrementan las ausencias de los trabajadores, se afecta la calidad y productividad de la empresa y no representa una rentabilidad económica para la empresa.

También, se puede presentar trabajadores desmotivados o insatisfechos que consideren el trabajo como una situación hostil, relacionada al sufrimiento, por lo que no se generará un rendimiento óptimo. De igual forma, cuando una persona está siendo acosada laboralmente, el entorno laboral también se ve afectado el rendimiento, el clima laboral y la accidentalidad, el ausentismo laboral, imposibilidad de trabajo en grupo y afectación en las relaciones interpersonales (Giraldo, 2005).

Además, Cadavid, Bernal y Álzate (2016), mencionan que algunas consecuencias que tiene el acoso en el contexto laboral, es la insatisfacción en el trabajo, poco compromiso y poca motivación, costos de producción más elevados, ausentismo por enfermedad, ganas de renunciar a su puesto de trabajo y disminución de la productividad.

De igual forma, si las conductas violentas persisten por parte del acosador, la víctima puede optar por vivir en la marginación dentro de la organización, presentar un alto nivel de ausentismo afectar la económica de la empresa, disminución de calidad y productividad y abandonar la empresa voluntariamente (Barrado y Ballester, 2016).

Ahora bien, en Colombia se promulgó la ley 1010 del 2006, la cual:

Tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública (Consejo Superior de la Judicatura, 2006, art. 1.).

Cabe resaltar, que el acoso laboral puede darse bajo las siguientes modalidades, según el artículo 2. La primera es el maltrato laboral, la cual se presenta con actos violentos, ya sea que afecten la integridad física o moral de la persona. La segunda es la persecución laboral, la cual se basa en que las conducta de abuso que provoquen la renuncia de algún empleado. La tercera, se encuentra la discriminación laboral, la cual se rige por tratos diferenciados, ya sea por origen, raza, género, religión o estrato socioeconómico.

La cuarta, es el entorpecimiento laboral, en el cual las acciones generan obstáculos en el cumplimiento de las funciones asignadas. Se presentan acciones de entorpecimiento laboral, privación u ocultación de insumos laborales necesarios para la realización de la tarea asignada. La quinta modalidad es la inequidad laboral, la cual es una gran asignación de tareas al trabajador a menosprecio de este. Por último, se encuentra la desprotección laboral, en el cual la conducta tiende a poner en peligro y/o riesgo la seguridad e integridad del trabajador por medio de órdenes y funciones sin el mínimo de protección y seguridad requerida para el trabajador. Y si un trabajador percibe que está siendo acosado bajo las modalidades mencionadas anteriormente, por medio de la ley podrá pedir una intervención a la institución con el fin de una conciliación autorizada legalmente para que esa situación llegue a su fin en buenos términos (Consejo Superior de la Judicatura, 2006).

Ahora bien, la regulación normativa se basa en los derechos y los deberes que tienen los trabajadores, los cuales están establecidos por la ley. Por lo que, la ley puede presumir de que se está presentando acoso laboral, ya sea por una ocurrencia repetida y/o pública de cualquiera de las siguientes conductas. Estas conductas están descritas en el artículo 3 (Consejo Superior de la Judicatura, 2006).

- a. Los actos de agresión física.
- b. Las expresiones ultrajantes sobre la persona, con el uso de palabras hirientes o con alusión a la raza, el origen nacional, la preferencia política o el estatus social entre otras.
- c. Los comentarios hostiles y humillativos de descalificación profesional
- d. Amenazas sin justificación de despido
- e. La descalificación humillante
- f. Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, realizadas en público
- g. La alusión pública a hechos íntimos de la persona
- h. La imposición de deberes extraños a las obligaciones laborales
- i. La exigencia de laborar en horarios extras respecto a la jornada laboral legalmente establecida
- j. El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados
- k. La negativa a suministrar materiales e información necesaria para el cumplimiento de la labor puesta
- l. La negativa injustificada a otorgar permisos, licencias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, para pedirlos
- m. El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido ofensivo o intimidatorio.

Todos estos, son considerados por la ley actos de acoso laboral y basta solo un acto hostil para acreditarlo como acoso laboral.

Es importante resaltar, que existe un vacío respecto a la falta de información sobre la problemática del acoso laboral, por lo que, se puede evidenciar que hay pocos estudios de acoso en Colombia, además no se conoce qué tan grande es la dimensión de este fenómeno, qué tan presente se encuentra y cómo puede impactar en la vida tanto social, psicológica, física y monetaria de los trabajadores Colombianos.

Este trabajo busca recaudar información cuantitativa que indague la ocurrencia de las vivencias relacionadas al acoso laboral de los trabajadores formales de la ciudad de Cali.

Por lo que es importante mencionar, que uno de los instrumentos más usados para el acoso es el NAQ (Negative Acts Questionnaire) que fue elaborado por Einarsen y Rakens en Noruega, el cual tiene 23 conductas negativas, las cuales se asocian en tres factores; además, tiene una confiabilidad del 0.92, y ha sido tan importante que se ha utilizado en varios estudios y le han agregado y/o quitado ítems dependiendo del autor, al igual al anterior instrumento ha sido traducido, modificado y adaptado (Millan, Diaferia, Acosta y D'Aubeterre, 2016).

Otro de los instrumentos usado con mayor frecuencia es el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT). Este instrumento mide el acoso laboral en el cual se debe tener en cuenta 3 componentes, primero que exista un comportamiento violento de una o varias personas hacia otras, segundo, que se presenten de manera repetitiva durante cierto tiempo y por último, que se pueda evidenciar la finalidad de destrucción o aniquilación psicológica para que la persona acosada salga de la organización. (Pando, Aranda, Parra, Gutiérrez, 2013).

A lo largo del tiempo se han creado más instrumentos que al igual que los 2 anteriores se utilizan para el acoso laboral como el cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo

(HPT) el cual se basa en el ámbito de la enfermería, al igual se encuentra el instrumento EAPA-T que su cometido es la medición corta y cultural que ha sido validado en España.

2. MÉTODO

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, de modalidad no experimental y de diseño transversal descriptivo. Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), plantean que el enfoque cuantitativo, se basa en la recolección y análisis de datos para poder contestar a las preguntas de investigación y lograr probar hipótesis en base a la medición numérica. Además, el tipo cuantitativo, confía en la medición numérica y en la estadística, la cual usa para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. Es importante resaltar que, en un estudio no experimental, no se construye ninguna situación, sino que se solo se observan las situaciones que ya existen y que no son provocadas por el investigador con alguna intencionalidad.

En cuanto al tipo de estudio, al ser no experimental y de alcance descriptivo, las autoras Müggenbur y Pérez (2007) plantean que este tipo de estudio se basa en técnicas que le posibilitan al investigador recoger información por medio de la observación directa y el registro de fenómenos, sin la necesidad de tener que realizar una intervención. De igual forma, los autores Sousa, Driessnack y Costa (2007) plantean que el diseño de tipo no experimental, es usado para “describir, diferenciar o examinar asociaciones, en vez de buscar relaciones directas entre variables, grupos o situaciones” (Sousa, Driessnack y Costa, 2007, s.p). Además, no se utilizan grupos de control, tareas aleatorias o manipulación de variables o grupos de comparación ya que este modelo se basa en la observación. En este tipo de diseño, el investigador observa lo que sucede en el contexto, sin tener que alterar el escenario natural.

2.1 Diseño de investigación

Teniendo en cuenta el alcance y los objetivos, el diseño de este estudio fue de tipo transversal y descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el objetivo del estudio

descriptivo es buscar de manera detallada las características y las propiedades de una categoría ya establecida. Además, Cortés e Iglesias (2004) plantean que los estudios descriptivos tienen como objetivo identificar las características y perfiles de personas grupos o comunidades para incluir en una investigación.

Además, los estudios se clasifican teniendo en cuenta el tiempo en que los datos van a ser recolectados. Estos se clasifican en transversal y longitudinal; esta investigación se realizó con un diseño transversal, debido a que las variables se identificaron en solo un periodo de tiempo (Sousa, Driessnack y Costa, 2007). Según García (2004), el diseño transversal, se centra en estudiar o analizar un fenómeno en un periodo determinado del tiempo que ocurre aquí o ahora.

2.2 Participantes

La presente investigación se realizó en la ciudad Santiago de Cali y se tomó como muestra a 150 trabajadores formales del sector privado de la ciudad, dentro del rango de edad entre 18 y 64 años, dado que en este rango de edad las personas se encontraban con una vida laboral activa, la cual Mansilla (2000) la denomina como etapa laboral. Otros trabajos similares, con estudios transversales descriptivos han establecido la muestra del trabajo exclusivamente bajo los criterios de actividad económica y formalidad, sin inclusión de otras variables sociodemográficas o relacionadas a la industria, como el trabajo de Pando, Aranda, Parra, Gutiérrez (2013) para la población colombiana en específico.

Se establecieron los siguientes criterios de inclusión: personas que sean empleados formales de la organización, que tengan contrato firmado, personas actualmente activas laboralmente, que estén dentro del rango de edad establecido, que trabajen en el sector privado de la ciudad de Cali, como mínimo lleven 6 meses laborando en su trabajo actual, que tengan jefes y compañeros de trabajo, que tengan un solo trabajo, que tengan una relación laboral de tiempo

completo y que trabajen en una empresa pequeña, mediana o grande. El tamaño de las empresas se puede establecer de acuerdo a la Ley 905 de 2004 por el número de trabajadores, siendo las pequeñas empresas aquellas que tienen entre 11 y 50 trabajadores. Por otro lado, los criterios de exclusión establecidos fueron los siguientes: no deben ser dueños de la empresa o tener vínculos familiares con los dueños de la empresa para así poder controlar el impacto que puede tener la familiaridad del empleado con su empleador, que tengan una relación laboral de medio tiempo, que tengan un contrato de prestación de servicios.

En cuanto al muestreo, fue un muestreo no probabilístico, dado que este se caracteriza por que la selección de cada uno de los participante de la muestra, sea regida por el juicio del investigador (Bolaños-Rodríguez citado por Corral, Corral y Franco, 2015). Respecto al tipo de muestreo, fue un muestreo por conveniencia, en el cual el investigador buscó una muestra que le conviniera o le favoreciera a la recolección de datos Bolaños-Rodríguez citado por Corral, Corral y Franco, 2015).

Además Otzen y Manterola (2017) mencionan, que el muestreo por conveniencia permite elegir a las personas que cumplan los criterios de inclusión para que hagan parte del estudio. Esto se basa en la accesibilidad y afinidad de los sujetos.

2.3 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el IVAPT-PANDO (Pando et. al, 2013) el cual cuenta con 22 ítems y evalúa tres elementos diferentes de manera separada. El primero, hace referencia a la presencia de violencia psicológica en el trabajo, el segundo es la intensidad de la violencia psicológica y el tercero es el acoso psicológico propiamente dicho (*Ver tabla 1*). Este instrumento tiene dos incisos de respuesta A y B, en donde el A utilizó una escala Likert, que va de 0 a 4 donde 0 es ‘nunca’, 1 es ‘casi nunca’ 2 es ‘algunas veces’, 3 es ‘frecuentemente’ y 4 ‘muy

frecuentemente' y cada uno de los participantes debió indicar en la escala, la frecuencia con que ocurrió la acción descrita en el reactivo, es decir, permitió evaluar la presencia e intensidad de las situaciones de violencia en el trabajo y en el inciso B, se evaluó por medio de otra escala de frecuencia de tres grados, si la conducta señalada le ocurría con menor, igual o mayor frecuencia a que a sus compañeros. Los resultados de esta segunda escala, arrojaron información relacionada con la ocurrencia del acoso psicológico (Pando et. al, 2016).

Las puntuaciones de los sujetos se clasificaron de la siguiente manera: En la columna A, al medir la violencia psicológica en el trabajo en general, se contaron los reactivos diferentes a 'Nunca', dado que cualquiera de las otras respuestas podría indicar alguna conducta violenta. La presencia de violencia psicológica en el trabajador, fue considerada como: Alta: si hubo 5 o más reactivos contabilizados como positivo; Media, si hubo entre 1 y 4 reactivos positivos y Nula, si ninguno de los reactivos fue calificado como positivo. Además, en esa misma columna, se midió la intensidad de la violencia psicológica en el trabajador, de la siguiente manera: Si la sumatoria de la columna A, arrojó 45 o más puntos, se tomó como: Alta intensidad. Si la sumatoria tuvo como resultado de 23 a 44 puntos, se consideró de Mediana intensidad. Si se presentó una puntuación de 1 a 22 puntos, se clasificó en Baja intensidad y si obtuvo 0 puntos, se consideró nula.

En cuanto a la columna B, al medir la presencia del acoso psicológico en el trabajador, en este estudio se consideró de la siguiente forma: Alta, si en la columna B había 8 o más reactivos marcados con el número 3 el cual indica '*Más que al resto de mis compañeros*'; Media, si se obtuvo de 4 a 7 reactivos marcados con el número 3 y Nula o baja si hubo de 0 a 3 reactivos señalados con el número 3. Por último, las personas que participaron en este estudio, pudieron señalar por parte de quien provienen las acciones mencionadas en los reactivos, es decir, si provienen de superiores, compañeros de trabajo o de subordinados.

Es importante mencionar que en cuanto al instrumento que se utilizó en este trabajo, es un Instrumento de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (Ivapt-Pando), el cual fue validado en diferentes países como México, España, Cuba, Costa Rica, Colombia, Ecuador y Bolivia. (Pando, et . al, 2016). De acuerdo con Pando, Aranda, Parra y Gutiérrez (2013) este instrumento se encuentra validado para Colombia con una fortaleza de “*un 60.94% de varianza explicada... valores superiores a los obtenidos en los estudios anteriores en México y España: 53.4 y 53.0%..., y un alpha de Cronbach de 0.89; cercano a lo obtenido en los estudios anteriores*”. (p.530). Este instrumento tuvo como objetivo medir la violencia y la intensidad y lo hace con la efectividad mencionada anteriormente en comparación con otros países.

Tabla 1. Definiciones conceptuales y operacionales de las variables

	Definición Conceptual	Definición Operacional
Acoso Laboral	El acoso laboral es un acto de hostigar, ofender y excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas laborales dentro del espacio de trabajo, durante un tiempo mínimo de 6 meses (Einarsen y Hauge, 2006).	Es la aparición de múltiples instancias de violencia psicológica en el espacio de trabajo con cualquier grado de frecuencia dirigido particularmente hacia el sujeto víctima.
Presencia de Violencia psicológica	Hace referencia a acciones específicas que son realizadas por un grupo de personas o una persona hacia un tercero, con el fin de causar daños deliberados, ya sea de forma física, psicológica o moral (Pando, M., Aranda, C., Serrano, L., Chávez, S. y Estrada, J, 2006).	Se entiende como la diversidad de eventos que suceden en el espacio de trabajo y que tienen como fin causar daños. Se midió por el número de reactivos que el participante o sujeto conteste diferente a 'nunca'.

Intensidad de la violencia	Se refiere a la prevalencia de presencia de violencia psicológica en el espacio de trabajo; que tan común es la aparición de este tipo de eventos. (Pando, M., Aranda, C. y Olivares, D, 2011).	La suma total de la frecuencia de la presencia de violencia psicológica identificada por el sujeto. De acuerdo a esta suma se considera como Alta, Media, Baja o Nula.
----------------------------	---	--

Nota. Fuente: elaborado por Arango, Metaute 2019

2.4 Procedimiento

Este trabajo inicialmente, se basó en seis fases, las cuales fueron las siguientes:

- Primera fase, la construcción del documento, el cual contó con la introducción, los objetivos, el planteamiento, el marco teórico y la metodología, y todo tuvo una duración de 4 meses.
- La segunda fase, es la revisión de los jurados, en los cuales se incluyó la primera entrega del documento, las correcciones por parte de los jurados, la presentación y sustentación del tema, con una duración de 6 semanas.
- En la tercera fase, se realizó el trabajo de campo, el cual englobó la aplicación del instrumento y tuvo una duración de 8 semanas. En la primera semana cada una de las investigadoras aplicó el instrumento a 5 persona cada una las cuales cumplieran con los requisitos requeridos, después, las semanas posteriores, cada una de las investigadoras aplicó el instrumento a 10 personas, para que en la octava semana se tuviera un total de 150 personas. Cada que un participante respondiera el instrumento, se alimentaba en un cuadro de Excel con la información que brindó cada uno de los participantes para así en la semana 8 se tuviera la base de datos.

- La cuarta fase, se basó en análisis de datos, en el cual se trabajó con el programa SPSS y tuvo una duración de 2 semanas, estas 2 semanas se basaron en realizar las tablas respectivas e ir encontrando datos y realizar el apartado de resultados.
- La quinta fase, se trató de redactar el documento, en el cual se abordaron los resultados de acuerdo a lo que arrojó el SPSS, se realizaron gráficas y tablas relevantes para la investigación, se desarrolló la discusión en base al marco teórico y los resultados, esta fase tuvo una duración de 2 semanas, luego el documento se envió para la revisión por parte de los jurados.
- La última fase, hizo referencia a la presentación y sustentación del documento final.

Por otra parte, para evaluar las modalidades de la ley 1010 del 2006 con las preguntas del instrumento IVAPT–PANDO, se compararon las definiciones de las modalidades y las preguntas del instrumento, las cuales fueron clasificadas. (Ver tabla 2) Sin embargo, es importante mencionar que las modalidades de discriminación laboral, inequidad laboral y desprotección laboral, las cuales hacen parte de la ley 1010 del 2006 no fueron tenidas en cuenta en esta investigación, dado que el instrumento no contaba con ítems que se asemejarán o se relacionarán con estas modalidades.

2.5 Consideraciones éticas

A cada participante se le hizo entrega del consentimiento informado (anexo 1) que fue leído y firmado antes de resolver el cuestionario, para dar seguridad de que los resultados se tomaron con fines académicos. De acuerdo con la ley 1090 del 2006, se establecieron las normas pertinentes frente a aspectos científicos, técnicos y administrativos para la investigación en Psicología; y con la Resolución No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, se establecieron los aspectos éticos de la investigación en seres humanos. Se hizo necesario obtener el consentimiento

informado para la participación en procesos de investigación. Según la Resolución No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, el nivel que se podía presentar en este estudio era de riesgo mínimo, dado que no se manipulo la conducta del sujeto, pero sí podía suceder que cuando esté leyera los ítems del instrumento, el sujeto se lograra identificar con alguno de ellos y experimentar una reacción emocional negativa. En caso de que el participante reaccionara de forma negativa a los reactivos del instrumento, se hubiera procedido a recordarle su derecho de terminar y excluirse de la investigación.

Tabla 2 Relación entre la ley 1010 del 2006 y el instrumento IVAPT-PANDO

Modalidad Ley 1010 del 2006

Ítems IVAPT-PANDO

Maltrato Laboral: Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral

Persecución Laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral

Entorpecimiento Laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos

- #1: Recibo ataques a mi reputación
- #2: Han tratado de humillarme o ridiculizarme en publico
- #3: Recibo burlas, calumnias o difamaciones publicas
- #8: Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona
- #13: Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar
- #14: Se me impide expresarme
- #16: Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)
- #17: Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera)
- #4: Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir
- #9: Se desvaloriza mi trabajo y nunca se reconoce que hecho algo bien
- #10: Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- #11: Se castigan mis errores de forma desmedida
- #15: Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo
- #18: Me asignan sin cesar tareas nuevas
- #19: Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo
- #20: Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas
- #22: Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo
- #5: Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones
- #6: Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo
- #7: Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores
- #12: Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa
- #21: Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que ofrecen a otros compañeros

Nota. Fuente: Autoría propia

3. RESULTADOS

Se realizó la aplicación del IVAPT-PANDO a 150 participantes y se recolectó la información sociodemográfica del nivel educativo, el sector y el subsector económico en el cual trabaja, el tiempo de permanencia en el trabajo actual y el género. La muestra estuvo conformada por un 21,3% de participantes bachilleres; 24% de técnicos y/o tecnólogos; 39,3% profesionales y 15,3% participantes con posgrado de la muestra.

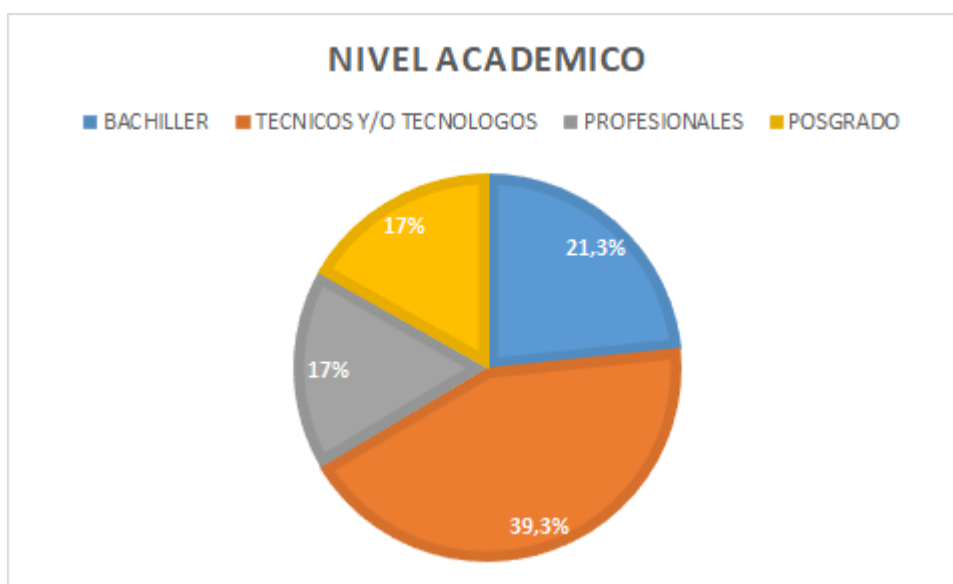


Gráfico 1 nivel educativo de la muestra

Nota. Fuente: Autoría propia

En cuanto al sector económico, en este estudio predominó el sector servicios con un total de 96,7% de la muestra y el porcentaje restante equivale a los sectores agroindustrial y manufacturero con un porcentaje de 1.3% y 2.0% respectivamente. El subsector que más sobresalió fue el comercial con un 40%, seguido del sanitario con un 31,3% de la muestra. Respecto al género el 59,3% es conformado por mujeres, y el 40,7% son hombres.

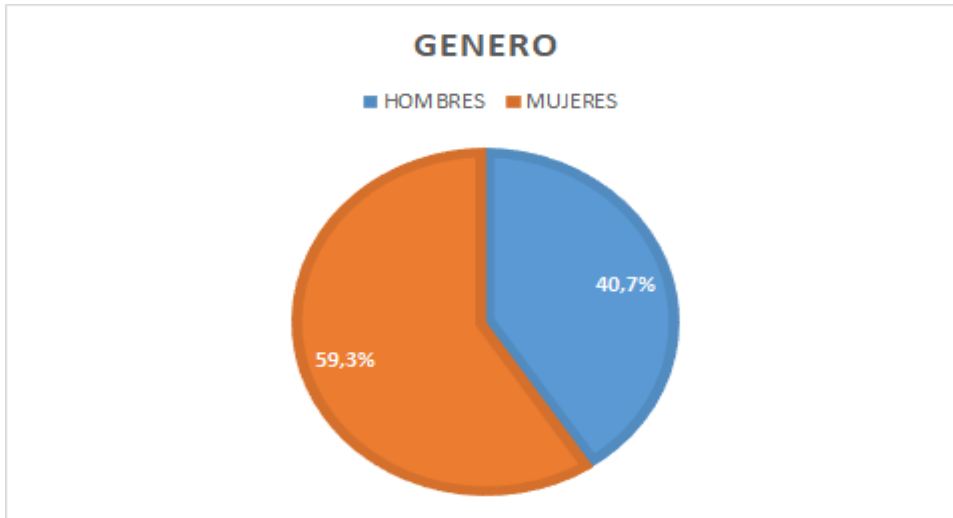


Gráfico 2, sobre el género de la muestra

Nota. Fuente: Autoría propia

Por otro lado, las edades de los participantes estuvieron en un rango entre 18 y 57 años, en el cual la moda fue de 28 años, los cuales hacen referencia a un 13,3%, seguido de 26 y 25 años con un 10,7% y 10% respectivamente.

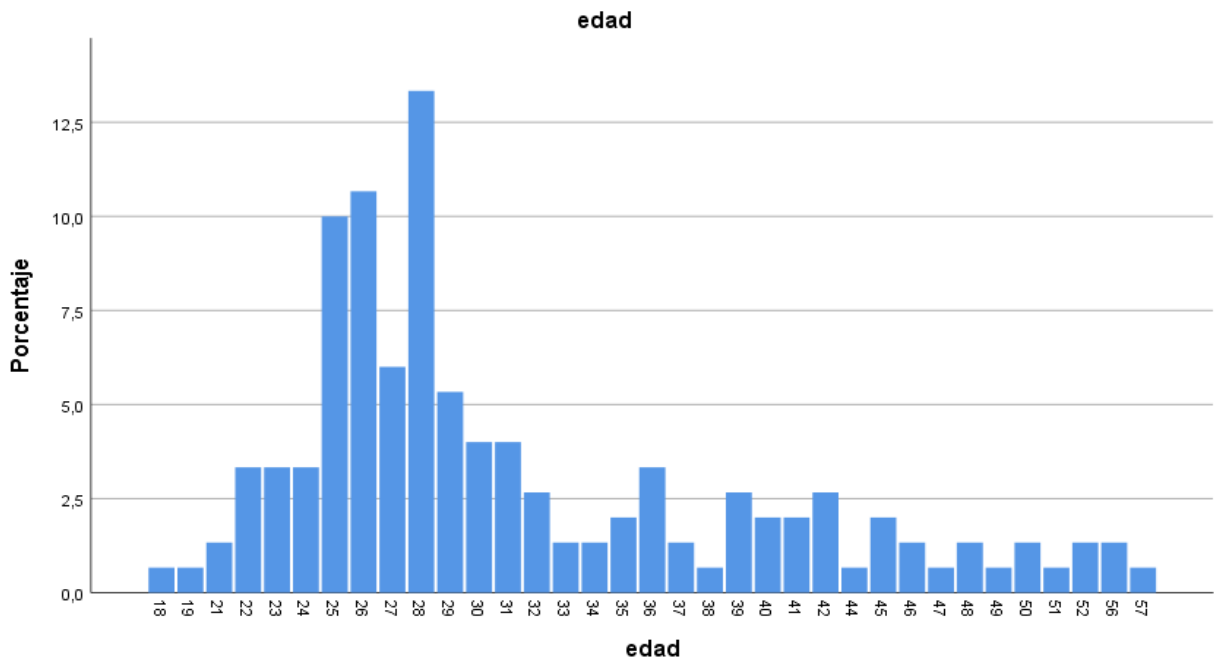


Gráfico 3 edad de la muestra

Nota. Fuente: Autoría propia

Se indago por el tiempo medido en meses en el cual han trabajado en el cargo actual, siendo el valor mínimo de 6 meses y el valor máximo de 336 meses. Se evidenció una moda de 12 meses, lo cual equivale a un 22% de la muestra, con una mediana de 13.0, una media de 40,13 y una desviación estándar de 57,3.

A la muestra se le realizó una aplicación del IVAPT-PANDO, la cual arroja tres mediciones. En primer lugar, respecto a la presencia de violencia psicológica, el 54% de la muestra se encuentra un nivel alto (5 o más reactivos contabilizados positivos), el 36% en un nivel medio (entre 1 y 4 reactivos positivos) y el 10% un nivel nulo; se obtuvo una media de 7,2 reactivos positivos; la moda de 5,0 reactivos positivos, la mitad de los sujetos de la muestra 5 o menos reactivos positivos y una desviación estándar de 6 (ver tabla 3); cabe resaltar que tanto la media como la moda se encuentran en el rango de presencia de violencia alta.

Tabla 3

Tabla de estadísticos descriptivos de presencia de violencia psicológica

Presencia Violencia psicológica	
Media	7,2
Mediana	5
Moda	4
Desviación estándar	6

Nota. Fuente: Autoría propia

En segundo lugar, el instrumento arroja un valor sobre la intensidad de la violencia, la cual se califica con el puntaje de frecuencia asignado a las conductas violentas. Los puntajes de los participantes se encuentran en un 10% como intensidad nula, el 70% con una baja intensidad (1 a

22 puntos), el 18% con una intensidad media (23 a 44 puntos) y 2% con una intensidad alta (45 puntos o más). Se obtuvo una media de 11.7 puntos, una mediana de 8.0 puntos y una moda de 0 puntos, una desviación de 11.4 (ver tabla 4) y el 75% de los participantes tuvo 18 puntos o menos.

Tabla 4
Tabla de estadísticos descriptivos intensidad de la violencia psicológica

Intensidad de violencia psicológica	
Media	11,7
Mediana	8
Moda	0
Desviación estándar	11,4

Nota. Fuente: Autoría propia

La valoración del acoso laboral se cuantifica como el número de conductas violentas que son reportadas como (más que al resto de mis compañeros). Para la muestra el 90% presenta un nivel nulo o bajo de acoso (0 a 3 puntos), el 6% presenta un acoso medio (4 a 7 puntos) y un 4% presenta un acoso alto (8 o más puntos). Se obtuvo una media de 1.3 puntos, con una mediana y moda de 0 puntos y una desviación estándar de 3. (Ver tabla 5).

Por otro lado, los ítems del IVAPT-PANDO fueron asignados a las modalidades de acoso laboral que establece la ley 1010 del 2006 de Colombia sobre el acoso laboral. Esta asignación cubrió tres de las seis modalidades considerándose que no existen ítems que den respuesta a las modalidades de discriminación laboral, inequidad laboral y desprotección laboral. Para ello, se realizó un conteo para cada ítem de todas las respuestas diferentes a cero y se realizó un conteo para cada participante de todos los ítems que pertenecen a esta modalidad cuya respuesta es diferente a cero.

Tabla 5
Tabla de estadísticos descriptivos acoso psicológico

Acoso	
Media	1,3
Mediana	0
Moda	0
Desviación estándar	3

Nota. Fuente: Autoría propia

En la modalidad de maltrato, el análisis por participantes arroja una media de 2.42, una mediana de 2 y el 75% de los participantes responden de forma positiva a 4 o menos ítems. En el análisis por cada ítem, se encontró que el número 2 “Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público” es la conducta que prevalece en esta modalidad con un 46% de los participantes señalándolo de forma positiva, seguido del ítem 3 “Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas” con un 35% y el ítem 13 “Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar” con un 32%, la conducta menos prevalente es la número 16 “Se me evita o rechaza en el trabajo” con un 17.3% (Ver tabla 10).

Otra modalidad, es la de persecución laboral, el análisis por participantes arroja una media de 3.17, una mediana de 2 y el 75% de los participantes responden de forma positiva a 5 o menos ítems. En el análisis por cada ítem, se encontró que el número 4 “Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir” es la conducta que prevalece en esta modalidad con un 56% de los participantes señalándolo de forma positiva, seguido del ítem 18 “Me asignan sin cesar tareas nuevas” con un 45% y el ítem 22 “Se bloquean o impiden las oportunidades

que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo” con un 40.7%. La conducta menos prevalente es la número 11 “Se castigan mis errores de forma desmedida” con un 20% (Ver tabla 11).

Tabla 6
Tabla estadísticos de frecuencia de prevalencia en la modalidad de maltrato

PREGUNTA	PORCENTAJE
ITEM 1: Recibo ataques a mi reputación	32,7%
ITEM 2: Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público	46%
ITEM 3: Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas	35,3%
ITEM 8: Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona	29,3%
ITEM 13: Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar	32%
ITEM 14: Se me impide expresarme	26%
ITEM 16: Se me evita o rechaza en el trabajo	17,3%
ITEM 17: Se ignora mi presencia	24,0%

Nota. Fuente: Autoría propia

Por último, en la modalidad de entorpecimiento laboral, el análisis por participantes arroja una media de 1.60, una mediana de 1.0 y el 75% de los participantes responden de forma positiva a 3 o menos ítems. En el análisis por cada ítem, se encontró que el número 5 “Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones” es la conducta que prevalece con esta modalidad con un 43% de los participantes señalándolo como positivo, seguido del ítem 21 “Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que ofrecen a

otros compañeros” con un 34,7% y el ítem 12 “: Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa con un 22.7% (Ver tabla 12).

Tabla 7
Tabla estadísticos de frecuencia de prevalencia en la modalidad de persecución

PREGUNTAS	PORCENTAJE
ITEM 4: Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir	56%
ITEM 9: Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que hecho algo bien	39%
ITEM 10: Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos	27,3%
ITEM 11: Se castigan mis errores de forma desmedida	20%
ITEM 15: Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo	29,3%
ITEM 18: Me asignan sin cesar tareas nuevas	45,3%
ITEM 19: Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo	27,3%
ITEM 20: Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas	32%
ITEM 22: Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso	40,7%

Nota. Fuente: Autoría propia

Finalmente, para indagar en la relación entre las variables sociodemográficas y las manifestaciones de acoso y violencia se realizaron tablas cruzadas y un análisis de chi cuadrado. En cuanto a la variable género, en primer lugar, se analizó su relación con la presencia de violencia psicológica y se observó que del total de la muestra un 54% se encuentra en la categoría de alta violencia psicológica, de los cuales 21.3% son hombres y 32.7% son mujeres; un 36% se

ubica en presencia de violencia psicológica media, de los cuales 15.3% son hombres y 20.7% son mujeres y un 10% está ubicado en la presencia de violencia psicológica nula, donde el 4% son hombres y el 6% mujeres. (ver tabla 6). La prueba de chi cuadrado arroja un valor de ($p=0,937$) el cual no es significativo, lo cual indica que no existe una relación entre el género y la presencia de violencia psicológica.

Tabla 8
Tabla estadísticos de frecuencia de prevalencia en la modalidad de entorpecimiento

PREGUNTAS	PORCENTAJE
ITEM 5: Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones	43,3%
ITEM 6: Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo	32%
ITEM 7: Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores	27,3%
ITEM 12: Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa	22,7%
ITEM 21: Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que ofrecen a otros compañeros.	34,7%

Nota. Fuente: Autoría propia

Tabla 9
Tabla cruzada de género con presencia de violencia psicológica

	PRESENCIA DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA		
	NULA	MEDIA	ALTA
HOMBRES	4%	15.3%	21.3%
MUJERES	6%	20.7%	32.7%
TOTAL	10%	36%	56%

Nota. Fuente: Autoría propia

En cuanto a la intensidad de violencia psicológica, se observa que del total de la muestra un 1,3% se encuentra situado en intensidad de la violencia alta, de los cuales el 1.3% son hombres y 0% son mujeres; un 18% se sitúa en la intensidad media, donde un 6% pertenece a los

hombres y un 12% a las mujeres; un 70,6% se sitúa en intensidad baja, de los cuales 29.3% son hombres y 41.3% son mujeres y un 10% se encuentra en intensidad nula, donde un 4% son hombres y 6% son mujeres (ver tabla 7). La prueba de chi cuadrado arroja un valor de ($p=0,314$) el cual no es significativo, lo que apunta a que no existe relación entre la variable género y la intensidad de violencia psicológica.

Tabla 10
Tabla cruzada de género con intensidad de psicológica

INTENSIDAD DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA				
	NULA	BAJA	MEDIA	ALTO
HOMBRES	4%	29,3%	6%	1.3%
MUJERES	6%	41,30%	12%	0%
TOTAL	10%	70,6%	18%	1.3%

Nota. Fuente: Autoría propia

Ahora, en el acoso se observa que del total de la muestra un 90% se encuentra situado en el acoso nulo o bajo, del cual los hombres corresponden a un 36% y las mujeres cuentan con un 54%; en el acoso medio tiene un total de 6% el cual se encuentra comprendido por hombres en un 2% y en mujeres por un 4% y el acoso alto tiene un total de 4%, de los cuales pertenecen un porcentaje de 2,7% a los hombres y a las mujeres un porcentaje de 1,3% (ver tabla 8). La prueba de chi cuadrado arroja un valor de ($p=0,385$) el cual no es significativo, lo que apunta a que no existe una relación entre el acoso y el género.

Tabla 11
Tabla cruzada de género con acoso

ACOSO			
	NULO O BAJO	MEDIA	ALTO
HOMBRES	36%	2%	2.7%
MUJERES	54%	4%	1.3%
TOTAL	90%	6%	4%

Nota. Fuente: Autoría propia

Respecto a la variable nivel educativo, se analiza su relación con la presencia de violencia psicológica y se observa que del total de la muestra el 54% está situado en un nivel alto, el cual se encuentra discriminado por bachilleres con un 14%, técnicos-tecnólogos presenta un 11,3%, profesionales un 24,7% y en cuanto a las personas de posgrado fue de un 4%. En cuanto al nivel medio existe un total de 26% y se encuentra discriminado por bachilleres con un 4,7%, en cuanto a los técnicos-tecnólogos presenta un 9,3%, en los profesionales fue de 12% y las personas de posgrado se obtuvo el 10% y en nivel nulo un total de 10%, el cual se encuentra discriminado por bachilleres con un 2,7%, en cuanto a los técnicos-tecnólogos presenta un 3,3%, en los profesionales fue de un 2,7% y las personas de posgrado fue de 1,3% (ver tabla 9). La prueba de chi cuadrado arroja un valor de ($p=0,025$), el cual es significativo, lo que apunta a que si existe una relación entre la variable del nivel educativo y la presencia de violencia psicológica.

Es importante mencionar que no se realizó un análisis de chi cuadrado para las variables sector económico y los meses en el trabajo actual, dado que la dispersión de los datos es significativamente amplia, lo que imposibilita realizar este tipo de análisis. Esto mismo, sucede para la variable nivel educativo en relación con intensidad de la violencia y acoso laboral.

Tabla 12
Tabla cruzada de nivel educativo con presencia de violencia psicológica

	PRESENCIA DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA		
	ALTA	MEDIA	NULA
BACHILLER	14%	4.7%	2,7%
TÉCNICO - TECNÓLOGO	11.3%	9.3%	3.3%
PROFESIONAL	24.7%	12%	2.7%
POSGRADO	4%	10%	1.3%
TOTAL	54%	26%	10%

Nota. Fuente: Autoría propia

4. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general planteado en esta investigación, el cual es establecer la ocurrencia de las experiencias vinculadas al acoso laboral de los trabajadores formales de la ciudad de Cali, se decidió utilizar el instrumento IVAPT-PANDO y recolectar variables sociodemográficas pertinentes para este trabajo como la edad, los meses en el trabajo actual, el sector, el género y el nivel educativo y posteriormente se realizó el análisis de los resultados.

En cuanto al primer objetivo específico que fue describir las experiencias que manifiestan los trabajadores formales que pueden ser caracterizadas como acoso, se encontró que la muestra da cuenta de espacios de trabajo con una presencia alta de violencia psicológica (54% de la muestra) más sin embargo, la intensidad de esta violencia es predominantemente baja (nula 10%, baja 70%) lo cual indica que en estos espacios de trabajo hay una gran variabilidad de conductas violentas pero su aparición es extraña o poco frecuente. Estos resultados, se encuentran en línea con diversas investigaciones sobre la agresión y violencia en los sitios de trabajo como lo son Castro-Osman, Leyton-Osman y forero (2017) quienes evidencian para la población norteamericana un nivel de agresión psicológica que alcanza al 41.4% de los trabajadores; Celebioglu, Apkinar, Kucükoglu y Engin, (2010) quienes encuentran violencia en el trabajo en un 50.3% de las personas en Turquía y Alkorashy (2016) quien lo identifica en un 47.2% en los trabajadores de Arabia Sudita. Se observa entonces que los niveles de violencia en la muestra son similares a los referentes internacionales.

Por otro lado, el nivel de acoso identificado como alto y medio es solamente de un 10%. Este resultado particular de acoso, es similar a estudios internacionales en países como Suiza, donde el acoso se identifica en un 7.6% (Koh, 2016), España con valores entre el 11.4% y el 15% (Piñuel y Oñate, 2006). Por supuesto, existen cifras de acoso muy superiores como el estudio de López et al (2011) quien señala un nivel de acoso del 60% para los trabajadores en Cundinamarca.

Dado que existen diversas definiciones y mecanismos de medición del acoso laboral, las cuales pueden dar cuenta de los altos valores arriba mencionados, este trabajo se beneficia de utilizar una herramienta que ha sido aplicada en diversos países latinoamericanos y que permite realizar comparaciones más precisas. Pando et al (2016) reporta en cuanto a la ocurrencia de la violencia psicológica en el trabajo que esta se encuentra en un nivel alto para el 76.8% de los trabajadores en Bolivia, 74.8% en Costa Rica, 51,7% en Cuba, 42.3% en Chile, 62.5% en Ecuador, 38.6% en México, 79.8% en Perú, 57.6% en República Dominicana y 60.6% en Venezuela. Los resultados de esta muestra en la ciudad de Cali, son inferiores a la mayoría de estos países con excepción de México, Cuba y Chile; en este estudio el autor reporta una violencia psicológica alta para el 45.4% de los trabajadores en Colombia de manera que los resultados para la ciudad de Cali parecen señalar unos espacios de trabajo con una mayor diversidad de violencia.

Adicionalmente, el estudio de Pando et al (2016) identifica una intensidad de la violencia psicológica en estos mismos países donde se observan unos valores superiores a nivel de Colombia (10.6% media y 0.6% alta) y la sumatoria de las categorías media y alta para Cali, son superiores a los países latinoamericanos con excepción de Perú y República Dominicana. Se puede indicar que los espacios de trabajo de la muestra tienen más conductas violentas y su intensidad es superior que en la mayoría de los países.

Respecto al acoso psicológico en el trabajo, los valores que se encuentran en este estudio (6% acoso medio y 4% acoso alto) son así mismos superiores a todos los países estudiados en Latinoamérica con la excepción de Costa Rica (11.5% y 7.9%), Perú (13.4% y 3.4%), Chile (9.2% y 3.3%) y son superiores a los reportados para Colombia (5.0% y 2.8%). Se encuentra entonces que en esta muestra hay mayores niveles de presencia e intensidad de la violencia que en los países de comparación, pero un menor nivel de acoso excepto en algunos casos. Dado que para el instrumento el determinante del acoso en el trabajo es que las conductas sean dirigidas a la persona

más que a sus compañeros, se podría pensar que en la ciudad de Cali la experiencia de la violencia psicológica en el trabajo es más generalizada y por lo tanto no se identifica como acoso.

Adicionalmente, el análisis de las respuestas positivas a los 22 ítems reveló que hay una gran diversidad en cómo se expresan estas conductas violentas, ya que la mayoría se observaron entre un 25% y un 40% de toda la muestra. Los ítems menos frecuentes son el ítem 16 “se me evita o rechaza en el trabajo” (17.3%), el ítem 17 “se ignora mi presencia” (24%), el ítem 11 “se castigan mis errores de forma desmedida” (20%) y el ítem 12 “se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa” (22.7%). Las conductas más comunes están reflejadas en el ítem 2 “Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público” (46%), ítem 4 “se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir” (56%), el ítem 18 “me asignan sin cesar tareas nuevas” (45.3%) y el ítem 5 “se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones” (43.3%). Esto es, la mayoría de las conductas violentas suceden en cerca de 1/3 de los espacios de trabajo y algunas en cerca de la mitad. De esta manera, no se puede caracterizar la violencia en los espacios e trabajo de la muestra; cada lugar podría tener diversas configuraciones de estos comportamientos violentos.

En relación a lo anterior y frente al al segundo objetivo el cual es identificar las modalidades de acoso que presentan mayor frecuencia en la muestra, se evidenció que en los percentiles 75 en cada una de las modalidades, obtuvo un puntaje de 4.0, 5.0 y 3.0, lo cual nos puede indicar que la violencia psicológica que se observa en el espacio de trabajo está dispersa en todas las modalidades evaluadas, lo que significa que la presencia de violencia psicológica en el trabajo no está centrada en ninguna modalidad específicamente, ni hay una modalidad más prevalente, sino que se da en las tres, dado que todas tienen puntajes similares. Es importante mencionar que no se evaluaron las modalidades establecidas por la ley como la discriminación laboral, la inequidad laboral y la desprotección laboral, dado que el instrumento IVAPT-PANDO no cuenta con los ítems que hacen

referencia a estas modalidades. Esto es algo nuevo que se presenta en este trabajo, dado que no se encontró un estudio previo que haya realizado una medición de acoso con las modalidades que la ley plantea; en Colombia no existen estudios que hayan tratado de identificar modalidades de acoso. Por lo que este trabajo es un primer acercamiento que trata de ver que es lo que sucede en el sector servicios.

Con relación al tercer objetivo específico planteado, el cual es indagar sobre cómo las variables sociodemográficas pueden influenciar en la aparición o experiencias de acoso laboral, se tuvo en cuenta los resultados de las variables de presencia de violencia psicológica, intensidad de la violencia y acoso. Los resultados arrojaron que la presencia de violencia psicológica en hombres y mujeres es alta, la intensidad tanto en hombres como en mujeres es baja y no se presenta una diferencia significativa, lo que apunta a que en este estudio no se encuentran diferencias basadas en género en las variables que se midieron. Además, se obtuvo como resultados que los hombres y las mujeres presentan un acoso nulo o bajo sin una diferencia significativa. Este trabajo se encuentra en línea con los estudios de países como Estados Unidos, España, Perú, Bolivia y Costa Rica mientras se encuentra en oposición con el estudio de Hong Kong. Otro autor que se encuentra en línea con este trabajo es Pando et. al (2016), dado que describe que en Perú, Bolivia y Costa Rica más del 70% de trabajadores ha sido víctima de violencia psicológica y lo asocian a factores como la escolaridad, el turno que tengan en la empresa y el tiempo de permanencia en esta, por lo que esto podría apuntar a que el género no sea una variable que se relacionen con el acoso laboral.

Por otro lado, Pando et al (2013) en un estudio menciona que al contrastar género frente a la presencia de la violencia y a la intensidad, se encuentran valores significativos. Tanto en presencia con un valor significativo de 0.044 e intensidad con un valor significativo de 0.001. Cabe resaltar que Pando et al (2013) encuentran diferencias significativas en cuanto a género en un estudio general de validación en Colombia, pero Pando et al (2016) no encuentra diferencias por

género en otros países. En cambio, los resultados de esta investigación no apoyan lo planteado por Pando et al. (2013), dado que no se encuentra una relación estadísticamente significativa entre el género y la presencia e intensidad de la violencia psicológica. Esto puede deberse a que el estudio de Pando et al (2013) es más general, mientras que este se centró primordialmente en el sector de servicios, lo cual puede indicar diferencias importantes en la manifestación y receptores de la violencia en el trabajo de acuerdo a la actividad económica. Una de las posibles razones por lo que estos dos estudios no concuerdan, es que en primer lugar este estudio se enfocó únicamente en la ciudad de Cali, mientras que el estudio de Pando et al (2013) se enfocó en diferentes zonas de la población Colombiana, por lo cual probablemente se encuentren personas no solo del sector servicios, sino también de los otros dos sectores.

Ahora bien, otra de las variables sociodemográficas que se asocia a este objetivo es el nivel educativo, en donde se pudo observar que la violencia psicológica frente al nivel educativo, es de una presencia de violencia alta con una intensidad baja y los niveles educativos que sienten más acoso son los bachilleres y los profesionales. Es importante mencionar que Pando et. al (2016) plantea que uno de los factores para la presencia del acoso laboral es el nivel de escolaridad, dado que estos autores mencionan que las tasas más altas son las personas con licenciatura o más estudios. De acuerdo con Barrado y Ballester (2016), en su estudio mencionan que las personas que se encuentran realizando sus prácticas o personas que tiene poca experiencia son acosados. De acuerdo con Carvajal y Dávila (2013) en su estudio mencionan que los bachilleres es el nivel educativo es el que reporta más acoso. Esto podría indicar que el nivel educativo que una persona tenga posiblemente va a influir en que esa persona presente o experimente una prevalencia en la presencia de la violencia o intensidad en el lugar de trabajo.

Según los autores mencionados anteriormente y los resultados de este trabajo se puede evidenciar que las personas con mayor riesgo de acoso son los bachilleres y los profesionales, dado

que los bachilleres tienen un menor nivel de estudio y los técnico/tecnólogos tiene un mayor nivel de estudio. Ahora, en cuanto a los profesionales las personas de posgrado tienen un mayor nivel de estudio y esto podría ser una de las razones por las cuales los bachilleres y los profesionales son más acosados que los demás, dado que los bachilleres probablemente se relacionan en mayor medida con los técnicos o tecnólogos y los profesionales con los de posgrado. Otra de las razones puede ser el nivel jerárquico que poseen las personas en las organizaciones ya que entre un mayor nivel de estudio un mayor cargo.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente mencionado, este estudio permite concluir que el 10% de la muestra se encuentra acosada laboralmente. Además, la violencia y el posible acoso que se podría generar en la muestra, no está dirigida hacia ninguna modalidad de acoso en particular, sino que la violencia se observa en las tres modalidades de acoso evaluado. Además se puede afirmar que el instrumento encuentra una presencia de violencia psicológica alta con una intensidad de la misma percibida en baja, lo que puede significar que los niveles de presencia de violencia y acoso son menores a los encontrados en otros estudios, además pareciera ser que dentro del espacio de trabajo caleño, la violencia se ha normalizado de manera en que las personas se identifican con esa situaciones pero no le asignan todo el peso. Por último, no se presentan diferencias significativas por género, pero si se encuentran diferencias en relación a los niveles educativos.

De acuerdo con este trabajo las investigadoras sugieren que se realice la creación de un instrumento que tenga en cuenta todas las modalidades plasmadas en la ley Colombiana de acoso. También es posible afirmar que la variable género no está relacionada con el acoso laboral, lo cual apunta a que ser hombre o ser mujer no va a ser un factor influyente de si una persona es acosada o no, por otro lado también se sugiere que se realicen más estudios con otros sectores económicos para así poder generar comparaciones.

Además, otra de las recomendaciones que se hacen a futuros trabajos es realizar estudios con mayor número de personas de los otros sectores económicos y tener en cuenta el nivel jerárquico de las personas para tener más aspectos para comparar. También, desarrollar un instrumento bajo la ley 1010 del 2006, el cual logre incluir todas las modalidades de acoso que contempla la ley. Otra recomendación es respecto al instrumento IVAPT-PANDO, dado que se evidenciaron dificultades al momento que los participantes contestaran la columna b, ya que muchos manifestaron que las opciones de respuesta no lograban adaptarse a lo que ellos vivía en su entorno laboral, lo que significa que si la persona no se sentía identificada con el ítem, no lograba encontrar la opción de respuesta “no me sucede”, si no que debían marcar la opción 1 “menos que a mis compañeros” o la opción 2 “más que a mis compañeros”. Siendo así, sería adecuado incluir una opción donde las personas tengan la posibilidad de marcar que no les sucede dicha situación.

En cuanto al alcance de este trabajo, se logró tener un primer acercamiento con respecto a este fenómeno para que tanto las personas como las organizaciones se den cuenta lo que posiblemente este pasando en los trabajadores y así tener en cuenta un apoyo o medidas en las cuales puedan ayudar a que este indicador disminuya. Dado que los resultados para Cali difieren de forma importante con otra información en Colombia y Latinoamérica, es de gran intereses para la política pública de la ciudad, así como para diversos actores interesados en esta problemática, como lo son el Ministerio del Trabajo, las Aseguradoras de Riesgos Laborales (ARL) que trabajan en la ciudad, y los diversos profesionales que trabajan con personas y compañías en la identificación e intervención de riesgos psicosociales en los espacios de trabajo. También es un insumo importante para las Instituciones de Educación Superior, y en la formación de profesionales que se encuentran relacionados con la gestión de personas en el trabajo, como lo son en Psicología, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, entre otros.

Por último, las limitaciones que se encontraron en este trabajo, corresponden a los 5 sujetos que no hacen parte del sector servicios, lo que puede dar entrada a variables extrañas. Otra de las limitaciones que se encontró, es que se obtuvo información de tres modalidades con el instrumento IVAPT-PANDO pero no se tuvo la posibilidad de conocer qué pasaba con las tres modalidades faltantes.

5. REFERENCIAS

Anónimo 2017. Definiciones universidad de la rioja 1-6 recuperado de:

https://www.unirioja.es/servicios/sprl/pdf/ur_protocolo_acoso_anexoii.pdf

Alkoshary, H. y Moalad, F. (2016). Workplace violence against nursing staff in a Saudi university hospital. *International nursing review* 63(2). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/292948474_Workplace_violence_against_nursing_staff_in_a_Saudi_university_hospital

Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>

Arnejčič, B. (2016). Mobbing in Company: levels and typology. *Organizacija*, 49(4), 240-250.

Barrado, M. y Ballester, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*, (38), 25-44.

Cadavid, A., Bernal, V. y Alzate, L. (2016). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista electrónica psyconex: Psicología, psicoanálisis y conexiones*, 8(13). Medellín, Colombia.

Carvajal, O, J. y Dávila, L, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 95-106. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2250/225028225011/>

Castro-Osman, M., Leyton-Castro, P. y Forero, J.F. (2017). *Acoso Laboral en Trabajadores del Sector Salud: Revisión Sistemática*. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/14134/ARTICULO%20JOSE%20FORERO%20MISAEEL%20CASTRO%20PAOLA%20LEYTON%202017%2012%2004.pdf?sequence=1>

Çelebioğlu, A. Akpınar, RB. Küçükoğlu, S. y Engin, R. (2010). Violence experienced by Turkish nursing students in clinical settings: Their emotions and behaviors. *Nurse Education Today*, 30(7). Http: doi: 10.1016/j.nedt.2010.01.006

Consejo superior de la judicatura. (23 de enero del 2006). *Ley del acoso laboral [Ley 1010 de 2006]*. Recuperado de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/167267>

Cortés, M e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Colección Material Didáctico 1 – 105

Corral, Y., Corral, I. y Franco, A. (2015). *Procedimientos de muestreo*. Universidad de Carabobo. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art13.pdf>

Efe, SY. y Ayaz, S. (2010). Mobbing against nurses in the workplace in Turkey. *International nursing review.*, 57(3). Http doi: 10.1111/j.1466-7657.2010.00815.x.

Fernández, M. (2012). El ocaso del acoso laboral: De la gestión del mobbing a la prevención de los conflictos en las organizaciones. *Gestión Práctica De Riesgos Laborales*, (91), 42-44.

García, M., Moreno, J., Rivera, J., Fragoza, M. y Murillo, L. (2014). Cartilla “acoso laboral en Colombia” (Tesis especialización). Universidad CES, Medellín.

García, J. (2004). Estudios descriptivos. *Nure Investigación*. n°7. Recuperado de <http://webpersonal.uma.es/de/jmpaez/websci/BLOQUEIII/DocbIII/Estudios%20descriptivos.pdf>.

Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas*, 1(2), 205-216. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982005000200009&lng=pt&tlng=es.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2004). El proceso de investigación y los enfoques cuantitativo y cualitativo: hacia un modelo integral. En Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P (pp. 2-182). (Eds.), *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, Y. (2018) Respuesta solicitud información sobre quejas y reclamos acoso laboral en el territorio nacional. (Comunicación personal)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. (1998). *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing* (Nota técnica Preventiva 476). Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf
- Jaradat, Y., Nielsen, MB., Kristensen, P., Nijem, K., Bjertness, E., Stigum, H, et al. (2016). Workplace aggression, psychological distress, and job satisfaction among Palestinian nurses: A cross-sectional study. 190-198. Http doi: 10.1016/j.apnr.2016.07.014
- Koh, W. (2016). Management of workplace bullying in hospital: A review of the use of cognitive rehearsal as an alternative management strategy. *International Journal of Nursing Sciences*, 3(2), 213-222. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352013215300247>
- Kwok, RP., Law, YK., Li, KE., Ng, YC., Cheung, MH., Fung, VK., et al. (2006). Prevalence of workplace violence against nurses in Hong Kong, 12(1), 6-9. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16495582>
- López-Cabarcos, M. A., Picón-Prado, E. y Vázquez-Rodríguez, P. (2008) Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24 (1), 41-60 Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a03.pdf>

- López, T. A., López V, G. y López, D. M. (2016). Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing). *Scientia Et Technica*, 21(1), 31-37. Recuperado de <http://bdbib.javerianacali.edu.co:2113/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=db743020-e7df-4623-949c-0c01c4ae6722%40sessionmgr4008>
- López Pino, C., & Seco Martín, E. (2015). Eficacia de la Ley 1010/2006 de acoso laboral en Colombia, una interpretación desde la sociología. *Revista de Derecho*, (44), 111-144. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/851/85141031007/>
- López, C., Seco, M. y Ramírez, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva *Cuadernos de Administración*, 24(43), 307-328. Recuperado de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/2613
- Luna, E. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)*. Madrid, España: Ediciones GPS.
- Martínez, E. y Ramírez, J. (2013). El acoso laboral en Colombia: conceptualización, caracterización y regulación. Recuperado de <http://islssl.org/wp-content/uploads/2013/01/Colombia-CordenasandMora.pdf>.
- Martínez, M., Muñiz, M., Martínez, C., Torres, H. y Queipo, D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. Recuperado de https://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf
- Millan, A., Diaferia, L., Acosta, M., y D'Aubeterre, M.E. (2016) comparativo de las propiedades psicométricas del NAQ-R y del LIPT-60 en trabajadores Venezolanos. *Rev. CES Psicol.*, 9 (2), 40-67.
- Mansilla M. (2000). Etapas del desarrollo humano. *Revista de Investigación en Psicología*, 3(2), 105-116.

- Müggenbur, M. y Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1), 35-38. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358741821004>
- OIT. (2017). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. Conferencia Internacional del Trabajo, 107. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/--relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.
- Pando, M., Aranda, C., Salazar, J. y Torres, T. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), 39-45.
- Pando, M., Aranda, C., Parra, C. y Gutiérrez, A. (2013). Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia. *Salud Uninorte*, 29 (3), 525-533.
- Padial, O. y De la iglesia, M. (2002). *El mobbing como enfermedad del trabajo*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=640393>
- Peralta M., (2004) "EL ACOSO LABORAL - MOBBING- PERSPECTIVA PSICOLÓGICA", *Revista de Estudios Sociales*, 18, 111-122. <https://doi.org/10.7440/res18.2004.10>
- Piñuel, I. y Oñate, A. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=640312>
- Piñuel y Zabala. (2001). Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*, 14, 187-189.

Rosario-Hernández, E. y Rovira, L. (2011). Consecuencias psicológicas del mobbing: estudio empírico de las consecuencias psicológicas del mobbing en una muestra de empleados en puerto rico. *Revista Internacional de Psicología Ocupacional*, 30(2), 183-199.

Recuperado de <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/viewFile/120/118>

Sanz-Vergel, A. y Rodríguez-Muñoz, A. (2011). El Efecto del Acoso Psicológico en el Trabajo sobre la Salud: El Papel Mediador del Conflicto Trabajo-Familia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 93-102. Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200002

Sousa, V., Driessnack, M, y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-am Enfermagem*, 15(3). Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf

Suárez, R. (2012) ¿Qué sabemos del acoso laboral? *Tecnek*, 10(1), 6-12.

Viana, A. y Gil, M. (2003). Mobbing psicoterror laboral o acoso psicológico en el trabajo. *Semergen*, 29(09), 471-484.

Vesga, J (2017) conceptualización en la psicología organizacional y del trabajo: necesidad de congruencia con fenómenos y hechos. *Queaderns de psicología* 19 (01) 89-100.

Anexo 1. Consentimiento Informado

Sr. (a)

Las estudiantes de noveno semestre de la Carrera de Psicología de la Pontificia Universidad Javeriana Cali, María Camila Arango y Valentina Metaute se encuentran realizando un estudio cuyo objetivo es establecer la ocurrencia de las vivencias vinculadas al acoso laboral de los trabajadores formales de la ciudad de Cali. La información suministrada en el desarrollo del instrumento IVAPT-PANDO será utilizada por las investigadoras para los propósitos del estudio. La información que se obtenga, se guardará bajo estricta confidencialidad y anonimato, asegurando que no se incluya su nombre o cualquier indicativo que revele su confidencialidad. Su participación será voluntaria y usted podrá terminar su participación en cualquier momento, solicitar el retiro de sus datos o abstenerse de contestar alguna pregunta sin dar explicación alguna, y sin que esto genere algún tipo de inconvenientes para usted. Participar en este estudio no tiene costo alguno ni representará beneficios económicos.

Este estudio no representa riesgos para la salud física, no se brindará ningún tipo de medicamento o tomará ningún examen médico. De acuerdo con la ley 1090 del 2006, por medio de la cual se establecen las normas pertinentes frente a aspectos científicos, técnicos y administrativos para la investigación en Psicología; y con la Resolución No. 008430 de 1993 del Ministerio de Salud por medio de la cual se establecen los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, se hace necesario obtener el consentimiento informado para participar en procesos de investigación. Con su firma usted certifica que ha leído o alguien le ha leído el presente formato de consentimiento informado, que le han sido resueltas todas sus preguntas satisfactoriamente y que acepta participar voluntariamente en el presente estudio.

¿Acepta usted participar en el estudio?: Si No

Firma del participante: _____

Nombre: _____ Cédula: _____

Firma de quien toma el consentimiento informado: _____

Firma de los investigadores:

María Camila Arango

cc.1.113.684.868

Valentina Metaute

CC. 1.113.672.298

Testigo

CC.

Director de tesis

CC.

Firmado en la Ciudad de Cali, el día ____ del mes de _____ del 2019

Anexo 2. Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.

IVAPT-PANDO

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

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

RESPUESTAS:

A)

4. Muy frecuentemente

3. Frecuentemente

2. Algunas veces

1. Casi nunca

0. Nunca

B)

1. Menos que a mis compañeros

2. Igual que a mis compañeros

3. Más que al resto de mis compañeros

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Género:

Edad:

Nivel educativo:

Cargo:

Ciudad:

Tiempo en la compañía:

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en publico		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones publicas		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que he hecho algo bien		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores de forma desmedida		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14. Se me impide expresarme		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera)		
18. Me asignan sin cesar tareas nuevas		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que ofrecen a otros compañeros.		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

Complemente lo siguiente: señale con una cruz en el margen derecho sobre las líneas la(s)

persona(s) que me produce(n) las cosas arriba mencionadas es (son):

Mi(s) superior(es) _____
 Compañero(s) de trabajo _____

Subordinado(s) _____
 Otros (especificar) _____