

ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR
DE PIEDECUESTA (SANTANDER)

PRESENTADO POR:
MARÍA CAMILA BADILLO CACHOPO



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA – UNAB
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA EXTENSIÓN UNISANGIL
SAN GIL, 2013

ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR
DE PIEDECUESTA (SANTANDER)

PRESENTADO POR:

MARÍA CAMILA BADILLO CACHOPO

BAJO LA DIRECCION DE LAS PSICÓLOGAS

DORIS AMPARO BARRETO OSMA

MARCELA ORDOÑEZ RODRÍGUEZ



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA - UNAB
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA EXTENSIÓN UNISANGIL
SAN GIL, 2013

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción	7
Descripción de la Institución	9
Planteamiento del Problema	11
Justificación de la investigación	14
Objetivos:	16
- General	
- Específicos	
Antecedentes de la Investigación	17
Marco Teórico	29
Metodología:	39
- Tipo de Investigación	
- Diseño	
- Sujetos	
- Instrumentos	
- Procedimiento	
Resultados	42
Discusión y Conclusiones	52
Referencias	54
- Cibergrafía	
Apéndices:	60
a. Escala Cisneros	
b. Consentimiento Informado	

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla Nro. 1: Características socio-demográficas de la población	40
Tabla Nro. 2: Puntuaciones de la Escala Cisneros	43
Tabla Nro. 3: Puntuaciones totales NEAP	44
Tabla Nro. 4: Puntuaciones totales IGAP	45
Tabla Nro. 5: Puntuaciones totales IMAP	45
Tabla Nro. 6: Conductas de Acoso Laboral	48
Tabla Nro. 7: Autores más frecuentes de Acoso Laboral	52

RESUMEN

En Colombia el acoso laboral es un área de investigación poco estudiada, tanto así que las leyes que lo describen y rigen en el país se establecieron hace apenas 7 años; por tal razón, los estudios antecedentes son pocos y más en el ámbito educativo. El objetivo de este estudio fue identificar la presencia del fenómeno de Acoso Laboral por medio de la aplicación de la Escala Cisneros, compuesta por 44 ítems y 3 ejes de calificación (NEAP (total de estrategias señaladas), IGAP (índice global de acoso psicológico), IMAP (intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas), en la Escuela Normal Superior de Piedecuesta-Santander, para lo cual se contó con la participación voluntaria de 30 trabajadores (18 mujeres y 12 hombres) incluyendo docentes y personal administrativo; los resultados arrojaron que en la Institución Educativa el porcentaje de acoso laboral no es estadísticamente significativo sin desconocer la presencia de 4 casos específicos de existencia de este fenómeno.

ABSTRACT

In Colombia the mobbing is an investigation area little studied, so much so the laws that describe it and they govern in the country they settled down hardly 7 years ago; for such a reason, the antecedent studies are few and more in the educational environment. The objective of this study was to identify the presence of the phenomenon of mobbing by means of the application of the Scale Cisneros, composed by 44 articles and 3 qualification axes (NEAP (total of signal strategies), IGAP (global index of psychological pursuit), IMAP (intensity average of the suffered strategies of pursuit), in the School Normal Superior of Piedecuesta-Santander, for that which had the voluntary participation of 30 workers (18 women and 12 men) including educational and administrative personnel; the results

threw that in the Educational Institution the percentage of mobbing is not statistically significant without ignoring the presence of 4 specific cases of existence of this phenomenon.

ACOSO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR
DE PIEDECUESTA (SANTANDER)

Como seres integrales, las personas están en un continuo proceso de crecimiento y complementación, a través de procesos grupales e individuales y en los diversos aspectos que conforman su mundo personal; el área laboral es uno de ellos, y es por medio de éste aspecto que la persona busca explotar capacidades físicas e intelectuales con fines económicos, sociales, y de crecimiento personal. Al convertirse, el trabajo, en una constante en las etapas por las que atraviesa el individuo, es indispensable que el ambiente y el clima en que se encuentre sea óptimo y le permita desarrollarse, ya que aquel bienestar no depende sólo de condiciones internas, es decir propias del individuo, sino también del contexto en el que se está y en muchas ocasiones estas condiciones laborales no son las mejores ni en la estructura física ni en el clima laboral. Uno de los principales factores que contribuyen al mal ambiente de trabajo es el *Acoso Laboral*, visto como una problemática que es importante identificar actualmente en las empresas.

Los primeros estudios acerca del Acoso Laboral tienen su origen hacia los años 80 y las investigaciones acerca del tema iniciaron en Noruega y Suecia, en el año de 1894 con el científico sueco Heinz Leymann (citado por Motta 2008), quien abarcó el estudio de éste tema desde 1984 hasta 1996; y quien además fue el primer doctrinante europeo en definir el concepto Mobbing como, "el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo" (Motta, 2008).

En el ámbito legal, Suecia fue el primer país (1993), en expedir una ley nacional para prevenir la aparición de este tipo de situaciones; seguidamente en Francia en el año 2002, en la

ley de modernización social, se incluye un capítulo sobre el acoso moral en el que se define y se insiste en el carácter reiterado de las conductas de hostigamiento. Bélgica posee, de igual manera, instrumentos legisladores desde el año 2002 que previenen el acoso laboral en los sitios de trabajo; en el 2003 en Argentina se crea un marco normativo para prevenir, controlar, sancionar y erradicar la violencia laboral en el ámbito público (Motta, 2008).

En el caso específico de Colombia, en la Constitución Política de 1991, se especificaron un conjunto de leyes que velan por el bienestar y la dignidad del individuo de manera general, pero es hasta hace sólo 7 años que en el país se reconoce el acoso laboral como un factor determinante en el bajo desempeño y el abandono de los puestos de trabajo. Con el motivo de disminuir el malestar provocado por este fenómeno se implantó la Ley 1010 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, que busca "Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública" (Artículo 1. Ley 1010 de 2006).

Esta misma ley define el *Acoso Laboral* o *Mobbing* como "toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por su empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Artículo 2. Definición. Ley 1010 de 2006). Su cumplimiento consiste básicamente en una serie de programas que toda empresa debe implantar para asegurar el buen

clima de las relaciones de trabajo entre los empleados, independientemente del cargo que desempeñen dentro de la misma.

En los últimos 20 años se ha visto como aumenta el Mobbing y el grado en el que afecta la calidad de vida de la persona, esta problemática se ve reflejada en los retiros y ausentismos injustificados, asilamiento y discriminación que sufren los trabajadores, que en ocasiones generan en ellos toma de decisiones extremas como el suicidio, por ejemplo. Por tal motivo, es importante que en las empresas, se realicen evaluaciones constantes de los riesgos que se están presentando de manera más frecuente (Martínez, Agudelo y Vásquez, 2010).

Actualmente, en países como España, Italia y Estados Unidos se ha avanzado en la evaluación de los riesgos que presenta este fenómeno en los trabajadores, con el objetivo de proteger la dignidad y la salud de los últimos.

En este orden de ideas lo que se quiere con este estudio en particular es identificar si en una muestra de trabajadores de la Escuela Normal Superior de Piedecuesta, Santander se presentan conductas de acoso laboral; esto por medio de la aplicación e interpretación de la Escala de Cisneros. De igual manera, se quiere determinar cuáles son las conductas más frecuentes y quienes son principalmente los actores de este fenómeno, teniendo en cuenta su cargo en la organización.

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La Institución escogida para realizar este estudio es la Escuela Normal Superior de Piedecuesta (Santander) que fue creada en el gobierno del Doctor Roberto Urdaneta Arbeláez, siendo Ministro de Educación el Doctor Luis Pabón Núñez, según Resolución Nacional 791 de abril de 1.953. Su primer Rector fue el pedagogo Jorge Reyes Mantilla. Desde su fundación hasta el año de 1967 y con el nombre de Normal Superior de Varones contó con internado el cual albergaba a más de 100 estudiantes; se

recibían clases mañana y tarde, el sábado hasta medio día y el domingo había que asistir a misa en comunidad. En sus comienzos, la Normal Superior de Varones funcionó en las instalaciones del actual Colegio Balbino García y hasta 1.977 otorgó el título de Normalistas Superiores. En 1964 cambia su razón social de Normal Superior de Varones por el de Escuela Normal Nacional Mixta. Es de destacar que uno de los grandes impulsores de la modalidad pedagógica de la Normal y la construcción de su actual edificación fue el ilustre maestro Humberto Gómez Nigrinis, en un principio profesor, director de la Escuela Anexa y luego rector desde 1959 hasta 1967. El 10 de octubre de 1971 fue inaugurado el edificio donde actualmente funciona la Escuela Normal Superior de Piedecuesta, por el entonces Ministro de educación, Doctor Luis Carlos Galán Sarmiento.

Después de 4 años de intenso trabajo en el proceso de reestructuración y reflexión la Escuela Normal Superior de Piedecuesta adquiere su Acreditación previa a través de la Resolución Ministerial 0026 de Enero 6/99 permitiéndole a la Institución en enero del mismo año abrir el I semestre del ciclo complementario y por el término de 4 años otorgar el diploma de Normalistas Superiores al igual que el tiempo de transición para obtener en forma definitiva su acreditación de calidad. En noviembre 27 del año 2000 es reconocida oficialmente por la Secretaría de Educación departamental mediante la Resolución No. 17340. Con el nombre de Escuela Normal Superior de Piedecuesta y convertida en una sola institución (preescolar, primaria, secundaria, ciclo complementario) se logra graduar los primeros Normalistas Superiores en Diciembre del año 2000. A la fecha y como rector el Esp. Elias Cediél Uribe, la Escuela Normal Superior de Piedecuesta cuenta con aproximadamente 1600 egresados de bachillerato y 150 Normalistas Superiores, orgullo para la institución pues se desempeñan principalmente en la

docencia y en los diferentes frentes de la actividad pública: En la Política, Ingenierías, Medicina, Docencia Universitaria, Derecho, etc.

La Escuela Normal Superior de Piedecuesta como centro de orientación e innovación permanente en el campo pedagógico, tiene como misión la formación de bachilleres académicos con profundización en pedagogía, con espíritu de liderazgo, comprometidos con el desarrollo personal y social, artífices de su proyecto de vida y maestros promotores de una sólida identidad y sentido de pertenencia, competentes en la interpretación de la realidad educativa para laborar en el nivel de preescolar y básica primaria, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones que atiende. Y proyecta constituirse en centro de orientación e innovación permanente en el campo pedagógico y ético, a partir de la investigación y formación en valores, contribuyendo así, a la solución de la problemática educativa del área rural y urbana de la zona de influencia (Documento de www.normalpiedecuesta.edu.co. URL <http://www.normalpiedecuesta.edu.co/>)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia, el sector educativo es uno de los más golpeados por la falta de recursos que garanticen tanto a los estudiantes como a los docentes el éxito en los procesos formativos. Desde el punto de vista organizacional, los docentes y el área administrativa; no están exentos de provocar acciones de acoso laboral ya que, de una u otra forma, este fenómeno favorece la inestabilidad en las personas y se convierte en un medio para lograr mantenerse en un ambiente de competitividad laboral.

En estudios realizados por especialistas en Instituciones docentes, Instituciones Públicas y Comunidades Científicas, se ha llegado a observar la influencia que tiene la relación entre

la violencia y las condiciones económicas, sociales y culturales de los ciudadanos en la favorabilidad de procesos de mobbing entre compañeros de trabajo (Dejours, Hirigoyen y más recientemente, Piñuel, s.f. Citados por Pando et. al. 2008). Por ejemplo, una investigación realizada "coincide con las afirmaciones hechas por Chappell y Di Martino (Citados por Pando et. al. 2008), respecto a que la violencia en el trabajo, según los modelos de análisis de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se deriva de una combinación de causas, relativas a las personas, al medio ambiente o entorno laboral y a las condiciones organizativas y contractuales del trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores; por lo que es importante señalar que este estudio también rechaza la idea de que la violencia en el lugar de trabajo obedezca únicamente a factores personales"(Pando et. al. 2008).

En este mismo estudio las áreas evaluadas por medio del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico, resaltan las categorías de "Condiciones del lugar de trabajo" e "Interacción social y aspectos organizacionales"; de igual manera se encontró que algunos de los reactivos que señalan mayor asociación con mobbing son (Pando et. al. 2008) el hacinamiento (espacio insuficiente) en aulas o espacios para trabajar, exceso de actividades a realizar en su jornada diaria de trabajo, las demandas laborales que recibe no corresponden a su nivel de conocimientos, competencias y habilidades, su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos y requiere permanecer por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado), realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su agrado, el estatus como profesor o académico no corresponde a sus expectativas y por último, tiene dificultades en la relación con compañeros de trabajo.

Al igual que en cualquier campo laboral, estas dificultades impiden el completo desarrollo del capital humano como tal, generando consecuencias psicológicas y fisiológicas que a largo plazo minimizan a la persona.

En el caso específico de Colombia, según una revisión realizada por Durán, 2006; "el referente investigativo sobre el tema es el estudio denominado Formas y Consecuencias de la Violencia en el Trabajo. Adelantado en el año 2004 por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia en los sectores económicos de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas".

Los resultados se presentan de manera comparativa con el reporte producto de la tercera encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo llevado a cabo por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida, en el año 2000 y en resumen expresan lo siguiente: las prevalencias relacionadas con violencia física y sexual son de 1.3% en Colombia y 2% en Europa, es decir, la prevalencia de acoso de Colombia duplica la Europea, en Colombia es de 19.8% frente a Europa del 9%. De los cuatro sectores analizados el de mayor prevalencia de violencia en el trabajo es Transporte (25.1%), las agresiones físicas provienen principalmente de usuarios o personas ajenas al trabajo, excepto en transporte, donde el principal agresor es el compañero de trabajo. El acoso psicológico es el de mayor ocurrencia: El 12.8% de los trabajadores manifestaron recibir agresiones verbales, de los cuales el 40% son infligidas por el jefe y el 22% por compañeros de trabajo. La violencia sexual se expresa con una prevalencia del 1.7% de los cuales el 51% de los casos es por acoso sexual laboral y que el acoso psicológico se observa con mayor frecuencia en edades entre los 20 a 30 años con tendencia a ser mayor hacia la mujer en los sectores de Salud y financiero (Citado por Durán, 2006).

De igual manera un estudio realizado en el ámbito educativo en España intentó llevar a cabo una medición de los niveles de acoso psicológico en una muestra de profesores de colegios de educación infantil y primaria e institutos de secundaria y describir las conductas de acoso más frecuentes. Se describen también las relaciones entre sexo, nivel educativo, situación contractual, localidad de trabajo, edad, antigüedad y acoso psicológico y las conductas de acoso más frecuentes. Los resultados muestran que cada sujeto sufre una media de más de cuatro conductas de acoso psicológico de las sesenta descritas por el instrumento y que dos tercios de la muestra han indicado alguna de esas conductas. Por otro lado, ninguna de las variables demográficas contempladas resultaron ser determinantes con respecto al nivel de acoso psicológico. Respecto a las conductas de acoso, la comunicación y la reputación personal son los tipos de conductas más indicados. El análisis factorial describe dos factores principales referidos a reputación-aislamiento el primero y agresividad-tarea el segundo (Raya, A., Herruzo, J., Pino, M., 2007).

En estudios hechos recientemente el viceministro de Relaciones Laborales, David Luna (2012) (tomado de www.portafolio.co), precisó que "desde ese año se han abierto 4.849 investigaciones por acoso laboral. En el primer semestre de este año, van 655, más de la mitad del año pasado. El mayor número de quejas de acoso, comentó Luna, tiene que ver con el maltrato verbal reiterado (gritos, vulgaridades) y psicológico (expresiones que menoscaban la autoestima del trabajador y/o lesionan su integridad moral). Otras modalidades son persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad o desprotección".

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Desde siempre el trabajo ha sido la forma de sostenimiento económico de la familia; es así como a través de la evolución y

los cambios socio-políticos y culturales a los que se ha enfrentado el mundo en su totalidad, ha venido evolucionando en cuanto a métodos y profesiones, ya que, comparado con unos cuantos siglos atrás no se contaba con la maquinaria tecnológica que hoy en día predomina y en muchas ocasiones ha reemplazado la mano de obra humana. Sin embargo, así como ha evolucionado la parte mecánica, también lo han hecho las relaciones sociales que se dan en el área de trabajo, ya que como seres integrales, las personas necesitan el contacto y la relación con los otros. Es en este punto donde muchas veces surgen las dificultades, ya que el no poseer las herramientas adecuadas de socialización y convivencia promueve el hecho que las personas sean víctimas de innumerables maltratos enmarcados en el nombre de acoso laboral.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace destacable la necesidad de definir cuáles son las cifras de aparición, específicamente en la institución seleccionada para desarrollar este estudio. De presentarse este fenómeno de manera alarmante es importante, que al momento de compartir los resultados y sacar las conclusiones, se genere un cambio en el clima de trabajo de las personas que laboran allí a través de programas institucionales propios de la empresa, y de igual manera fundar en los directivos primero la necesidad de crear, en el caso de no existir, proyectos de promoción y prevención de esta problemática y segundo fortalecer los espacios de apoyo y los conductos regulares a la hora de presentarse un caso en particular.

Desde hace 20 años, el acoso laboral ha venido siendo ampliamente estudiado principalmente por las consecuencias tanto psicológicas como físicas que genera en la persona que lo sufre. Inicialmente estos estudios estaban referidos a conceptualización y definición pero con la evolución y los cambios sociales se vió la necesidad de ampliar el área de estudio hasta llegar a lo que hoy por hoy se conoce del tema.

Algunos de los países pioneros en estos estudios han sido España, Italia y Estados Unidos, los cuales se han tomado el trabajo de evaluar más a fondo los riesgos que presenta para la salud del trabajador que sufre bajo la condición de acoso identificando los factores de riesgo que lo favorecen, así plantear soluciones que protejan la salud del mismo y prevengan la aparición del fenómeno. Además, a partir del 2002 en diferentes países se han establecido normas que lo previenen, regulan y castigan con el objetivo de disminuir esta problemática.

Y Colombia no ha sido la excepción, ya que estableció la Ley 1010 de 2006 del Ministerio de Protección Social, para reglamentar el acoso laboral en el país como un riesgo profesional presente y latente, que al común de las personas no incluye sólo actividades de tipo sexual, sino también intimidaciones, presiones y maltratos que vayan encaminadas a disminuir el rendimiento del trabajador o como fin último inducir la renuncia de la persona (Artículo 2: Definición. Ley 1010 de 2006).

OBJETIVOS

General

Identificar la presencia de acoso laboral en el personal administrativo y docentes de primaria y secundaria de la Escuela Normal Superior de Piedecuesta (Santander) por medio de la aplicación de la Escala de Cisneros, con el fin de conocer que conductas de este tipo se presentan con mayor frecuencia en este ambiente laboral.

Específicos

- Conocer las conductas de acoso que predominan entre los trabajadores víctimas del acoso laboral.
- Definir quiénes son los actores más frecuentes de acoso laboral en la muestra estudiada.

ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Según la revisión de la literatura hecha se encontró que el acoso laboral es un concepto ampliamente estudiado en cuanto a definición, prevalencia, comorbilidad, factores asociados, consecuencias, entre otros; no sólo en las personas que lo sufren, sino también el grado en que las familias y el área de trabajo se ven afectadas.

España, ha sido uno de los países pioneros en investigación en este tema, y es esta la razón por la cual se encuentra gran cantidad de literatura referida al tema. A continuación, se citarán una serie de investigaciones que se consideraron relevantes para la realización de este estudio.

Esta investigación hecha por García, Llor, García, Ruiz (2006), se basa en la premisa de que el Mobbing produce un deterioro en la salud que puede llevar a una patología propia del estrés y a la incapacidad laboral. En el presente estudio se realizó un análisis de las variables psicológicas de bienestar que están relacionadas con el Mobbing y se identificaron cinco variables psicológicas, principalmente, como son: el agotamiento emocional, la insatisfacción con la supervisión, la ansiedad, el cinismo y la depresión que clasifica adecuadamente al conjunto de sujetos con altas y bajas puntuaciones en Mobbing. A su vez, se encontró en primer lugar, con la insatisfacción con las relaciones personales con los superiores; en segundo lugar, con unos indicadores relacionados con el burnout y que afectan a las emociones en el trabajo y a la percepción que se tiene del mismo: el sentimiento de estar agotado emocionalmente, y un distanciamiento respecto a la utilidad del trabajo; y en tercer lugar, ítems relacionados con la salud psicológica, concretamente manifestaciones depresivas, que ponen de manifiesto los correlatos depresivos del Mobbing, independientemente de que finalmente pueda cristalizar en una

victimización o en un cuadro clínico relevante que requiera de intervención especializada.

El objetivo de este estudio desarrollado por Gil, Carretero, & Luciano (2006) fue analizar la prevalencia de Mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. Los resultados revelaron una ausencia de diferencias significativas tanto a nivel global de la escala como en las distintas acciones de hostigamiento. Por tanto, se puede concluir a partir de estos análisis que en el sector estudiado la frecuencia y duración del Mobbing no varía en función de si el trabajador desempeña su labor en un tipo de centro o en otro.

Por otro lado el estudio desarrollado por Olmedo y González (2006) tiene como objetivo proporcionar una visión amplia de los avances producidos en la investigación sobre el acoso laboral, con la finalidad no sólo de mostrar el estado actual de la cuestión sobre la detección y los factores de riesgo implicados en el mismo, sino también proporcionar una guía de actuación de cara a la prevención e intervención en esta problemática. Se pudo concluir que en el caso de la evaluación, nos encontramos con instrumentos cuya dificultad radica en estimar un punto de corte objetivo que nos permita afirmar la existencia de mobbing (González de Rivera, 2002. Citado por Olmedo y González, 2006). Asimismo, respecto a la prevención, como señalan Resch y Schubinski (1996) citados por Olmedo y González, 2006: "nos encontramos con diferentes parapetos (económicos, sociales, de imagen...) que coartan a las empresas a la hora de implantar programas destinados a la prevención de conductas de acoso entre sus trabajadores".

En la faceta de tratamiento psicológico, el principal problema radica en que las víctimas de acoso acuden al psicólogo una vez que han desarrollado depresión, ansiedad, estrés postraumático,

etc., trastornos que podrían prevenirse desde una actuación en las primeras fases del proceso de mobbing (Groeblichhoff, 1995. Citado por Olmedo y González, 2006). En definitiva, a partir de la evidencia que nos informa del daño psicológico en las víctimas de mobbing, de los efectos negativos en el funcionamiento de las empresas donde se produce y de los costes sociales que el fenómeno conlleva, podemos considerar como objetivo deseable la prevención y control de las conductas de hostigamiento en el ámbito laboral.

En este artículo (Meseguer, Soler y Sáez, 2007) se analizó la incidencia, componentes y origen del Mobbing en el trabajo en el sector hortofrutícola; los resultados indicaron que la tasa de incidencia del Mobbing es muy alta (28%), que el Mobbing no es un constructo único, y que el principal origen del mismo proviene de los superiores. Por otro lado, podemos considerar el Mobbing como un fenómeno heterogéneo que recoge distintas formas de expresión, y que, en nuestro caso, tanto por los tipos de conductas hostiles manifestadas como por la procedencia del mismo, puede entenderse más que como un proceso singular hacia una persona, como una estrategia aparentemente "racional" para conseguir los objetivos que la organización se marca, tanto de rendimiento como de forma de ejercer el control sobre los trabajadores, lo que refuerza el sentido de la consideración de éste, como un fenómeno que va más allá de las relaciones diádicas de los trabajadores y que incluye a la organización como parte responsable, directa o indirectamente, de que esto se produzca.

En el presente artículo realizado por Trijueque y Marina (2008), se facilitó un informe pericial elaborado conjuntamente por expertos en psicología forense y laboral, respectivamente, sobre un tema de gran interés actual como es el acoso psicológico en el lugar de trabajo (mobbing), temática que puede

ser abordada desde las distintas jurisdicciones españolas (civil, penal, social, contencioso-administrativo). Los resultados arrojan que primero, El Sr. M presenta un F41.1 Trastorno de Ansiedad Generalizada [300.02], cumpliendo los criterios de la APA (2002). El Sr. M no presenta ningún trastorno de la personalidad que haya podido dificultar su adaptación al entorno laboral. No se detecta durante la evaluación realizada sobresimulación clínica de síntomas por parte del peritado. Segundo, que la etiología de dicha alteración se ubica, verosímilmente, en la influencia directa de un estresor psicosocial en el contexto laboral, identificado por el Sr. M como una situación de acoso hacia su persona. Y tercero, los resultados obtenidos por el Sr. M en la evaluación técnica realizada constituyen elementos consistentes con una situación de acoso psicológico laboral, también denominado mobbing por la literatura científica.

En una investigación realizada por Trijueque y Marina (2008) en la que se relacionan el Mobbing y la comorbilidad con trastornos de la personalidad que sufren las víctimas de éste, se encontraron, en orden de prevalencia (mayor a menor), los siguientes trastornos: el trastorno compulsivo, seguido del dependiente, fóbico-evitativo e histriónico; de igual manera, se evidenció que las víctimas de acoso laboral, además de presentar estos trastornos, tienen mayores niveles de ansiedad y consumo de alcohol que los trabajadores que también eran acosados pero no presentaban dichos trastornos. Esto permitió concluir que las personas en las que se encuentra presente un trastorno de la personalidad, se halla un claro déficit en el establecimiento de relaciones laborales adecuadas que les permitan desenvolverse en un clima de trabajo óptimo; en relación con la adaptación española de la prueba utilizada para este estudio (el MCMI-II),

cabe resaltar que no se recomienda su aplicación con fines diagnósticos, hasta que no obtenga su validez diagnóstica.

Otro estudio hecho en la Universidad Pública de Galicia por López, Picón y Vázquez (2008), tenía como objetivo la caracterización de los procesos de acoso psicológico entre el personal de administración y servicios, los resultados obtenidos señalan una incidencia semejante entre los hombres y entre las mujeres. Los tipos de comportamientos más frecuentes tienen que ver tanto con la esfera personal como con la profesional, y las atribuciones causales más señaladas por las víctimas se refieren a aspectos relacionados con la organización del centro el deterioro del clima laboral. Las víctimas señalan como principales consecuencias del Mobbing aspectos relacionados con la salud psicológica y emocional, siendo la estrategia más empleada para enfrentarse a estos ataques la pasiva, es decir, no hacer nada (López, Picón y Vázquez, 2008).

A través de un estudio de caso realizado por Trijueque y Marina (2008) se evidencia la tarea de detección y evaluación pericial del acoso laboral, ya que constituye una tarea difícil y controvertida, no sólo por la falta de delimitación y la confusión en el uso de los términos psicojurídicos sino porque la formulación subjetiva de los síntomas por parte de las víctimas, facilita una posible simulación o sobresimulación. En el caso estudiado, y según el diagnóstico de simulación hecho, se encontró que primero, existe una marcada discrepancia entre los trastornos o síntomas que la paciente verbaliza padecer y lo que puede objetivarse en la exploración pericial. Segundo, no existe proporcionalidad entre los hechos denunciados y descritos por la informada, y el cuadro psicopatológico presuntamente reactivo. Y por último, pidió que resumiera y concretara los motivos que le impiden trabajar (después de haberlos sondeado de forma prolija y detallada), aduzca razones irrelevantes e

incongruentes, expresándose en los siguientes términos: "necesito estar sin dar golpes, sin dar voces, tengo que estar moviendo mucho la boca, necesito un tratamiento", olvidando la incapacitante severidad de su "ficticia problemática".

En otro artículo (Trijuque y Gómez, 2009) el objetivo fue analizar la prevalencia del acoso psicológico en el lugar de trabajo y las distintas características asociadas a dicho fenómeno en una muestra multiocupacional. Empleándose para ello un instrumento específico de medida del acoso laboral, el NAQ-R (NegativeActsQuestionnaire - Revised), y un cuestionario sobre aspectos sociodemográficos y socio-laborales elaborado ad hoc. A tenor de los resultados obtenidos en relación con las propiedades psicométricas del NAQ-R, la versión española permite evaluar, con las suficientes garantías psicométricas, diferentes niveles de acoso laboral. Después de la aplicación, los resultados arrojaron que el 14% de la muestra ha considerado sufrir situaciones de acoso psicológico en su lugar de trabajo en el último medio año, y de forma más precisa, un 5.8% ha informado padecer este tipo de conductas de forma frecuente, mientras que un 8.2% ha valorado sufrir Mobbing de forma ocasional. Por otra parte, se halló que las mujeres constituyen el género más habitual en el perfil de trabajador acosado, dato coincidente con los de otros estudios internacionales (Leymann, 1996; Vartia, 1996. Citado por Trijuque, Gómez, 2009) y nacionales (Piñuel y Oñate, 2002. Citado por Trijuque y Gómez, 2009). Por último, otro aspecto de interés obtenido ha sido el relacionado con el tipo de contrato, ya que se ha tendido a considerarla capacidad predictiva del mismo ante situaciones de acoso debido a la precariedad laboral y de este modo se ha venido señalando que los contratos temporales favorecen las situaciones de acoso (Moreno 2005; Piñuel y Oñate, 2002. Citado por Trijuque y Gómez, 2009).

Un estudio realizado hecho por Topa, Moriano y Morales, (2009) con una población de enfermeros españoles tenía dos objetivos. Primero, examinar las relaciones entre la identificación organizacional e identificación con el grupo con el acoso en el trabajo. Segundo, analizar el papel mediador del apoyo social percibido desde diferentes fuentes - organizacional y grupal- en las relaciones entre la identificación y el acoso. Los resultados prueban que en el interior del grupo podrían asociarse la baja identificación y la escasa habilidad para conformarse a las normas de comportamiento del grupo - de parte de la persona - con su exclusión de las fronteras de justicia - de parte del grupo.

A modo de intervención, se realizó un estudio por Rodríguez, Osona, Domínguez y Comeche (2009) en el que se desarrolló y aplicó un programa grupal protocolizado, que obtuvo resultados positivos al dotar a los sujetos de mecanismos para la recuperación de su bienestar personal, mejorando sus niveles de ansiedad, depresión, modificando los pensamientos negativos y realizando un afrontamiento positivo de los problemas. Según se desprende de las opiniones de los propios pacientes, y la experiencia clínica de los terapeutas, los aspectos más influyentes en la mejora de los sujetos, han sido la normalización de los efectos padecidos, debido a su situación bajo la presión del mobbing, la inversión de la desesperanza en el futuro por otra visión más positiva y menos amenazante, el cambio de los pensamientos negativos interferentes en su devenir diario por otros más adaptativos, las técnicas de afrontamiento ante las situaciones problemáticas desarrolladas en las sesiones y el apoyo social entre los miembros del grupo.

Otro estudio realizado por Topa, Moriano, y Morales (2009) entre profesionales de enfermería planteó dos objetivos, primero examinar las relaciones entre la identificación organizacional e

identificación con el grupo con el acoso en el trabajo y segundo analizar el papel mediador del apoyo social percibido desde diferentes fuentes; se encontró que la identificación grupal es un predictor negativo de todas las formas de acoso y la identificación organizacional lo es del acoso personal y laboral. En resumen, en el interior del grupo podrían asociarse la baja identificación y la escasa habilidad para conformarse a las normas de comportamiento del grupo - de parte de la persona - con su exclusión de las fronteras de justicia - de parte del grupo. Esto alteraría las percepciones grupales del trato que se debe hacia ella y, como consecuencia de este proceso, la persona excluida acabaría siendo víctima de comportamientos que resultarían inaceptables si estuvieran dirigidos a otros miembros del grupo, como el acoso laboral, personal o sexual (Opatow, 1990. Citado por Topa, Moriano y Morales, 2009). Es decir, la exclusión moral explicaría como la categorización social negativa acaba proporcionando justificaciones morales que hagan ver como aceptable el hecho de dañar a otros que se hallan fuera del ámbito de la justicia (Opatow, 2001. Citado por Topa, Moriano, y Morales, 2009).

En este estudio desarrollado por Escartín et al. (2012) se resalta el hecho de que generalmente las investigaciones vayan dirigidas a las víctimas del Mobbing y por tal motivo propone un estudio en el que se trate de evaluar a los acosadores directamente con el instrumento adecuado. Aquí se presenta la adaptación y validación de una escala de conductas negativas realizadas (NAQ-P), basada en la Escala de Conductas Negativas-Revisada para víctimas (Moreno et al., 2007. Citado por Escartín et al. 2012). Los resultados obtenidos mostraron la utilidad y necesidad de evaluar las conductas negativas en el trabajo desde la perspectiva de los acosadores (De Cuyper et al., 2009; De Cuyper et al., 2011; Baillien, Rodríguez-Muñoz, et al., 2011;

Ceja et al., 2012; Jenkins et al., 2012. Citado por Escartín, Rodríguez, Soram, Rodríguez, 2012).). Además, en relación con la validez de constructo, tal y como se esperaba, los hombres son los que más conductas negativas realizan en comparación con las mujeres.

Al igual que en los países Europeos, en Latinoamérica también se han realizado diversos estudios en cuanto al acoso laboral. En México se realizó un estudio (Torres et. al, 2008) en el que se analiza cómo influyen las relaciones interpersonales en la caracterización de los procesos de acoso laboral, a través del clima social percibido por una muestra de policías locales. En los resultados se ha comprobado que unas relaciones interpersonales insatisfactorias y destructivas pueden actuar como antecedentes en la definición, caracterización y formas en que se expresa el acoso laboral. Esta situación adquiere gran alcance en aquellas organizaciones altamente reglamentadas, con fuertes vínculos e identidades compartidas y una escasa tolerancia a la diversidad (Coyne et. al, 2003; Hoel y Cooper, 2001; Leymann, 1996; Osea, González y Peiró, 2003; y Salin, 2003. Citados por Torres et. al, 2008), como es el caso del Cuerpo de la Policía Local. De modo que, unas relaciones sociales basadas en la desigualdad, el trato discriminatorio y el abuso de autoridad por parte de quienes ostentan el poder dentro de las jefaturas, junto a un clima social negativo entre iguales desembocan en una mayor probabilidad síntomas de acoso laboral entre los agentes de policía.

Así mismo, en una organización pública mexicana se realizó una investigación (Hirose, 2008) en la que el acoso laboral se estudia en su relación con la modernidad, lo que produce deterioro en el ambiente de la organización, develando que en la organización conviven, generando tensiones, distintas versiones de la misma modernidad. En el caso estudiado se pudieron

constatar tres tipos de modernidad -tecnológica, burocrática y empresarial- que entran, de manera muy frecuente, en conflicto abierto, disminuyendo ampliamente las probabilidades de generar un esquema coherente de desarrollo estratégico. Ello provoca un marco de referencia único. Si bien existe una discusión acerca de su relación incierto acerca de las prioridades de la organización y genera una serie de conflictos internos y con su entorno. La organización bajo estudio se encuentra en un punto de inflexión, no crítico, el cual permite tomar decisiones estratégicas que enderecen su rumbo futuro. La violencia laborales relativamente reducida y se han comprendido algunos de los resortes que la provocan; a ello habría que agregar que los principales directivos tienen conciencia de la problemática por la que atraviesa la organización y se muestran sensibles y bien dispuestos.

Cabe resaltar de manera general que según un estudio realizado en México por Ocegüera, Alderete y Ruíz(2009), en el que se hace una comparación entre las normas que tienen los países Latinoamericanos para evaluar con qué tipo de elementos jurídicos se cuentan en cada país, se encontró que de manera general, las normas se aplican únicamente al sector público, dejando de lado al sector privado y hace una recomendación para su aplicación en éste, que Colombia es uno de los pocos países que cuenta con una ley para su regulación y sanción. Además, que la Ley 1010 de 2006 es una de las más completas ya que establece el mayor número de disposiciones normativas para su control e integra no solo varios aspectos en cuanto a definición y características sino también da una amplia variedad de condiciones en las que se puede presentar el acoso laboral, lo que proporciona una integralidad en cuanto a promoción, prevención y erradicación del mismo (Ocegüera, Alderete y Ruíz, 2009).

Así mismo, ocurre con las sanciones, ésta ley es la única que, primero distingue entre los cargos y especifica un castigo para cada uno y segundo, impone al actor de las conductas el pago del 50% del tratamiento de enfermedad profesional e incluye sanciones en el contrato laboral (terminación y/o no renovación del mismo). De manera particular, un estudio de tipo documental realizado en Venezuela recoge los planteamientos de la doctrina respecto al fenómeno del mobbing o acoso moral en el trabajo, y establece sus causas, tipos y características, a fin de diferenciarlo de otros fenómenos que también tienen lugar en el ámbito laboral, y sobretodo, determinar el tratamiento que la legislación Venezolana proporciona al mismo, a sabiendas de que no existe una ley especial para regularlo. Se analizan las normas vigentes que pueden tener aplicación frente al mobbing, así como las decisiones jurisprudenciales que han sentado precedente y han fijado los criterios que el juez debe considerar al momento de decidir, para finalmente estudiar la protección que brinda el Sistema de Seguridad Social al trabajador que como consecuencia de estas acciones hostigadoras padece una enfermedad considerada como profesional u ocupacional (Fernández y Nava, 2010).

En una revisión referente al marco legal del Mobbing en Colombia (Martínez, Agudelo y Vásquez, 2010), se encontró básicamente que a pesar de que en el país se cuenta con una ley para su prevención y sanción; es un factor que favorece la violencia en el clima laboral y de igual forma deteriora la calidad de vida del empleado víctima de estas conductas. Por esto, es importante generar programas de prevención de este fenómeno que estén encaminados a que sean los mismos trabajadores, a través del conocimiento, los que propongan alternativas y diagnósticos de solución que tengan como fin la disminución y erradicación del mismo. Además, es destacable el

hecho de que las entidades de salud pública deban promover investigaciones respecto al contexto y lugares en donde se desarrollan las actividades laborales, para así identificar y fortalecer las fallas del sistema institucional de la empresa y de ésta manera mejorar el clima de trabajo lo que a su vez, hace que crezcan los índices de productividad.

Y finalmente, se encuentra Colombia que al igual que los países antes mencionados ha desarrollado investigaciones en este tema con el objetivo de abarcar aún más el área de conocimiento que se tiene del mismo.

En el 2006 en la Universidad del Norte (Colombia) se realizó una investigación (Peralta, 2006) de tipo estudio de caso en el que por medio de entrevistas hechas a 3 personas víctimas del acoso laboral, se encontró que la exposición a este fenómeno está relacionada con la aparición de síntomas relacionados al estrés postraumático ya que los maltratos ejercidos son más psicológicos que físicos (este punto de vista está abierto a la discusión). Como consecuencia de esto, estar expuesto de manera repetitiva produce en la persona afectada depresión, abuso de sustancias, irritabilidad y pérdida del control de impulsos principalmente, que generan en el implicado dificultades para cumplir con sus labores y socializar. A modo de conclusión, se considera que la prevención del Mobbing y la promoción de conductas saludables son determinantes para lograr un óptimo desempeño al igual que la toma de conciencia respecto a la prevención y programas de apoyo que permitan en la víctima evitar las graves consecuencias.

Por último, un estudio que se realizó de manera conjunta entre la Corporación Universitaria Iberoamericana, Bogotá-Colombia y la Universidad Autónoma de Madrid, España (Moreno et. al, 2008); se propone el desarrollo y validación factorial del Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT) como un medio para

evaluar el acoso psicológico, encontrándose como un instrumento fiable y válido para evaluar varios aspectos del acoso laboral como la percepción del acoso, según los criterios de Leymann, las conductas específicas y consecuencias del mismo y algunos factores organizacionales relacionados; y por tanto podría utilizarse en estudios posteriores.

MARCO TEÓRICO

Desde el inicio de los tiempos, el trabajo se ha reconocido como el medio mediante el cual la persona se desarrolla económica y socialmente a través de la explotación de sus capacidades y habilidades. Con el transcurrir de las épocas y el proceso de evolución, las áreas de trabajo y las relaciones interpersonales que se viven allí se han unido de manera muy estrecha, de tal modo de que se favorecen y complementan entre sí.

De esta manera, como ser integral y social, el ser humano necesita de los otros como un apoyo para surgir. Un claro ejemplo de esto se da en el área de trabajo, donde las personas se encuentran en un constante intercambio social a través de las relaciones que allí se forjan. Sin embargo, en muchas ocasiones dichas relaciones no se dan de manera adecuada ya sea por características propias de la organización, como falta de estructuración de la compañía como tal, poca o nula reglamentación que regule los procesos internos, entre otros; o por factores internos propios del individuo como falta o falencia de herramientas para desenvolverse o socializar de manera adecuada, tipos de personalidad, entre otros. Es en este desequilibrio donde se favorece la aparición del Mobbing o Acoso Laboral.

El *Acoso Laboral* o *Mobbing* "ha sido definido por diferentes autores como el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de

trabajo y/o entre superiores y subordinados, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas" (Peralta, 2004).

Leymann (citado por Durán, 2006) se basa en el término de Mobbing basado en los estudios de Lorenz (1971) (citado por Durán 2006) a cerca del "comportamiento de algunas aves que estando agrupadas atemorizan a un animal solitario, quien además describe los comportamientos de niños reunidos en pequeñas pandillas ejerciendo un comportamiento destructivo contra un solo niño".

Para Hirigoyen, 2001 (Citado por Peralta, 2004), el acoso laboral es "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo".

Desde una perspectiva legal y más específicamente según la ley que lo regula y controla en Colombia (Artículo 2. Ley 1010 2006), el acoso laboral se define como "toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por su empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. Se da importancia al término persistente y demostrable (debe ser de carácter público)".

Respecto a las formas en las que se puede presentar el Mobbing, se han formulado diversas tipologías de las cuales, la más conocida es en la que el acosador distingue de las siguientes 3 categorías (Caamano, 2011):

- Mobbing vertical: que es aquel tipo de hostigamiento laboral que se desarrolla entre personas que están en una posición jerárquica diferente. Por lo anterior, el

"mobbing" vertical podrá ser ascendente, cuando se genera la excepcional situación de que una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la organización acosan a una persona que se encuentra en una posición superior. Por el contrario, el "mobbing" vertical descendente (llamado también "bossing"), de mayor ocurrencia, tiene lugar cuando un sujeto en una posición jerárquica superior (v. gr. empleador, jefe directo) hostiga moralmente a su subordinado o dependiente.

- Mobbing horizontal: esta categoría de acoso laboral corresponde a la que se puede presentar entre compañeros de trabajo que se encuentran en una posición similar o equivalente dentro de la estructura de la empresa, pudiendo provenir de un compañero de trabajo o de un grupo de ellos.
- Mobbing mixto o complejo: en este supuesto, el acoso comienza como horizontal, vale decir, el agresor es uno varios de los compañeros de trabajo de la víctima, pero en un momento posterior, toma conocimiento de la situación la jefatura o el empleador y, en vez de intervenir en favor de la víctima, no adoptan ninguna medida para solucionar la situación.

Este fenómeno se presenta en situaciones en las que la víctima no puede ejercer control para resolver el problema (Leymann, 1996. Citado por Peralta, 2004), es decir, se da tanto por falta de herramientas de desenvolvimiento social como un desnivel de poderes entre víctima y victimario que se presenta no sólo entre empleado y superior sino también entre personas que ocupan el mismo cargo en la que una de ellas tiene mayor autoridad ya sea por antigüedad, por buen desempeño o por características propias asignadas por la misma organización. También en los casos en los que los jefes son los hostigadores, su principal motivación es

la ganancia económica, ya sea para obtener mayor productividad o para lograr renuncias sin tener que pagar indemnizaciones.

Otras condiciones que pueden facilitar este tipo de conducta, son las propias de los sujetos que en alguna medida tienden a separarlos del grupo, algunas de estas son raza, edad, sexo, cultura, experiencia laboral, entre otras; que pueden generar en la persona que las posee tendencias a alejarse del grupo mayoritario (Motta, 2008).

Las conductas hostiles que enmarcan este fenómeno están encaminadas principalmente a destruir psicológicamente al trabajador, lo que intentan es agobiar y atacar las convicciones y vida privada del trabajador aislándolo y señalándolo, en fin destruyendo y disminuyendo su autoestima y confianza lo que afecta de manera negativa su desempeño laboral y finalmente ésto lo hace propenso a que estas conductas aumenten e incluso varíen sus formas y en casos extremos terminan en abandono del puesto de trabajo. Algunos ejemplos de estos comportamientos son "infundir miedo, intimidación, terror y angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo" (Artículo 2. Ley 1010 de 2006).

De igual manera, Zaropf, Knorz y Kulla, 1996 (Citados por Peralta, 2004) refieren siete ámbitos en los que se establece el acoso laboral: medidas de la organización (asignar tareas que no le corresponden a la persona), aislamiento social (separar del grupo y no invitar a reuniones), ataques a la vida privada de la persona, violencia física (agresiones o insinuaciones de tipo sexual), ataques a las creencias o condiciones de la persona, agresiones verbales y rumores que desacreditan a la persona.

La exposición prolongada a estos tratos trae consigo una serie de consecuencias y malestar que afecta de forma psicológica y física y además no sólo al empleado sino también a su familia y al ambiente laboral en sí. Estas consecuencias en su mayoría se

centran en el ámbito psicológico; por ejemplo, depresión, estrés, malestar, quejas; a nivel físico afecciones psicosomáticas y consumo de alcohol y sustancias psicoactivas en las que se refugian al no encontrar un apoyo adecuado; y a nivel laboral bajo desempeño comparado al que inicialmente presentaba, negligencia, abandono del área de trabajo y renunciadas.

Según Leymann, 1990 (Citado por Olmedo y González, 2006) las etapas que suelen ser comunes en el desarrollo de un proceso de mobbing son:

1. Fase de conflicto: El proceso suele comenzar por un desacuerdo o por una percepción de amenaza. El conflicto puede ser real o imaginario, pequeño o de grandes dimensiones, lo que importa es que al no resolverse a tiempo, en la mayoría de los casos por no interesarle al acosador, deviene en la siguiente fase: la estigmatización.
2. La estigmatización: En esta segunda fase la víctima queda etiquetada de forma negativa y tal etiqueta se convierte en su principal característica. El resto de los trabajadores comienzan a darle de lado, quizá por miedo a aliarse con alguien estigmatizado, quizá por solidaridad con el acosador.
3. La intervención: Una vez estigmatizado y, generalmente, aislado al trabajador, los directivos tienden a buscar explicaciones de lo sucedido en las características de la víctima (Jonnes, 1984) y comienzan a plantearse qué hacer con un trabajador problemático ¿qué tareas asignarle? ¿en qué lugar ubicarlo?
4. La eliminación: En muchos casos, la organización decide desprenderse de quien resulta molesto e incómodo y sustituirle por alguien más afín al grupo de trabajo.

En cuanto a las personas que realizan las conductas lesivas, en este caso llamados "acosadores"; se ha encontrado que los hombres son los que más conductas negativas realizan en comparación con las mujeres. Estos datos corroboran los hallazgos de la mayoría de investigaciones que han recogido datos de conductas negativas realizadas a través de las percepciones de las víctimas, investigaciones que sugieren que los hombres están más presentes entre los agresores (Escartín, et al., 2011. Citado por Escartín, Rodríguez, Sora y Rodríguez, 2012). Del mismo modo, respecto al estatus ocupacional los datos también han señalado que aquellos que ocupan puestos de supervisión y mando son los que realizan más conductas negativas relacionadas con el trabajo (pero no relacionadas con aspectos personales). Tal y como Zapf (et al., 2011. Citado por Escartín, Rodríguez, Sora y Rodríguez, 2012) han señalado, esto es esperable ya que las posiciones de poder son las que más fácilmente permiten quitar responsabilidades, añadir tareas, etc. Estos autores también señalan que el acoso personal suele ser llevado a cabo por personas con más poder informal, como los compañeros de trabajo, por ejemplo.

Ya en el ámbito legal, en el 2006 se estableció la Ley 1010 que tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales (Tomado de Ley 1010 de 2006):

1. 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.

2. 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.

3. Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

4. 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.

5. Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas (Tomado de Ley 1010 de 2006):

a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;

b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;

c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;

d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;

e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;

f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;

g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;

h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;

i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;

j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de

laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas.

El acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así (Tomado de Ley 1010 de 2006):

1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público.

2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.

3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.

4. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta

por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado, sin perjuicio a la atención oportuna y debida al trabajador afectado antes de que la autoridad competente dictamine si su enfermedad ha sido como consecuencia del acoso laboral, y sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.

5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.

6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

De esta manera se busca esclarecer si en ésta institución se presentan conductas de acoso laboral, ésto será medido por medio de la Escala de Cisneros, que es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter auto administrado para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral.

En un estudio en el que se aplicó dicha escala se encontró "a tenor de los resultados, que la escala Cisneros es un instrumento de evaluación fiable, con un adecuado muestreo de los contenidos, elevada consistencia interna y que muestra relaciones con variables de interés que se acomodan al patrón teórico esperable. De otro lado, la amplitud y diversidad de la muestra, inusual en la investigación española sobre mobbing, y la numerosa información que el uso extenso de este instrumento ha proporcionado (Piñuel, 2001b; Piñuel y Oñate, 2002), hacen de

él una escala de referencia para evaluar el mobbing". Resulta especialmente relevante la elevada correlación que presenta en relación a las manifestaciones de daño más frecuentes en el mobbing, muy especialmente en lo que se refiere a los cuadros de estrés postraumático y depresión (Fidalgo y Piñuel, 2004).

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Este estudio es de tipo Descriptivo ya que busca identificar la existencia de conductas de acoso laboral en una muestra representativa de una Institución Educativa, en un momento específico en el tiempo sin que se dé un seguimiento; sólo se realiza una valoración a través de la aplicación de la Escala de Cisneros.

Diseño

Este estudio se enmarca en un diseño no experimental ya que no se determinaron variables a manipular por ser netamente descriptivo. Así mismo, no es necesario provocar ni inducir la condición de acoso laboral, ya que es propia del ambiente laboral.

Sujetos

Para el desarrollo de esta investigación se contó con la participación voluntaria de 30 sujetos que se desempeñan en cargos administrativos (de secretaría y coordinación) y de docencia en la institución educativa; 21 mujeres (70% de la población) y 9 hombres (30% de la población), con las siguientes características socio-demográficas: edad promedio de 46 años siendo 34 años el menor y 63 años el mayor; con estrato socioeconómico 3 (25 personas) y 4 (1 persona) quienes diligenciaron el instrumento. Se hace la salvedad que no se pudieron obtener los datos (edad y estrato) de 4 personas y por lo tanto los resultados anteriores se basan en los 26 datos obtenidos (véase Tabla 1).

Tabla Nro. 1: *Características Socio-demográfica de la población*

Estadísticos			
		Edad	Estrato
Población	Válidos	26	26
	Perdidos	4	4
Media		46,85	3,04
Desv. típ.		8,693	,196
Rango		30	1
Rango		34	3
Mínimo de edad			
Rango		64	4
Máximo de edad			

Instrumentos

Para determinar la presencia de conductas de acoso de la muestra escogida se aplicó la Escala de Cisneros (véase Apéndice A), que es un instrumento elaborado por el profesor Iñaki Piñuel; se compone de tres escalas: la primera, evalúa el grado de acoso psicológico sufrido; la segunda, valora el estrés postraumático; y la tercera, mide el abandono profesional. Esta escala objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso (Fidalgo e Piñuel, 2004).

La corrección de esta escala se realiza atendiendo a tres índices. El primero, el número total de estrategias de acoso (NEAP) que equivale a la cantidad de estrategias señaladas; el segundo, el índice global de acoso psicológico (IGAP) que se obtiene al dividir el número total de estrategias señaladas entre el número de preguntas, es decir, 43 y se interpreta como el índice global de acoso sufrido por la persona; y el tercero, el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP) que resulta de sumar las puntuaciones dadas a cada estrategia entre el número de respuestas señaladas e indica la

intensidad promedio de las de las estrategias de acoso sufridas (Fidalgo e Piñuel, 2004),

Procedimiento

La investigación inició con la revisión de literatura concerniente al tema objeto de estudio, seguidamente se hizo una revisión del instrumento que se aplicó; en este caso, la Escala Cisneros. Posteriormente, se seleccionó una institución educativa y se tomó una muestra de empleados, tanto docentes como personal administrativo, con los que se diligenció el respectivo consentimiento informado y se aplicó el instrumento escogido con la siguiente instrucción:

Buenos días/tardes, como parte de mi proyecto de grado en Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB extensión UNISANGIL, estoy realizando en la institución, con consentimiento y autorización del rector, una investigación acerca de la presencia de acoso laboral entre los docentes y administrativos de la misma. A continuación, les haré entrega de un consentimiento informado, donde se establece el objetivo de la investigación y su autorización escrita para utilizar los resultados obtenidos en las escalas. Cabe resaltar que el estudio es confidencial y se garantiza el anonimato total de sus respuestas. Por último, la escala Cisneros que es el instrumento utilizado consta de 43 conductas consideradas de acoso, son las que usted debe marcar, en caso de haberse presentado, quien es el autor de dichas conductas y la frecuencia con la que se presenta. Utilice el tiempo que considere necesario para responder. Gracias por su colaboración.

Análisis de la información

El análisis de la información recolectada se realizó por medio del paquete Office, Excel, en el que se hizo la tabulación de los datos y fórmulas estadísticas para obtener los promedios y porcentajes de las respuestas. También se utilizó el programa

IBM SPSS Statistics versión 20.0, que es un conjunto de herramientas para el análisis de datos estadísticos como un complemento para la obtención de los promedios de los ejes de calificación.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados haciendo un análisis de las puntuaciones generales obtenidas con la calificación de los tres ejes de la escala (NEAP, IGAP e IMAP), que determinan la presencia de acoso laboral en 4 casos específicamente. Sin embargo, no es posible afirmar la presencia de este fenómeno en la Institución educativa en términos generales. Lo anterior, soportado en las puntuaciones obtenidas del IGAP e IMAP, respectivamente. Seguidamente, se resaltan las conductas de acoso que predominan entre los empleados de la institución y finalmente, se identifican los principales autores de las mismas.

Puntuaciones de la escala Cisneros

La información de la Tabla 2 muestra los puntajes de calificación obtenidos en los ejes NEAP, IGAP e IMAP, los cuales, permiten observar que son más los casos en los que no se presentan conductas de acoso, trabajadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 18, 21, 23, 24, 25, 26, 28 y, 30; en contraposición a los casos en los que si se presenta el fenómeno, trabajadores 8, 12, 15, 19, 20, 22, 27, 29.

Los resultados arrojados se pueden agrupar según las puntuaciones obtenidas, así: en primer lugar, los puntajes obtenidos en el NEAP de los trabajadores 12 (1), 20 (1), 27 (27) y 29 (8) sugieren que tras haber identificado una conducta sufrida (u 8, en el caso del trabajador 29), ni la frecuencia señalada ni la intensidad generada son puntajes significativos para considerarse víctimas de acoso porque los trabajadores no señalan haber sufrido conductas que se enmarquen en este

fenómeno, sumándose a esto los 22 trabajadores más, que señalaron no haber sufrido este fenómeno. En segundo lugar, se resaltan los puntajes obtenidos en el NEAP de los trabajadores 8 (20), 15 (22), 19 (17) y 22 (19), que comparten una característica en común, los cuatro manifiestan haber sufrido una cantidad alta de conductas de acoso, además de haber señalado de manera positiva la respuesta 44 de la escala que es la determinante del acoso laboral; las puntuaciones del IGAP e IMAP obtenidas de manera individual señalan una alta frecuencia y un alto índice de impacto en los trabajadores víctimas de acoso laboral en la Institución.

Tabla Nro. 2: Puntuaciones de la Escala Cisneros

Sujeto	NEAP	IGAP	IMAP
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	20	0,465	4,25
9	0	0	0
10	0	0	0
11	0	0	0
12	1	0,023	1
13	0	0	0
14	0	0	0
15	22	0,51	1
16	0	0	0
17	0	0	0
18	0	0	0
19	17	0,395	1
20	1	0,023	1
21	0	0	0
22	19	0,44	2,78
23	0	0	0
24	0	0	0
25	0	0	0
26	0	0	0
27	1	0,023	1
28	0	0	0
29	8	0,18	2,25
30	0	0	0

En relación con las puntuaciones totales del NEAP (véase Tabla 3) los resultados muestran que el valor obtenido en la media

(2,97) no es estadísticamente significativo pues es muy bajo para la muestra, ya que el número de estrategias de acoso sufrido que se deben presentares de 43 para que sea considerado acoso laboral. Este resultado a su vez, encuentra soporte en la información arrojada por el ítem 44 que tiene como función esclarecer la presencia de acoso laboral, puesto que establece el criterio tiempo y frecuencia, expresado así: "En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más del vez por semana). Según los resultados arrojados por este ítem, las personas que señalaron que sufren de acoso laboral corresponden a un 13% de la población, es decir, 4 trabajadores que manifestaron cumplir los criterios de frecuencia e intensidad que los enmarca en un cuadro claro de acoso laboral (correspondientes a los participantes 8, 15, 19 y 22 respectivamente) contra el porcentaje de no acosados 87% que equivale a 26 trabajadores de la muestra total estudiada. De esta manera se concluye que en la institución educativa no se presenta acoso laboral a excepción de 4 casos específicos.

Tabla Nro. 3: *Puntuaciones totales NEAP*

NEAP	N	Desv. Típica	Error tip. de la media
2,97	30	6,790	1,240

En relación con las puntuaciones totales del IGAP (véase Tabla 3), el resultado obtenido (0.68) muestra que el nivel existente es bajo; no se considera un valor estadísticamente significativo teniendo en cuenta que el máximo valor obtenido para cumplir con este criterio, sería de 6, traducido en un valor total de 1,17 (la frecuencia de presentación de las conductas de acoso se miden de 0, que es la frecuencia mínima a 6, que es la máxima para cada una). Los trabajadores que señalaron ser víctimas de

algunas conductas específicas puntuaron, en su mayoría, una baja frecuencia (no mayor a 2), lo que manifiesta que el índice de acoso alcanzado no genera alto impacto en la muestra estudiada, a excepción de los casos en los que si se cumplen los criterios de acoso laboral (determinado por la respuesta del ítem 44).

Tabla Nro. 4: *Puntuaciones totales IGAP*

IGAP	N	Desv. Típica	Error tip. de la media
,068	30	,15	,0288

De igual manera ocurre con las puntuaciones totales en IMAP (véase Tabla 5), ya que la intensidad promedio del acoso sufrido, según lo señalado por los empleados de la institución, no es significativa. Tomando como punto máximo de calificación el 6 y convirtiéndolo en el 100%, se obtiene un valor de 8 que equivale al número total de puntuaciones que se podrían señalar en la escala; tomando ésto como referencia, el valor resultante (0,47) no muestra diferencias significativas y, según el estudio precedente (Fidalgo, A., e Piñuel, I. (2004), la cantidad de trabajadores que manifiestan haber sufrido de conductas de acoso, a pesar de no ser muchas ni frecuentes, las experimentan de manera más intensa.

Tabla Nro. 5: *Puntuaciones totales IMAP*

IMAP	N	Desv. Típica	Error tip. de la media
,47	30	1,001	,182

Conductas de acoso laboral

Los resultados de la Tabla 6 describen las estrategias de acoso señaladas por los trabajadores, aclarando que el hecho de presentarse no indica la existencia de acoso laboral. Es importante resaltar, que probablemente, algunas variables de la personalidad favorecen la aparición de este fenómeno (Leymann, 1996. Citado por Peralta, 2004); entre estas se encuentran: la

falta de herramientas de desenvolvimiento social como una forma de ventaja del "victimario" hacia la "víctima, que se puede presentar en los tres tipos de acoso: vertical, horizontal y mixto o complejo, descritos por Caamano (2011); también se presenta por los grados de jerarquización, no necesariamente los establecidos por la organización, sino también los dados por la antigüedad, por el buen desempeño o por características propias de la organización. Así mismo, aparecen las particularidades tales como: edad, cultura, experiencia laboral, raza, entre otras, que generan en las personas tendencias a separarse del grupo mayoritario (Motta, 2008).

Además, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (citado por Pando et. al. 2008), este fenómeno se deriva de una combinación de causas entre las que se encuentran las relativas a las personas, al entorno laboral, a las condiciones organizativas del trabajo, las formas de interacción entre los trabajadores; suponiendo que el acoso laboral obedezca solo a factores personales o de relación mencionados con anterioridad. Entre las condiciones estructurales, que son tal vez, las más influyentes, se encuentran el hacinamiento (espacio insuficiente) en las aulas o espacios de trabajo, exceso de actividades para la jornada laboral, las demandas laborales exigidas no corresponden a las áreas de conocimiento, realizar actividades con las que no está de acuerdo o no son de su total agrado, el estatus de profesor adquirido no corresponde a las expectativas (Pando et. al. 2008).

Así, se observa la presencia de puntuaciones altas que corresponden simultáneamente a los ítems 17 (recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo), 22 (distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo), 26 (Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal) y 32 (inventan y

difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada), respectivamente con una puntuación de 16,67%; ya que a través de comportamientos como desmotivación laboral, intimidación, causar perjuicio laboral, infundir miedo, entre otros; lo que se intenta es atacar las convicciones y la vida privada del trabajador, aislándolo y señalándolo con el fin de disminuir su autoestima y confianza, lo que afecta de manera significativa su desempeño laboral (Artículo 2. Ley 1010 de 2006).

Seguido a ésto, se encuentran los ítems 15 (Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga), 16 (Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos) y 39 (Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional), con un porcentaje del 13,33%, en el que se puede resaltar el ítem 16,

Luego aparecen los ítems 25 (burlas) con un porcentaje del 10%, en el que se ataca, nuevamente, la autoestima de la persona, pero en esta ocasión por características físicas o de personalidad propias y específicas, que se vuelven para los demás, puntos llamativos de ataque ya sea de manera intencionada o no.

Luego se ubican los ítems 1, 2, 3, 14, 18, 20, 23, 29, 31, 33, 36 y, 42; con un porcentaje del 6,67%, entre los que se resalta el ítem 31 (se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí), que corresponde a la burla, pero resaltando y haciendo más visibles los defectos que la persona trata de no sacar a la luz, para ponerlos de manifiesto y que surja en ella sentimientos de inferioridad, en parte como una forma, que utiliza el acosador (entendido como un ser social), de distraer a los demás de sí mismo y sus propias características negativas.

Seguido a esto se encuentran los ítems 8, 21, 34, 40, 41 y 43; en los que se destacan los ítems 41 (Utilizan varias formas de

hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada) y 43 (Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas) cuyo porcentaje es del 3,33%; en este caso, las conductas referidas por ambos corresponden a temas totalmente independientes; en el primero, se refieren a aquellas acciones, realizados por otros ya sea con intención o no, que tienen como resultado "errores profesionales" que afectan tanto la práctica laboral como la evaluación de desempeño; en el segundo, se encuentran aquellos comportamientos de tipo sexual, ya sean verbales o físicos, no consentidos por la parte del que los recibe, que surgen como resultado de las relaciones en el ambiente laboral y que convierte su área de trabajo en un ambiente hostil y en parte humillante, que en muchas ocasiones impiden a la persona desarrollarse de manera tranquila y espontánea.

En seguida aparecen los ítems 15, 16 y 39 con un porcentaje del 13%, entre los que se destaca el ítem 16 (me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos); éstos, comparten una característica en común y es la percepción de minusvaloración de los esfuerzos laborales.

Y, finalmente aparecen los ítems 4, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 28 y 30 en los que no se obtuvieron, por parte de los trabajadores, respuesta positiva.

Tabla Nro. 6: *Conductas de Acoso Laboral*

Ítem	Porcentaje
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	6,67%
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	6,675%
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	6,67%
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	0
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	10%

6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	0
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	0
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	3,33%
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	0
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	10%
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	0
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	0
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	0
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	6,67%
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	13,33%
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	13,33%
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	16,67%
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	6,67%
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	10%
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	6,67%
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	3,33%
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	16,67%
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	6,67%
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	10%
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	10%
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	16,67%
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	10%
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	0
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	6,67%
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	0
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	6,67%

32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	16,67%
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	6,67%
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	3,33%
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	10%
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	6,67%
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	10%
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	10%
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	13,33%
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	3,33%
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	3,33%
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	6,67%
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	3,33%

Autores de acoso laboral

En los resultados de la Tabla 7 se evidencia que los autores más frecuentes del tipo de comportamientos de acoso, son en mayor medida los compañeros de trabajo que corresponden a un 17%; este tipo de acoso, según las tipologías propuestas por Caamano (2011), se conoce como Moobing horizontal, que corresponde a la categoría en la que las conductas de acoso laboral se dan entre compañeros, las cuales pueden estar relacionadas con la exclusión de las personas dentro del grupo de trabajo (Hitlan, et al., 2006; Schuster, 1996; Morales y Bustillos, (2008). Citado por Topa, G., et al (2009), es decir, la persona (víctima) no reconoce y no comprende las normas implícitas dentro del grupo, lo que hace que se dificulte la acomodación de las estrategias propias del individuo a los estándares del grupo, teniendo como resultado la exclusión del mismo. Es importante resaltar que no todos los excluidos son

acosados, ya que ésto estaría relacionado con rasgos de incompetencia social que hacen que los demás los perciban como menos cooperativos, prosociales y más hostiles, favoreciendo así la presencia de conductas de acoso (Killen y Stan-gor, 2001; Schuster, 1996. Citado por Topa, G., et al (2009). De igual forma, la falta de vinculación de la víctima con las redes sociales creadas por la organización y el escaso poder son antecedentes importantes de conductas de acoso (Aquino y Lamertz, 2004. Citado por Topa, G., et al (2009).

En segunda instancia, fueron señalados los jefes o supervisores con un porcentaje del 7%, que puede estar relacionado con las posiciones de poder, ya que son las que facilitan la delegación o no de responsabilidades y tareas (Zapf et al., 2011. Citado por Escartín, Rodríguez, Sora y Rodríguez, 2012); de igual forma, puede ser utilizado como una estrategia para conseguir los objetivos establecidos por la institución, como una forma de ejercer control sobre los trabajadores. Además, puede ser un síntoma de liderazgo inadecuado (Einarsenet al., (1994). Citado por Meseguer, M., et al, 2007) por parte de las directivas o como parte de una cultura organizacional definida por una marcada jerarquización, escasa participación de los trabajadores y la adopción de valores típicamente masculinos; formando así una barrera que impide a los trabajadores defenderse de las políticas de la organización percibidas como injustas. Puede ser posible que los supervisores o jefes no sean del todo conscientes de los efectos de sus comportamientos negativos e inadecuados, en algunos casos, o sea producido por falta de habilidades sociales o de direccionamientos, sino porque están inmersos en una cultura empresarial que los hace aceptar estos comportamientos como valederos para los fines de la organización (Rayner y Cooper (2003). Citado por Meseguer, M., et al, 2007).

Finalmente y con el porcentaje más bajo, se encuentra el acoso provocado por los subordinados con un 3%.

Tabla Nro. 7: Autores más frecuentes de Acoso Laboral

Autores de Acoso Laboral	Porcentaje
1. Jefes o Supervisores	13
2. Compañeros de trabajo	17
3. Subordinados	7
4. Ninguno	73

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Es claro el señalamiento de algunos trabajadores al respecto de la presencia de algunas conductas cuya intensidad y frecuencia no cumplen con los criterios que determinan el fenómeno de acoso laboral en la Institución. No obstante los resultados evidencian la presencia de 4 casos específicos de acoso laboral, que no implican necesariamente la generalización de la vivencia de este fenómeno según la interpretación de las puntuaciones obtenidas en los ejes de calificación NEAP, IMAP e IGAP.

A su vez, se identificaron las conductas que representan el mayor porcentaje de aparición y que corresponden a acusaciones sistemáticas, distorsión de la comunicación, críticas a la vida personal, rumores y calumnias, presentándose en mayor medida entre compañeros de trabajo; que se presume, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (citado por Pando et. al. 2008), resulta de una combinación de factores entre los que se encuentran los personales (características propias de la personalidad), las condiciones organizacionales del trabajo (hacinamiento en los lugares de trabajo, exceso de tareas, la exigencia laboral no corresponde a la áreas de conocimiento) y las formas en las que interactúan los trabajadores, entre otras.

Concluyendo así, que la escala Cisneros es un instrumento confiable para evaluar la presencia de acoso laboral en una

muestra dada y de igual forma identificar los índices y grado de acoso sufrido por los trabajadores.

Para tomar correctivos, en los casos de acoso laboral, y hacer prevención de este fenómeno, es importante: a) que en atención a los lineamientos de lo establecido por el reglamento de los trabajadores de la institución se haga uso de los mecanismos de prevención de este fenómeno; y b) dinamizar el papel del Comité de convivencia laboral (resolución 652 de 2012) como ente regulador y mediador de estos casos; además de cumplir funciones específicas como (Duque, s/f): recepcionar quejas, analizar y escuchar a las partes involucradas a partir de la apertura de espacios de diálogo, planes de mejora y compromisos y, finalmente el seguimiento respectivo a los casos presentados, además de realizar labores preventivas con planes de educación y capacitaciones en resolución de conflictos, conductas asertivas y otros temas que se consideren prioritarios para este fin.

Se recomienda para investigaciones posteriores, hacer réplicas de este estudio, no sólo en el contexto educativo sino también llevarlo a diferentes campos de aplicación organizacional y de la salud principalmente como una herramienta de identificación e intervención; y también, se propone un estudio que indague e identifique los patrones conductuales que se comparten y caracterizan los roles de acosadores y acosados.

REFERENCIAS

- Ayuso, J., Guillén. C., (2008). Burnout y Mobbing en enseñanza secundaria. *Revista Complutense De Educación*, 19(1), 157-173. Tomado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/download/RCED0808120157A/15587>. Recuperado el 6 de Marzo de 2013.
- Caamano, E. (2011). La noción de acoso moral laboral o "mobbing" y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, Valparaíso, n. 37, dic. Tomado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071868512011000200005&script=sci_arttext. Recuperado el 19 de Febrero de 2013.
- Durán, J. (2006) Revisión realizada para el Día de la Salud en el Mundo del Trabajo. Compañía R.S.O Ltda. Contrato con Ministerio de Protección Social. Tomado de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&ved=0CEQQFjAE&url=http%3A%2F%2Ffiles.pnclawfirmabogados.webnode.com.co%2F200000060-93db094d46%2FACOSO%2520LABORAL%2520EN%2520COLOMBIA.pdf&ei=AZmJUFWXJZGY9QTtkYGADQ&usg=AFQjCNGEAsd_bOsyIuLw5KHc6UZVjjpPvw. Recuperado el 7 de Mayo de 2013.
- Duque, C. (s/f), Comité de convivencia laboral. Tomado de http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=305&Itemid=279. Recuperado el 30 de Octubre de 2013
- Einarsen, S., & Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 22(3), 251-273. Tomado de <http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 7 de Marzo del 2013.

Escartín, J., Rodríguez, A., Soram, B., Rodríguez, A. (2012). Adaptación y validación de la versión española de la escala de conductas negativas en el trabajo realizadas por acosadores: NAQ Perpetrators. *Re vista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Vol, 28, n° 3. Págs. 157-170. Tomado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S157659622012000300003&script=sci_arttext. Recuperado el 7 de Marzo de 2013.

Fernández, M., Nava, Y. (2010). El mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. *Revista De Derecho*, (33), 62-95. Tomado de <http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 7 de Marzo de 2013.

Fidalgo, A., e Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema* Vol. 16, n° 4, pp. 615-624. Tomado de www.psicothema.com. Recuperado el 18 de Febrero de 2013.

García, M., Llor, B., García, A., Ruiz, J. (2006). Bienestar psicológico y mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 22(3), 381-395. Tomado de <http://web.ebscohost.com>. Recuperado el 7 de Marzo de 2013.

Gil, P., Carretero, N., & Luciano, J. (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 22(3), 275-291. Tomado de <http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 9 de Marzo del 2013.

Hirose, L. (2008). Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana. *Administración Y Organizaciones*, 10(20), 43-60. Tomado de http://148.206.107.15/biblioteca_digital/estadistica.php?id_host. Recuperado el 9 de Marzo de 2013.

Ley 1010 de 2006 (Enero 23). "Medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo". Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006 Congreso De Colombia.

Lopera, J. (2005, Jan 31). El "mobbing" o acoso psicológico en el trabajo en Colombia; *Noticias Financieras*. Tomado de <http://search.proquest.com/docview/466088995?accountid=41597>.

Recuperado el 9 de Marzo de 2013.

López, M., Picón, E., Vázquez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 24(1), 41-60. Tomado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494003>.

Recuperado el 10 de Marzo de 2013.

Martínez, E., Agudelo, A., Vásquez, M. (2010). Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia. *Revista Gerencia Y Políticas De Salud*, 9(19), 41-52. Tomado de <http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 3 de Marzo de 2013.

Meseguer, M., Soler, M., & Sáez, C. (2007). Incidencia, componentes Y origen del mobbing en el trabajo en el sector Hortofrutícola. *Anales De Psicología*, 23(1), 92. Tomado de <http://search.proquest.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 6 de Marzo de 2013.

Resolución 652 de 2012: Comité de Convivencia Laboral, Ministerio del trabajo República de Colombia. Tomado de <https://app.box.com/s/3e9d9e19ae3173cd8598>. Recuperado el 30 de Octubre de 2013.

Moreno, B., Rodríguez, A., Morante, M., Garrosa, E., Rodríguez, R., & Díaz, L. (2008). Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y estudio exploratorio de una escala de medida. *Universitas Psychologica*, 7(2), 335-345. Tomado de

<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/335>. Recuperado el 19 de Febrero de 2013.

Motta, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. VIA IURIS (4). pp. 93-105. Tomado de <http://publicaciones.libertadores.edu.co/index.php/Iuris/article/view/293>. Recuperado el 23 de Febrero de 2013.

Muñoz, M. (2007). La nueva legislación sobre el acoso laboral en Colombia (Ley 1010 de 2006). Revista Latinoamericana de Derecho Social (5). pp. 239-246. Tomado de <http://ojs.unam.mx/index.php/rlds/article/viewFile/21209/20030>. Recuperado el 19 de Febrero de 2103.

Oceguera, A., Alderete, G., Ruíz. A (2009). Estudio comparado de la legislación del Mobbing en Latinoamérica. Acta Republicana Política y Sociedad, 8. Tomado de http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf. Recuperado el 10 de Marzo de 2013.

Olmedo, M., & González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: La Problemática Conceptuación del Mobbing, su Evaluación, Prevención Y Tratamiento. Acción Psicológica, 4(2), 107-128. Tomado de <http://search.proquest.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 6 de Marzo de 2013.

Pando, M.; Ocampo, L.; Aguila, J.; Torres, J.; Amezcua, M. (2008). Factores psicosociales y presencia de mobbing en Profesores universitarios, Vol. 9 N° 3. Tomado de <http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?idarticulo=20166&idpublicacion=2046&idrevista=95>. Recuperado el 15 de Abril de 2013.

Peralta, M. (2004). El Acoso Laboral - Mobbing- Perspectiva Psicológica. Revista De Estudios Sociales, (18), 111-122. Tomado

de <http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 14 de Febrero de 2013.

Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso. *Psicología Desde El Caribe*, (17), 1-2. Tomado de <http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 2 de Marzo de 2013.

Raya, A., Herruzo, J., Pino, M., (2007). Acoso Psicológico (Mobbing) en el ámbito educativo. Análisis y modificación de conducta, Vol. 33, N° 147. Departamento de Psicología de la Universidad de Córdoba (España). Tomado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5816/Acoso_psicologico_mobbing_en_el_ambito_educativo.pdf?sequence=2. Recuperado el 14 de Septiembre de 2013.

Rodríguez., A. (2012, Feb 06). El acoso laboral (o 'mobbing') está ahí. *Diario Médico*. Tomado de <http://www.diariomedico.com/2012/02/06/>. Recuperado el 7 de Marzo de 2013.

Rodríguez, M., Osona, J., Domínguez, A., y Comeche, M. (2009). Mobbing: Una propuesta exploratoria de intervención. *International Journal of Psychology and PsychologicalTherapy*, 9(2), 177-188. Tomado de <http://earch.proquest.com.bases.unab.edu.co>. Recuperado el 6 de Marzo de 2013.

Tejedor, M. (2007). Detección y valoración pericial de la simulación o producción intencionada de síntomas, en un caso práctico de Mobbing. *Anuario De Psicología Jurídica*, 17165-178. Tomado de <http://web.ebscohost.com.bases.unab.edu.co/>. Recuperado el 7 de Marzo de 2013.

Topa, G., Moriano, J. y Morales, J. (2009). Acoso laboral entre profesionales de enfermería: El papel protector de la identidad social en el trabajo. *Anales De Psicología*, 25(2), 266-n/a.

Tomado de <http://web.ebscohost.com>. Recuperado el de Marzo de 2013

Torres, A., Tomás, E., Suárez, J., Tomás, M., i Grau, J., & Centeno, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local. *Psicothema*, 20(4), 739-744. Tomado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2738529>. Recuperado el 7 de Marzo de 2013.

Trijueque, D., Marina, S. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clínica Y Salud*, 19(2), 191-204. Tomado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180613875003>. Recuperado el 14 de Febrero de 2013.

Trijueque, D., Marina, S. (2008). Informe Pericial: Un Caso De Acoso Laboral. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 24(1), 113-124. <http://ebscohost.com/bases>. Recuperado el 6 de Marzo de 2013.

Trijueque, D., Gómez, J. (2009). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 21(2), 288-293. Tomado de <http://web.ebscohost.com>. Recuperado el 7 de Marzo de 2013

Cibergrafía

<http://www.portafolio.co>

<http://www.normalpiedecuesta.edu.co/>

APÉNDICES

Apéndice a

Escala de Cisneros

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

- Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos:

- 1. Jefes o supervisores ____
- 2. Compañeros de trabajo ____
- 3. Subordinados ____

- Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos:

- 0 Nunca ____
- 1 Pocas veces al año o menos ____
- 2 Una vez al mes o menos ____
- 3 Algunas veces al mes ____
- 4 Una vez a la semana ____
- 5 Varias veces a la semana ____
- 6 Todos los días ____


Comportamiento	Auto r/es	Frecuencia del comportamiento						
		0	1	2	3	4	5	6
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	[]	0	1	2	3	4	5	6
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	[]	0	1	2	3	4	5	6
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	[]	0	1	2	3	4	5	6
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[]	0	1	2	3	4	5	6
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[]	0	1	2	3	4	5	6
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[]	0	1	2	3	4	5	6
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[]	0	1	2	3	4	5	6
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[]	0	1	2	3	4	5	6
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[]	0	1	2	3	4	5	6
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[]	0	1	2	3	4	5	6
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[]	0	1	2	3	4	5	6
14. Prohíben a mis compañeros	[]	0	1	2	3	4	5	6

o colegas hablar conmigo								
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[]	0	1	2	3	4	5	6
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	[]	0	1	2	3	4	5	6
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	[]	0	1	2	3	4	5	6
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	[]	0	1	2	3	4	5	6
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)	[]	0	1	2	3	4	5	6
21. Intentan aislar-me de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	[]	0	1	2	3	4	5	6
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	[]	0	1	2	3	4	5	6
24. Me menosprecian personal o profesionalmente	[]	0	1	2	3	4	5	6
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	[]	0	1	2	3	4	5	6
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	[]	0	1	2	3	4	5	6

28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio	[]	0	1	2	3	4	5	6
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí	[]	0	1	2	3	4	5	6
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.	[]	0	1	2	3	4	5	6
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	[]	0	1	2	3	4	5	6
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	[]	0	1	2	3	4	5	6
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	[]	0	1	2	3	4	5	6
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	[]	0	1	2	3	4	5	6
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional	[]	0	1	2	3	4	5	6
40. Intentan persistentemente desmoralizarme	[]	0	1	2	3	4	5	6
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma	[]	0	1	2	3	4	5	6

malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»								
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas	[]	0	1	2	3	4	5	6
44. En el transcurso de los últimos 6 meses, ¿ha sido Ud víctima de por lo menos alguna de las anteriores formas de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más del vez por semana)? (ver lista de preguntas 1a 43)	<hr/> si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>							

Apéndice B

	Proyecto de grado ejercicio académico Facultad de Psicología Universidad Autónoma de Bucaramanga
CONSENTIMIENTO INFORMADO	

Yo, _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ de _____, manifiesto a ustedes mi aceptación a la participación del proyecto de grado **Acoso laboral en los empleados de la Escuela Normal Superior de Piedecuesta (Santander)**, cuyo objetivo es Identificar la presencia de acoso laboral en el personal administrativo y docentes de primaria y secundaria de dicha institución por medio de la Escala de Cisneros, con el fin de conocer que conductas de este tipo se presentan con mayor frecuencia en este ambiente laboral; como parte de un ejercicio académico y que ha sido explicado y entendido por mí.

Tengo pleno conocimiento y acepto que el proyecto sea dirigido por un estudiante de psicología bajo la asesoría del docente Doris Amparo Barreto Osma quien es profesional en psicología perteneciente a la facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Bucaramanga - UNAB, con el fin de llevar a cabo el trabajo de grado.

Entiendo que toda la información concerniente a la aplicación de la Escala de Cisneros es confidencial y no será divulgada ni entregada a ninguna otra institución o individuo sin mi consentimiento escrito, excepto cuando la orden de entrega provenga de una autoridad judicial competente.

En forma expresa manifiesto a ustedes que he leído y comprendido íntegramente este documento y en consecuencia acepto su contenido y las consecuencias que de él se deriven. (Los

registros de datos psicológicos, entrevistas y resultados de pruebas en medios escritos, electromagnéticos o de cualquier otro medio de almacenamiento digital o electrónico, si son conservados durante cierto tiempo, lo serán bajo la responsabilidad personal del psicólogo en condiciones de seguridad y secreto que impidan que personas ajenas puedan tener acceso a ellos. Artículo 30. Ley 1090 de 2006).

He leído, comprendido y accedido a lo anteriormente mencionado.

Nombres y Apellidos: _____

FIRMA

FECHA

CC No