

**IDENTIFICACION DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES Y
TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR AVICOLA DE
BUCARAMANGA**

**ANNIE MADELINE CAMPILLO PINTO
DORIS BARRETO OSMA***

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
BUCARAMANGA, COLOMBIA
2014**

***Directora proyecto de grado**

Tabla de Contenido

Resumen,	5
Introducción ,	6
Planteamiento del Problema,	8
Justificación,	8
Antecedentes de Investigación,	9
Marco Teórico,	12
Modalidades,	15
Clasificación del mobbing,	15
Acoso horizontal,	15
Acoso vertical,	15
Características,	16
Causas generales del mobbing,	16
El acosador,	17
El perfil del acosador,	17
<i>Narcisista,</i>	18
<i>Histriónicos,</i>	18
<i>Sarcásticos,</i>	18
<i>Controladores,</i>	18
<i>Perversos,</i>	18
La víctima,	19
Personalidad de la víctima,	19

Tipo I, 19

Tipo II, 19

Fases del acoso laboral, 20

Desencadenamiento del conflicto, 20

Inicio de las conductas de acoso, 20

Respuesta del entorno, 20

Psicoterror y abandono laboral, 20

Recuperación, 21

Protecciones de la empresa, 21

Objetivos, 22

Objetivo general, 22

Objetivos específicos, 22

Metodología, 22

Tipo de investigación, 22

Diseño, 23

Participantes, 23

Instrumentos, 23

Procedimiento, 27

Resultados, 28

Gráfica de resultados, 29

Discusión, 37

Referencias, 43

Apéndice, 44

Apéndice A, 44

Lista de Figuras

	Pág.
Tabla 1. Resultados Totales	29
Tabla 2. Resultados por Áreas	31
Tabla 3. Resultados por Género	32
Tabla 4. Resultados Reactivo 44	33
Tabla 5. Resultados Ámbito Laboral	34
Tabla 6. Resultados Ninguneo y Humillación	36
Tabla 7. Resultados Punitiva- Coercitiva	37

Resumen

La presente investigación se desarrolló con una muestra de 43 trabajadores de los cuales 32 eran hombres y 11 mujeres de una empresa del sector avícola de Bucaramanga. Fue una investigación de tipo descriptiva y un diseño no experimental donde se buscó identificar el fenómeno del acoso laboral en la población mencionada. Se aplicó el barómetro de Cisneros por medio del cual se identificaron conductas de acoso manifestadas por los trabajadores y trabajadoras, los tipos de conductas de acoso presentes en la muestra y los principales autores de éstas conductas. En los resultados observados no se determinó la presencia de acoso laboral pero si se identificaron conductas de acoso que pueden ser relevantes en el comportamiento de los trabajadores y trabajadoras de dicha empresa.

IDENTIFICACION DE ACOSO LABORAL EN TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR AVICOLA DE BUCARAMANGA

Las organizaciones son instrumentos vitales de cualquier sociedad, por una parte proporcionan bienes y servicios que satisfacen necesidades, y por la otra crean el ambiente en el cual se pasa parte de la vida de quienes son sus principales protagonistas, los trabajadores. En los últimos años, éstas han venido presentando múltiples cambios en sus estrategias, metodologías, procesos y herramientas, buscando con ello ser más competitivas, globales y reconocidas en este gran sistema organizacional. No obstante estas transformaciones han traído consigo grandes problemáticas relacionadas con el capital humano y psicológico, debido a las exigencias, la sobrecarga laboral, los estilos de dirección, la falta de políticas claras en términos de contratación, entre otros, las cuales llevan a generar consecuencias poco productivas para las empresas y afeción para mismos trabajadores, quienes terminan afectados en el rendimiento laboral, el sentido de pertenencia, alteración en el estado de ánimo y las relaciones interpersonales y finalmente alterando su salud tanto física y mental.

De acuerdo con Piñuel y Oñate (2006) podemos decir que existe acoso laboral si se presentan acciones hostiles expresadas y manifestadas hacia un miembro de un grupo en el ámbito laboral en un periodo de mínimo seis meses de forma sistemática, generando como consecuencia, un proceso de destrucción el cual se compone de una serie de actuaciones hostiles que de forma repetitiva contra un individuo puede llegar tener efectos negativos en su comportamiento, su salud, sus relaciones psicoafectivas y su desempeño laboral.

De acuerdo con (Einersen, 2006) La presencia del Mobbing o Acoso Laboral causa enorme sufrimientos a las personas que lo padecen y disminuye la competitividad potencial en las organizaciones que se produce, ha desencadenado graves situaciones que afecta a todos los involucrados en el ámbito organizacional, resaltando el aumento en los índices de rotación y ausentismo generando mal clima organizacional, y disminuyendo el desempeño laboral.

De igual forma, se presentan casos donde los trabajadores sufren de rechazos, discriminación, malos tratos por parte de sus jefes y compañeros, sufren desmotivación laboral debido en ocasiones al aumento o disminución de trabajo fomentando sentimientos de inutilidad en los trabajadores con el paso del tiempo, de igual forma se presentan muchas mas conductas que son propias del acoso que se vive en el ámbito laboral y que traen más consecuencias y dificultades, teniendo en cuenta que son conductas que se deben presentar de forma sistemática y continua para ser considerado Acoso Laboral.

Ninguna organización está libre de la clase de peligros emocionales resultantes mobbing que amenazan la integridad física y psíquica de los trabajadores incidiendo directamente en la productividad de la empresa. Al detectar este fenómeno a tiempo, es posible intervenir y mejorar tanto la calidad de vida de los trabajadores como la calidad de la organización en cuanto a clima laboral, bienestar, incluyendo salud mental y física de los mismos.

Es por todo lo anteriormente mencionado que se encuentra la necesidad de estudiar a fondo esta problemática, identificar la presencia de las conductas de acoso en una organización y proponer recomendaciones que ayuden a la organización a darle un manejo optimo a la situación.

Planteamiento de Problema

El acoso laboral se ha convertido en una problemática que aqueja a diversas organizaciones y que ha venido aumentando con el paso de los años. Afecta directamente el desempeño del empleado víctima; así mismo, las relaciones laborales entre pares, dificultades en la comunicación con los demás integrantes de la organización, promueve sentimientos de inutilidad en el acosado, mal clima laboral, ambiente de hostilidad y frustración.

Las relaciones interpersonales de la víctima se deterioran, comienza a tener dificultades no solamente en el ámbito laboral sino en el personal; aparecen las afecciones físicas y psicológicas que mas adelante serán las consecuencias mas visibles de todo el acoso al que fue expuesta la víctima.

De acuerdo con Piñuel (2008), citado por Carvajal (2013) y teniendo en cuentas las investigaciones arrojadas por el barómetro de Cisneros, en España 2,5 millones (13,2%) de trabajadores activos sufren de acoso laboral, de ellos, 42% presentó daños psicológicos y las víctimas más frecuentes fueron hombres. La mitad de ellas refirieron a un hombre como el acosador. El principal tipo de acoso encontrado fue de jefes a subordinados (64%), seguido or el acoso entre compañeros o pares (18%). El mando intermedio y el operativo fueron los puestos con mayor frecuencia (21,8% y 16,5%). Entre los años 2006 y 2008 la tasa de mobbing creció en 43%.

Según Martínez (2010), en Colombia este fenómeno no es ajeno a la realidad social que vive el país; es un comportamiento que desencadena más violencia y sufrimiento. El acoso en el trabajo se suma al deterioro de la calidad de vida y atenta contra la seguridad y la salud de los trabajadores colombianos, como se afirma en un estudio técnico realizado por

la Universidad de Antioquia para el Ministerio de la Protección Social en el año 2004, en el cual se encontró una prevalencia de acoso psicológico del 19,8%, cifra que duplica lo reportado en investigaciones realizadas en Europa. Cabe señalar que dentro de los sectores analizados el de mayor prevalencia de violencia en el trabajo es el del transporte (25,1%). seguido de otros sectores como el de la educación y de la salud que también se ven afectados a gran escala. Países como España, Italia y Estados Unidos han avanzado en la evaluación del riesgo para los trabajadores de la salud, con el objeto de proteger la dignidad del trabajador.

Según lo anterior, se percibe al acoso laboral como una problemática que se está apoderando de las organizaciones y no está recibiendo la atención necesaria por parte de los entes reguladores; actualmente en Colombia existe la ley 1010 del 2006, y se piensa que en ocasiones no tiene el impacto que debería en la población, debido a que las mismas víctimas no denuncian a sus acosadores y prefieren guardar silencio frente a la situación. Por otro lado, no existe una concientización por parte de los trabajadores para que denuncien estas acciones de acoso ante el Ministerio de Trabajo y puedan poner fin a esta problemática o dar un mejoramiento a esta situación que tantas consecuencias negativas está generando en las organizaciones.

¿Cómo se está manifestando el fenómeno de Acoso Laboral en trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de Bucaramanga?

Justificación

La presente investigación pretende identificar las conductas de acoso laboral en trabajadores y trabajadoras pertenecientes a una empresa del sector avícola de la ciudad de Bucaramanga, en las áreas de línea y plataforma, selección, filete, cuartos fríos y logística. Se realizó un estudio cuantitativo de tipo transversal, en el cual los resultados se analizaron con el fin de determinar la presencia del fenómeno del Mobbing así como brindar una detallada descripción de los tipos de acoso más frecuentes que se presentan en la empresa. De esta manera, a través de la aplicación de la escala de Cisneros se pudo determinar la incidencia del acoso laboral y los tipos de acoso laboral que se presentan y conductas de hostigamiento presentes en este tipo de estudio.

Como instrumento de la presente investigación se utilizó la mencionada Escala de Cisneros para determinar los tipos de acoso laboral que se presentan en la empresa y los factores que influyen en la presencia del mismo en este tipo de entorno.

Para el análisis de los resultados se tuvo en cuenta en primera instancia, la fundamentación teórica consultada y los objetivos propuestos en la investigación; en segundo lugar se contó con el instrumento de medición seleccionado y los medios informáticos para el análisis estadístico de los resultados; el producto de este ejercicio fue la base de la discusión y conclusiones del presente estudio.

La investigación se realizó a trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de la ciudad de Bucaramanga y entre las razones por las cuales se pensó en el desarrollo de la presente investigación se encuentra la presencia del fenómeno del acoso laboral en este espacio de trabajo, las conductas de acoso que se pueden llegar a presentar y los principales autores de las conductas de acoso. De esta manera, el interés y estudio de

dicha temática permitirá abrir los ojos a una realidad ya manifestada y tomar medidas necesarias para la mejora continua en la organización.

Antecedentes de Investigación

Piñuel y Oñate (2006) Cantero en La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros, analizan la prevalencia del mobbing y de otras formas de violencia en las organizaciones desde la metodología de evaluación y diagnóstico del mobbing utilizada en los estudios españoles Cisneros en los últimos años. Se analiza la prevalencia y las características del acoso psicológico en el trabajo a través del estudio más reciente de todos ellos: el estudio Cisneros VI. El estudio Cisneros VI es una encuesta sobre una muestra representativa de 4.250 trabajadores de todos los sectores de actividad de la comunidad de Madrid desarrollado en el marco de un convenio de investigación a iniciativa de la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid. Los resultados del estudio confirman que los sectores con más casos de mobbing son las administraciones públicas, las empresas que proveen de servicios sociales y personales a la comunidad, el sector sanitario y, en general las actividades del sector terciario. La intensidad del acoso sigue el mismo patrón por sectores. Algunas diferencias aparecen en la tasa de prevalencia del mobbing dependiendo de la metodología de evaluación del acoso según esta se haga con cargo a una definición de lo que es mobbing o con cargo a la existencia de conductas frecuentes de maltrato laboral. Se analiza el denominado problema del labelling y se propone una solución técnica de cara a la intervención y a la prevención del acoso en la organización. En cuanto a la violencia física o verbal directa referida por los trabajadores contra ellos, se observa que el sector sanitario, los servicios subcontratados a empresas y el sector educativo figuran a la cabeza. En el

mobbing se señalan diferencias según la posición del trabajador en la organización, resultando más frecuentemente acosados los administrativos, y los mandos intermedios. Operarios y especialistas aparecen como los grupos que refieren más acoso anterior en los últimos cinco años. El grupo profesional que presenta el acoso más antiguo es el de los mandos intermedios y el sector cuyos casos son más antiguos es la Administración pública. Casi uno de cada cuatro trabajadores señala haber padecido mobbing anteriormente en su vida profesional. Casi uno de cada cuatro trabajadores señala existir mobbing en su unidad o departamento en la actualidad. Por modalidades se confirma la predominancia del mobbing descendente practicado por jefes sobre las demás modalidades, y se observa la existencia de un relevante porcentaje de casos de maltrato habitual procedente del exterior de la organización. Teniendo en cuenta el sexo de la víctima se observa que los acosadores varones acosan por igual a hombres y mujeres y que las mujeres y los gangs mixtos tienden a acosar más frecuentemente a las mujeres. Los trabajadores más mayores incrementan el riesgo de acoso. Se presentan las conductas de maltrato frecuente más señaladas y los daños asociados a ellas con correlaciones elevadas y significativas en todas las escalas clínicas que evalúa el estudio.

Montaño (2008) de México en *Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana*. Destaca la perspectiva organizacional sobre la individual, y con el apoyo de evidencia empírica producto de la aplicación de cuestionarios y entrevistas, se aborda la cuestión de la violencia en sus múltiples dimensiones, concretando la discusión en el acoso laboral en una organización del sector público. En este análisis 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.

Martínez (2010) de Colombia en Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia, se reconoce la importancia de fortalecer el conocimiento del ambiente laboral desde la dimensión y percepción de los trabajadores, identificando sus determinantes. De allí que el mobbing sea de interés en salud pública, puesto que facilita la generación de información de carácter institucional y social. Para su elaboración se realizó una revisión de la literatura y del marco legal vigente sobre el mobbing. Se destaca en la investigación un instrumento que define acciones de intervención y permite incorporar estrategias para lograr el acceso a la información y la toma de decisiones con relación a las políticas sociales sanitarias y todo lo que ello incluye en sus desarrollos. Se registra que para el abordaje del mobbing debe existir una estrecha relación con la equidad en salud y es posible intervenir las problemáticas que afectan el desarrollo económico, para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y su relación con el ambiente laboral, a través del uso racional de la evidencia disponible.

Carvajal (2013) en Mobbing o Acoso Laboral. Revisión del tema en Colombia, El mobbing se reconoce como una línea de trabajo promisorio y de alto impacto sobre el hombre, las organizaciones y la sociedad. En Latinoamérica y en específico en Colombia, se identifica poco desarrollo de la temática, lo que constituye una debilidad frente a las posibilidades de conocer e intervenir sobre ésta, que se acepta como una realidad creciente en el mundo. El objetivo de este artículo es presentar los resultados de la revisión y el análisis del tema del mobbing para Colombia. El documento se divide en cuatro partes. En la primera se sintetizan los principales elementos teóricos de la discusión alrededor del mobbing. En la segunda, se revisa la legislación sobre mobbing en Colombia. En la tercera parte, se presenta el análisis de los trabajos que han realizado las comunidades académicas del país sobre el tema. Para terminar, se argumenta sobre el poco desarrollo del tema en

Colombia, el predominio de los trabajos teóricos y desde áreas no administrativas. También se encuentra que la heterogeneidad y el bajo número de los trabajos dificulta su comparación, sin embargo, ellos comparten un similar marco de referencia conceptual, empírico y legal.

Marco Teórico

Existen diversas definiciones de Mobbing o Acoso Laboral según la disciplina y la organización que la emita.

Inicialmente fue Heinz Leymann quien acuñó el término Mobbing en los años 80 cuando la problemática empezó a tener importancia para las organizaciones y para la comunidad psicológica en general.

El término proviene del verbo en inglés “*To Mob*” que significa atacar, atropellar o atacar en masa, que es el término utilizado por la literatura psicológica internacional para referirse al acoso laboral.

En español se utilizan otras expresiones como “acoso moral en el trabajo”, “acoso psicológico en el trabajo”, “psicoterror laboral” y “hostigamiento psicológico en el trabajo”.

Para Leymann, citado por Piñuel y Oñate (2005), el Mobbing se refiere a “la comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de manera sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, a quien, a consecuencia de esto, es lanzado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (por lo menos una vez a la semana) y a lo largo de un periodo prolongado (al menos durante 6 meses).

También mencionaba Leyman (1996) citado por Piñuel y Oñate (2006) que es 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. El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos.

Otra definición valida para Mobbing o Acoso laboral, es la de Martinez (2010) en la que explica el término como la acción de un hostigador a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectando su trabajo.

Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros, de sus subalternos o de sus superiores

De acuerdo con Einarsen (2000) citado por Carvajal (2013) existen tres modelos identificados para abordar las causas del acoso psicológico: 1) en función de la personalidad y del acosador, 2) en función de las características inherentes a las interacciones humanas en la organizaciones, 3) en el clima y el ambiente organizacional específicos de una organización.

Los rasgos de personalidad son factores fundamentales que contribuyen a la presencia de mobbing, son causas potenciales la timidez, la forma de actuar, las capacidades para desempeñarse en el trabajo. Por otro lado las victimas del acoso laboral son personas que sobre salen por su alto rendimiento, pro actividad, triunfadoras, entusiastas, con valores morales y respetuoso de los derechos morales. Carvajal (2013) citando a Gates (2004).

Por otro lado, el perfil del acosador se destaca por su personalidad narcisista, percibe a los demás compañeros como una amenaza que provoca en él reacciones violentas. Carvajal (2013) citando a Piñuel (2001).

El gobierno colombiano define el acoso laboral en la ley 1010 de 2006 como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

De acuerdo a lo anterior se aceptará la presencia de acoso laboral si se demuestra la presencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

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

De igual forma, los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo y as injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.

Adicional a esto también son conductas que promueven el acoso laboral, la descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo; Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público, la alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona, la imposición de deberes normalmente 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 real de la empresa.

Así mismo, la negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor y 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.

Cabe resaltar que llegado el caso en que el trabajador o trabajadora decidan denunciar ante los entes reguladores la situación a la que venido siendo víctimas, deben tener pruebas físicas y testigos que corroboren las acusaciones hechas; teniendo en cuenta que el acoso laboral se caracteriza por la presencia de conductas reiterativas y públicas, por lo tanto debe tener un soporte que valide esta información.

Modalidades

Según Coulson (2007) encontramos cuatro tipos de modalidades del acoso laboral; inicialmente se encuentra el Acoso Laboral en el cual se ve involucrado el maltrato físico y verbal hacia la víctima; también se presenta la persecución laboral la cual se debe presentar reiteradamente para ser considerada como tal, de igual forma se dice que es un comportamiento arbitrario por parte del victimario; de igual forma se observa la discriminación laboral que se refiere al trato diferente que se le da a la víctima en relación a sus demás pares laborales; por última se encuentra la Inequidad laboral, la cual se refiere al aumento excesivo de carga laboral a un solo empleado o todo lo contrario, retirarle todas las funciones a cargo e incentivar sentimientos de inutilidad.

Clasificación del mobbing

De acuerdo con Coulson (2007), el mobbing se clasifica en:

Acoso Horizontal. Es aquel que se presenta entre personas de la misma posición jerárquica dentro de la compañía; el acoso puede provenir tanto de un solo sujeto como de varios.

Acoso Vertical. Esta clasificación se caracteriza porque el acoso laboral se presenta entre sujetos que se encuentran en escala jerárquica diferente. El acoso se puede presentar del nivel superior al nivel inferior y viceversa

Características

De acuerdo con Coulson (2007) y teniendo en cuenta los aportes de Leymann, el mobbing se desarrolla en un ámbito laboral sin estructura real, con una organización de trabajo muy pobre que se caracteriza por la falta de interés y de apoyo por parte de los superiores con los trabajadores.

De igual forma podemos decir que el acoso laboral es una forma moderna de persecución y hostigamiento psicológico que un trabajador sufre en su puesto de trabajo. Esta conducta se caracteriza inicialmente por la sutileza en la cual aun no se presenta ninguna agresión manifiesta sino encubierta; la continuidad en el tiempo se presenta en un largo tiempo de desgaste psicológico que las conductas de acoso representan; también se presenta la Intensionalidad, la cual se refiere principalmente a la exclusion del trabajador y generar sentimientos de abandono en el empleado hacia su puesto de trabajo. Y por ultimo decimos que es Sistemático porque las agresiones se deben presentar en un periodo de tiempo de modo reiterativo.

Causas Generales del Mobbing

Teniendo en cuenta a Peña y colaboradores (2013), aunque es difícil determinar las causas del acoso laboral, si se puede afirmar que nadie esta exento de ser víctima del mobbing.

Entre las principales causas del mobbing se encuentra la fuerte empatía que tiene el acosador con el entorno en que se desenvuelve; de igual forma la visión de que la víctima trabaje por vocación frente a quienes odian su trabajo, al igual que la realización de un

trabajo bien hecho y con ilusión, provocando fuertes envidias en los compañeros mediocres.

Entre otras causas mencionadas, se encuentra el hecho de vivir cerca del trabajo, frente a quienes tardan una hora en hacerlo; al igual que la no determinación clara de cargos y competencias y la desorganización.

De acuerdo con Peña y Colaboradores (2013), los expertos en el tema coinciden en que la envidia, la competitividad y la miseria moral llevan a que se presente acoso moral y han determinado como principales causas de hostigamiento el deseo del acosador de deshacerse de un excelente e integro trabajador porque mientras él esté presente no dejará “jugar” al profesional mediocre que acosa.

También se menciona el deseo de deshacerse de un competidor para conseguir los privilegios o incluso el puesto que tiene el acosado; quitarse de encima a una persona que sobresale por su responsabilidad, que puede llegar a ser crítico cuando hay una forma deficiente de trabajar y por ultimo se menciona el deseo de deshacerse de una persona que tiene iniciativa propia y personalidad.

El Acosador

El perfil del acosador.

De acuerdo con Peña y colaboradores (2013), el acosador, principalmente es un hostigador que aparenta ser un profesional triunfador y exitoso en su medio, siempre exagerando sus méritos y con gran tendencia a rebajar los logros de los demás, siendo realmente un profesional mediocre en ocasiones incompetente; egoísta, que solo usa a los demás para lograr su objetivos, con carencia total de sentido del humor, es por esto que

rechazan completamente a las personas felices y con una fuerte tendencia a apropiarse de los valores del otro.

Teniendo en cuenta a Peña y colaboradores (2013) Existen diferentes tipos de hostigador, aunque en todos ellos se presentan dos elementos comunes, el egoísmo y que son personas infelices y cobardes.

Narcisistas. Son personas que constantemente se sienten importantes, los mejores en todo, pero en el fondo, desean poseer ciertas cualidades que les llama la atención de la víctima. Son personas que nunca piensan en los demás, son desconsiderados y manipuladores. Aunque por lo general tienen compañeros que los siguen, rara vez son realmente apreciados y queridos. Utilizan la amenaza para conseguir sus objetivos pero siempre dando buena cara a la situación.

Histriónicos. Son personajes expertos en ocultar sus verdaderas intenciones. Se destaca en su conducta que sus acciones son más un engaño a sí mismos que hacia los demás. Con alta tendencia a llamar la atención, son exagerados y tienden a malinterpretar las palabras de la víctima y hablar mal de ella.

Sarcásticos. Se caracterizan por sus comentarios burlones, crueles y con humor negro siempre dirigido a la víctima. De igual forma implementa en su lenguaje comentarios ácidos que hacen que la víctima se sienta dolida e insulta.

Controladores. Se caracterizan por estar obsesionados por el control. Su meta no es hacerle daño a los demás, pero recurrirán a esto si se ve amenazado su sentido del control. Son personajes resentidos que quieren dar apariencia de buenos, pero debajo de toda esta buena imagen que buscan tener se encuentra su verdadero yo, personas abusivas y tremendamente dañinas.

Perversos. Para Hirigoyen (2000) citado por Peña y Colaboradores (2013) narcisista perverso. Son personas descritas con maldad por naturaleza. Se caracterizan por hacer daño a una víctima que fijan como objetivo dejando a un lado sus sentimientos. El acoso perverso se puede presentar en una organización entre jefes, empleados o entre compañeros ya sea vertical u horizontal según la clasificación anteriormente mencionada.

La Víctima

De acuerdo con Peña y colaboradores (2013), la víctima se convierte en el medio para el acosador poder conseguir sus objetivo. Principalmente se busca el daño psicológico de la misma, el cual puede que se de o no. No se da un trato con dignidad ni se respeta la integridad moral el trabajador; no se le respeta el derecho a desenvolverse libremente en sociedad.

Personalidad de la víctima

Teniendo en cuenta a Peña y colaboradores(2013) la personalidad juega un papel muy importante en el acoso laboral, siendo entendida la personalidad como “*el resultado de las diferentes variables temperamentales y caracterológicas que durante el desarrollo de la personalidad, juntamente con la acción del medio ambiente configuran a la persona*”.

Aunque en la actualidad aun no se conoce un perfil clásico de la víctima, si se conocen algunos rasgos que permiten identificar dos clases de personalidad que tienden a ser mas fácilmente agredidas.

Tipo I. Son las personas que se caracterizan por ser integra, estables y con alto sentido de la justicia; de igual forma se destacan por ser autónomas con notables capacidad de trabajo, elevada empatía y con alta capacidad de liderazgo.

Tipo II. Este tipo de personalidad se caracteriza por mostrarse moderadamente inseguros, ingenuos y complacientes; se evidencian dificultades para expresar emociones es decir son personas introvertidas y tímidas. Cabe destacar que son personas prudentes, trabajadoras pero carentes de confianza personal.

Fases del acoso laboral

De acuerdo con Einarsen (2006), el acoso laboral se desarrolla en las siguientes seis (6) fases:

Desencadenamiento del conflicto. Es el periodo de iniciación en el que el abusador ve una fuerte amenaza en la futura víctima e intenta acercarse y hacerla parte de su grupo para sentir que la víctima deja de ser un peligro para su pseudo-liderazgo. Si la víctima no cede a la persuasión del acosador, este último comienza a tomar represalias e inicia el acoso hacia la víctima.

Inicio de las conductas de acoso. El acosador inicia el ataque sistemático a la víctima, con conductas de hostigamiento, rechazo, gritos, golpes, y distintas conductas que vayan en contra de la integridad del acosado. Estas conductas se deben presentar por un tiempo prolongado para ser consideradas acoso laboral.

Respuesta del Entorno. La actitud que tomen los demás compañeros frente a la problemática observada será definitiva para dar una solución rápida y óptima al problema. Si por lo contrario asumen una postura pasiva, que aprueba el acoso, se convertirán en cómplices ya sea directa o indirectamente, al igual que el jefe que ignore las quejas y acusaciones de la víctima. En este caso el acoso se instaurara cada vez más y dificultará la solución del problema.

Psicoterror y abandono laboral. Como parte de las estrategias del acosador, se utiliza la exclusión de la víctima, viéndose obligada a realizar labores inútiles, en ocasiones en puestos de trabajo aislado de los demás compañeros, aumentando el sentimiento de fracaso en la víctima. En ocasiones los demás compañeros toman partida de las conductas de acoso y aprovechan para humillar, insultar, gritar a la víctima. A su vez que comienza a ser tildado como una persona con dificultades de comunicaciones, que no se integra adecuadamente al grupo

Recuperación. El comité de convivencia de la empresa esta en capacidad de hacerse cargo de la situación, exponer el caso y tomar las medidas que consideren necesarias; Si es el caso, es necesario llevarlo a instancias superiores como tribunales de justicia, con el asesoramiento legal previamente requerido.

Protecciones de la empresa

Debe haber claridad en el reglamento interno de la empresa donde se especifique el procedimiento a seguir en caso de presentarse un caso de mobbing.

De igual forma, los empleados deben estar informados sobre los comités de Convivencia conformados según la resolución 652 de 2012, los cuales tienen entre sus funciones la de establecer medidas preventivas y correctivas frente al mobbing, recibir y tramitar la queja frente al ministerio de trabajo y promover compromisos mutuos que brinden solución a la situación presentada.

Cuando la situación no se logra resolver en los Comités de Convivencia Laboral, se puede acudir ante el Ministerio del Trabajo, que toma decisiones administrativas, o finalmente demandar ante la justicia laboral; cuando hay perjuicios por acoso laboral se pueden instaurar demandas civiles para reclamar una indemnización por responsabilidad

civil extra contractual. En los casos más graves se pueden dar hasta denuncios penales; Si se trata de empleados del sector público se aplica el Código Único Disciplinario.

Objetivos

Objetivo general

Identificar el fenómeno del acoso laboral en trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de Bucaramanga.

Objetivos específicos.

- Determinar la presencia del Acoso Laboral en trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de Bucaramanga.
- Identificar el ámbito de la conducta de acoso en trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de Bucaramanga.
- Identificar los tipos de conducta de acoso que se presentan los trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de Bucaramanga.
- Proponer posibles estrategias que permitan prevenir y corregir el flagelo del Acoso Laboral.
- Definir quienes son los actores mas frecuentes de acoso laboral en los trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de Bucaramanga.

Metodología

Tipo de investigación

La investigación realizada es de tipo descriptivo ya que buscó medir o evaluar los aspectos, dimensiones o componentes más relevantes del fenómeno o fenómenos a investigar. La investigación descriptiva necesitó de un considerable conocimiento del área que se investigó para poder formular las preguntas específicas que se buscaba responder, y se basa en la medición de uno o más atributos del fenómeno descrito. De acuerdo a lo anterior podemos decir que esta fue una investigación descriptiva de tipo transversal por medio de la cual se buscó identificar el fenómeno de acoso laboral en trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de Bucaramanga.

La realización de la investigación se desarrolló en una primera fase que fue la de recolectar información acerca de la problemática de acoso laboral de igual forma se seleccionó el instrumento adecuado que identifica situaciones de mobbing en las organizaciones.

Diseño

Este estudio se enmarcó en un diseño no experimental ya que no se determinaron variables a manipular por ser una investigación descriptiva. De igual forma no es necesario inducir la condición de acoso laboral, ya que es propia del ambiente laboral.

Participantes

Se seleccionó una empresa del sector avícola en Bucaramanga. Se evaluó a una muestra aleatoria los trabajadores y trabajadoras de la planta de proceso de dicha empresa teniendo en cuenta el área en el que se desempeñan y como único criterio de inclusión tener como mínimo seis (6) meses de antigüedad en la empresa.

Se evaluaron 43 sujetos de los cuales 32 eran hombres y 11 mujeres pertenecientes a las distintas áreas de la empresa como lo son logística, filete, línea y plataforma, selección y cuartos fríos.

Instrumento

Para la recolección de la información necesaria se utilizó la escala Cisneros como herramienta de valoración del Mobbing la cual ayudó a la identificación de la problemática de acoso laboral en la organización (Ver apéndice A).

Teniendo en cuenta a Piñuel (2000) con el objetivo de evaluar no solo el mobbing en el entorno laboral de las organizaciones sino también sus consecuencias, elaboró la escala Cisneros.

De acuerdo con Piñuel (2005), este cuestionario consta de una escala específicamente diseñada para evaluar las conductas de acoso psicológico. Dicha escala, denominada escala Cisneros, objetiva 43 conductas de acoso Psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 1(nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso.

Dicho cuestionario permite evaluar el grado y la intensidad del acoso laboral así como establecer un perfil de los daños sobre la salud laboral de los trabajadores afectados. De su análisis factorial se han destacado aquellos factores que resultan de especial relevancia a la hora de analizar pormenorizadamente este problema.

La validez y la fiabilidad de la escala Cisneros han quedado acreditadas por la investigación y sus características psicométricas han sido presentadas en varios congresos Internacionales en los últimos años.

La corrección de la escala Cisneros se puede realizar atendiendo a tres índices. El primero, el número total de estrategias de acoso (NEAP), es un simple recuento de las respuestas diferentes de cero, que nos informa del número total de estrategias de acoso sufridas. El segundo, el índice global de acoso psicológico (IGAP), igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido. Este índice ofrece la misma información que obtendríamos de utilizar la puntuación total en el test (en una escala de 0 a 258 puntos), con la ventaja de que dicha información se expresa ahora en la misma escala en la que se responden los ítems (de 0 a 6). El tercero, el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP), es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP. Este índice nos indica la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. El sentido de los dos últimos índices queda más claro cuando se consideran conjuntamente. El valor en IMAP es siempre mayor o igual que IGAP, ya que el primero divide el sumatorio de la puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, en tanto el segundo divide siempre por el nº total de ítems (43). De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas.

A continuación se mostrara la discriminación de los ítems:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>CONDUCTA DE ACOSO LABORAL</p>	<p>Restricción comunicación Ignorar Interrupciones continuas Trabajos contra los principios</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 29, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 42</p>

<p>CONDUCTA DE ACOSO PERSONAL</p>	<p>Evaluación sesgada Inactividad forzada Trabajos absurdos Tareas por debajo de competencia Tareas rutinarias Sobrecarga Tareas peligrosas Impedir seguridad Perjuicios económicos Prohibición comunicación compañeros Minusvaloración desempeño Acusaciones difusas Acusación sistemática Amplificación errores Humillaciones Amenaza uso disciplinario Medidas de aislamiento Distorsión comunicación Desestabilización Menosprecio Gritos Rumores y calumnias Privar de información Limitación de carrera profesional Presión indebida Reducción de plazos Modificación de responsabilidad Desvaloración esfuerzo Monitorización perversa</p>	
	<p>Perjuicios económicos Burlas Criticas vida personal Amenazas en persona Amenazas por escrito Avasallamiento físico Ridiculización Perjuicio imagen Desmoralizar</p>	<p>13, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 35, 40, 41, 43</p>

Tipo de conducta de acoso: NINGUNEO-HUMILLACIÓN	Inducir a errores	
	Insinuación sexual	
	Restricción comunicación	
	Ignorar	
	Interrupciones continuas	
	Evaluación sesgada	
	Inactividad forzada	
	Trabajos absurdos	
	Tareas por debajo de competencia	
	Tareas rutinarias	
	Sobrecarga	
	Minusvaloración desempeño	
	Acusaciones difusas	
	Acusación sistemática	
	Amplificación errores	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 16,
	Humillaciones	17, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 29,
	Distorsión comunicación	31, 32, 33, 35, 40, 41, 42, 43
	Desestabilización	
	Menosprecio	
	Burlas	
	Gritos	
	Ridiculización	
	Rumores y calumnias	
	Privar de información	
	Perjuicio imagen	
	Desmoralizar	
Inducir a errores		
Monitorización perversa		
Insinuación sexual		
Trabajos contra los principios		
Tareas peligrosas		
Impedir seguridad		
Perjuicios económicos		
Prohibición comunicación compañeros	4, 11, 12, 13, 14, 20, 21, 26, 27,	
Amenaza uso disciplinario	28, 30, 34, 36, 37, 38, 39	
Medidas de aislamiento		
Criticas vida personal		
Amenazas en persona		
Amenazas por escrito		
Tipo de conducta de acoso: PUNITIVA COHERCITIVA		

<p>Avasallamiento físico</p> <p>Limitación de carrera profesional</p> <p>Presión indebida</p> <p>Reducción de plazos</p> <p>Modificación de responsabilidad</p> <p>Desvaloración esfuerzo</p>

Procedimiento

Se seleccionó una muestra de la población total de cuarenta y tres (43) trabajadores, teniendo en cuenta el sexo, el área en que labora y la antigüedad en la empresa; se solicitó la firma del consentimiento informado y seguido a esto se dio paso a la muestra seleccionada de cada área por separado. Fue una prueba anónima en donde solo se les solicito indicar el sexo. La investigadora tuvo en cuenta las áreas a las que pertenecía cada trabajador para de esta forma discriminar los resultados teniendo en cuenta que cada área cuenta con diferentes jefes y supervisores.

Resultados

A continuación, se presentaran los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba de Cisneros a los trabajadores y trabajadoras de una empresa del sector avícola de Bucaramanga, por medio de graficas en las cuales se analizaron los resultados generales, por genero, área, el reactivo 44 y las dimensiones. En cada gráfica se muestran la respectivas puntuaciones y se analizo la presencia de acoso laboral en la muestra previamente mencionada. De igual forma se analizaron los tipos de conducta de acoso arrojados por la prueba y finalmente se concluyeron quienes fueron los principales autores de conductas de acoso.

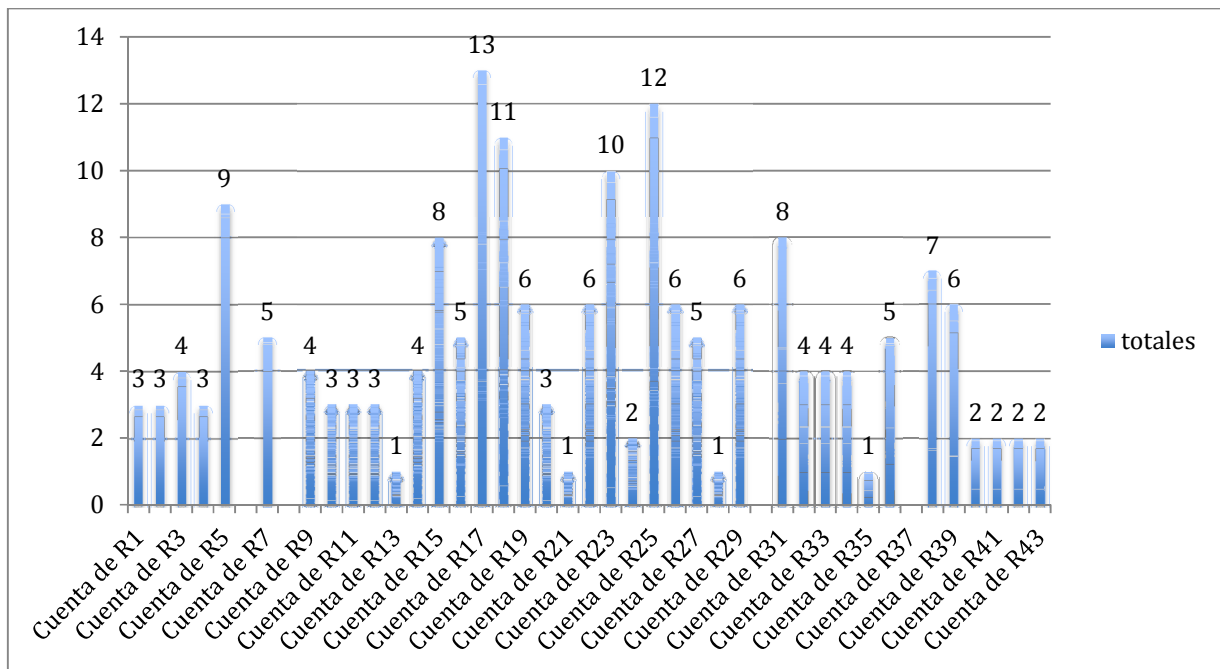


Figura 1. Resultados Totales.

En la Figura No.1 donde se observan los resultados totales se analiza cada ítem de la prueba de Cisneros con la respectiva puntuación; de los 43 ítems se observa el reactivo 17 que corresponde a *“me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido”* con una puntuación de 13 correspondiente a las personas que han vivido esta acción en su contexto laboral y lo han marcado en la prueba. El segundo reactivo con mayor puntuación es el 25 que dice: *“hacen burlas de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc”* con 12 personas y el tercer reactivo mas puntuado es el 18 con 11 puntos. De los 43 reactivos que componen la escala de Cisneros hubo 4 reactivos con los que ninguno de los trabajadores que realizo la prueba se sintió identificado, estos son los reactivos 6, 8, 30 y 37 que corresponden a *“me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni*

siquiera a iniciativa propia”, “me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias”, “ me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme” y “me asignando plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables”.

En general tenemos que de 43 trabajadores y trabajadoras solo el 30,2% corresponden al ítem de mayor puntuación obtenida; los demás reactivos tienen puntuación promedio de 3 y 4 personas, lo que quiere decir que no son puntuaciones significativas como para catalogar esta muestra dentro de los parámetros de acoso laboral.

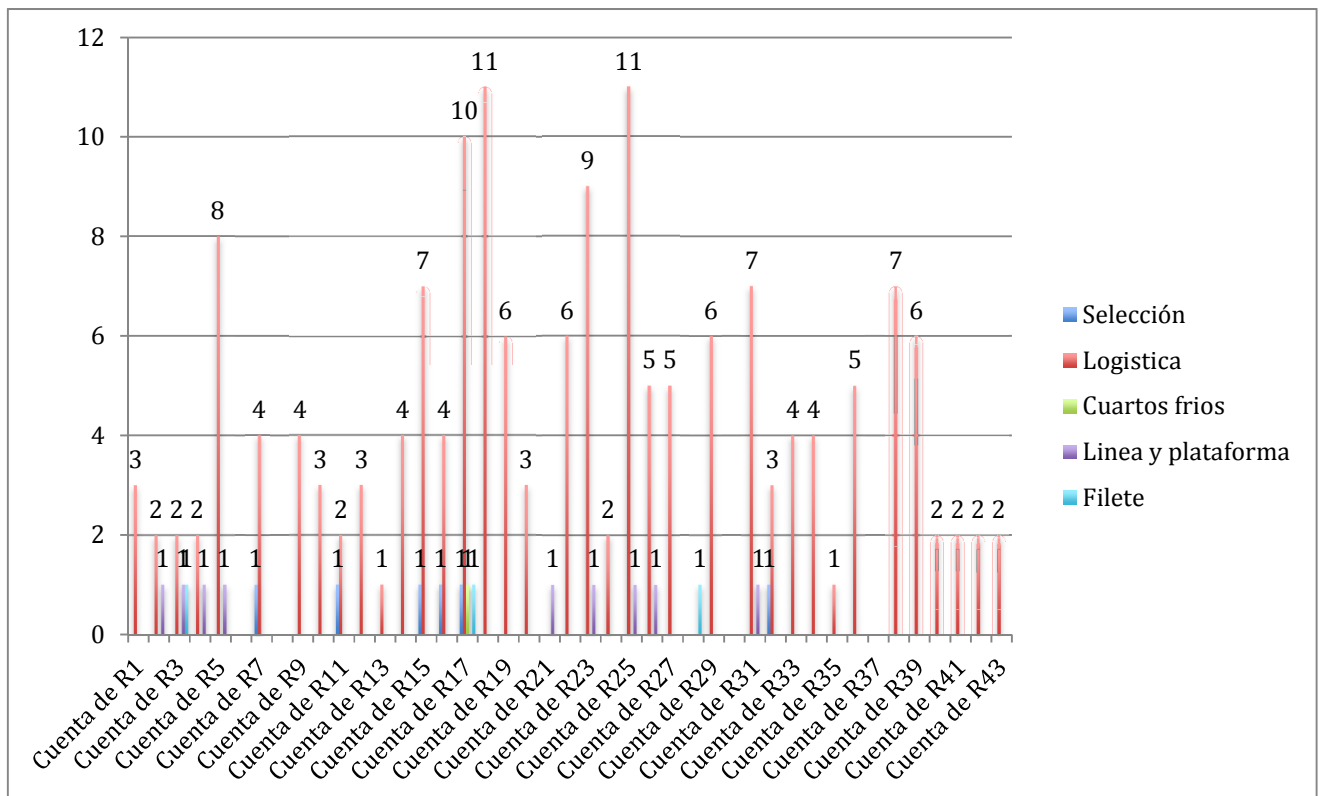


Figura 2. Resultados por áreas.

Teniendo en cuenta los resultados obteniendo en la figura 2 la cual muestra las áreas de la empresa donde fue aplicada la escala, podemos observar que se destacan los resultados del área de logística (barras rojas) las cuales son las de mayor puntuación en todos los

ítems. Tomando como referencia el reactivo 18, podemos inferir que de las 13 personas que marcaron esa pregunta, 11 pertenecían al área de logística; es esta área la que manifiesta un mayor numero de conductas de acoso laboral y en la que sí se podría afirmar presencia del fenómeno mobbing teniendo en cuenta que la muestra era de 43 personas y el 41,8% de la población fueron trabajadores del área de logística que manifestaron haber sido víctimas alguna vez de situaciones de acoso laboral por sus jefes o compañeros. Las demás áreas todas muestran un promedio de 1 y no sobresalen por ningún reactivo en particular.

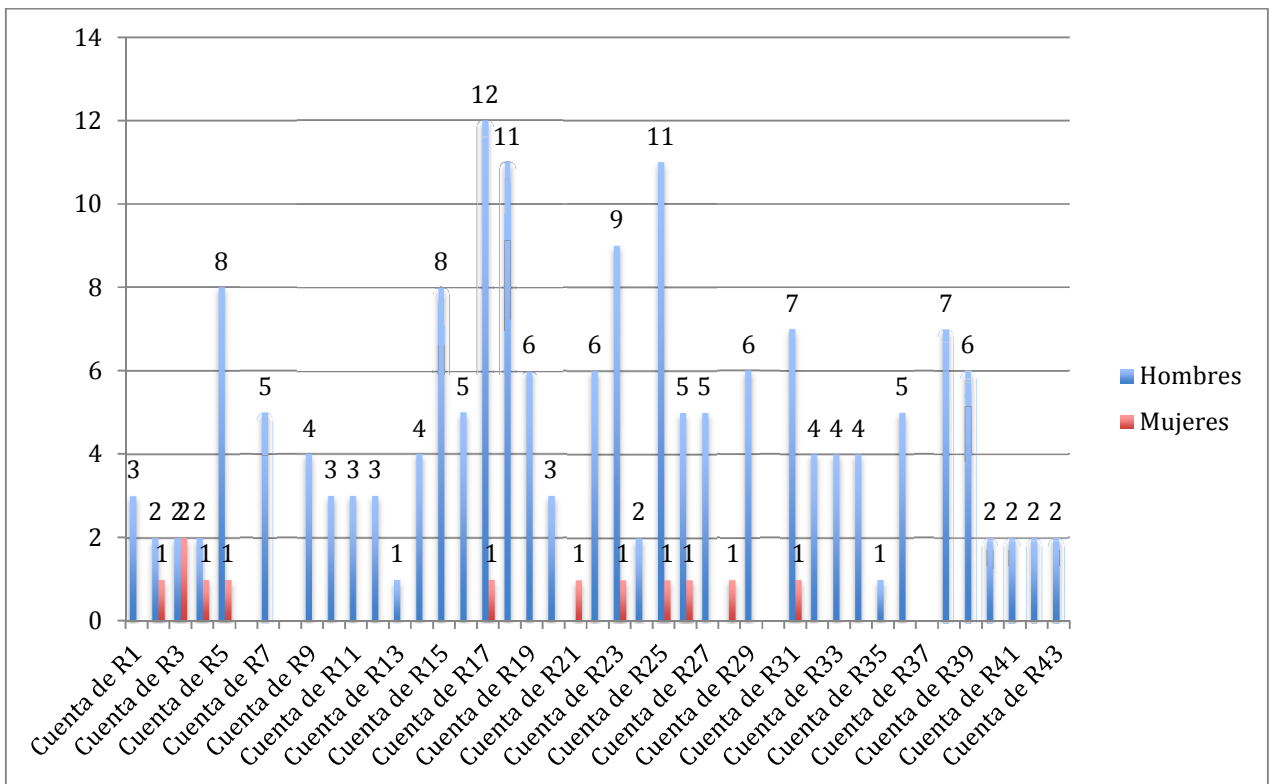


Figura 3. Resultados por genero.

La figura 3 que corresponde a los resultados por genero muestra las respuesta obtenida por los 43 hombres y mujeres que aplicaron la escala, de los cuales 32 eran hombres y 11 mujeres, no siendo esta una muestra equitativa, se destaca notoriamente la puntuación de

los hombres aunque cabe resaltar el ítem 3, “ *me interrumpen continuamente impidiendo expresarme*” el cual fue el que mayor puntuaron de las mujeres lo que equivale al 37.5 % de la muestra total femenina.

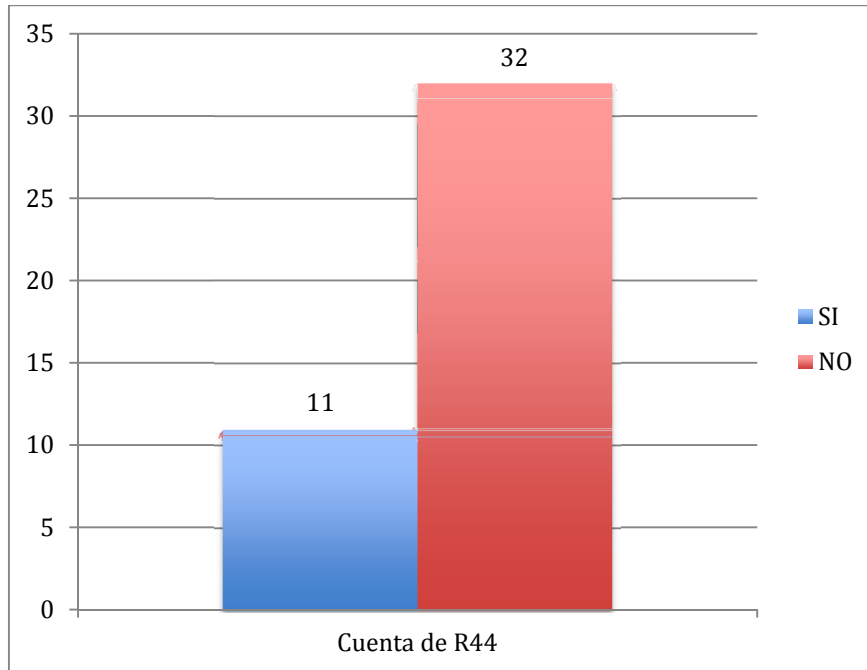


Figura 4. Análisis del Reactivo 44

Teniendo en cuenta la figura 4 que muestra el análisis realizado al reactivo 44 se pueden observar las respuestas del reactivo 44 en el cual se debía marca “SI” en caso de haber marcado en al menos un solo ítem una frecuencia superior a 4 y marcar “NO” en caso de no haber señalado en ningún reactivo una frecuencia superior a 4. De acuerdo a los datos obtenido el 74,41% de la muestra marcaron “NO” y el 25,58 % restante marcaron “SI” haber presentado mayor frecuencia en las conductas de acoso laboral. En esta figura se puede inferir sobre la presencia de conductas de acoso en la muestra estudiada ya que no presentan puntajes significativos como para afirmar presencia de acoso laboral en la empresa seleccionada.

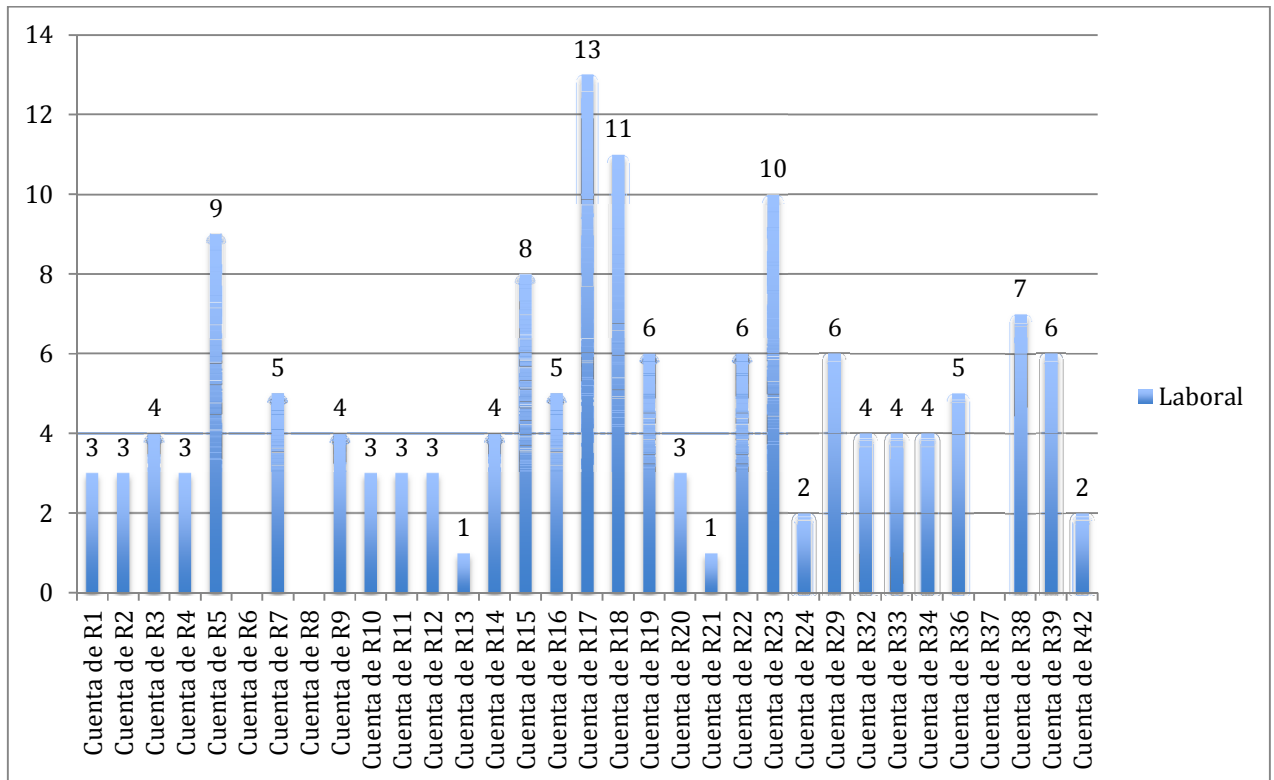


Figura 5. Ámbito de la conducta de Tipo Laboral

En la Figura 5 se analizan las dimensiones de la conducta de acoso laboral en la cual solo se tuvo en cuenta los reactivos especificados en la tabla mostrada previamente en el instrumento; los datos arrojados muestran como los reactivos correspondientes a las conducta de ámbito laboral fueron los de mayores puntuaciones, casi en su totalidad presentan puntuación con excepción de 3 ítems; resalta nuevamente el ítem 17 “*recibo críticas o reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo*”: y el ítem 18 “*se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños*”, con las mayores puntuaciones tenidas en cuenta en esta grafica lo que permite observar una mayor presencia de conductas de acoso laboral frente a la dimensión de acoso personal.

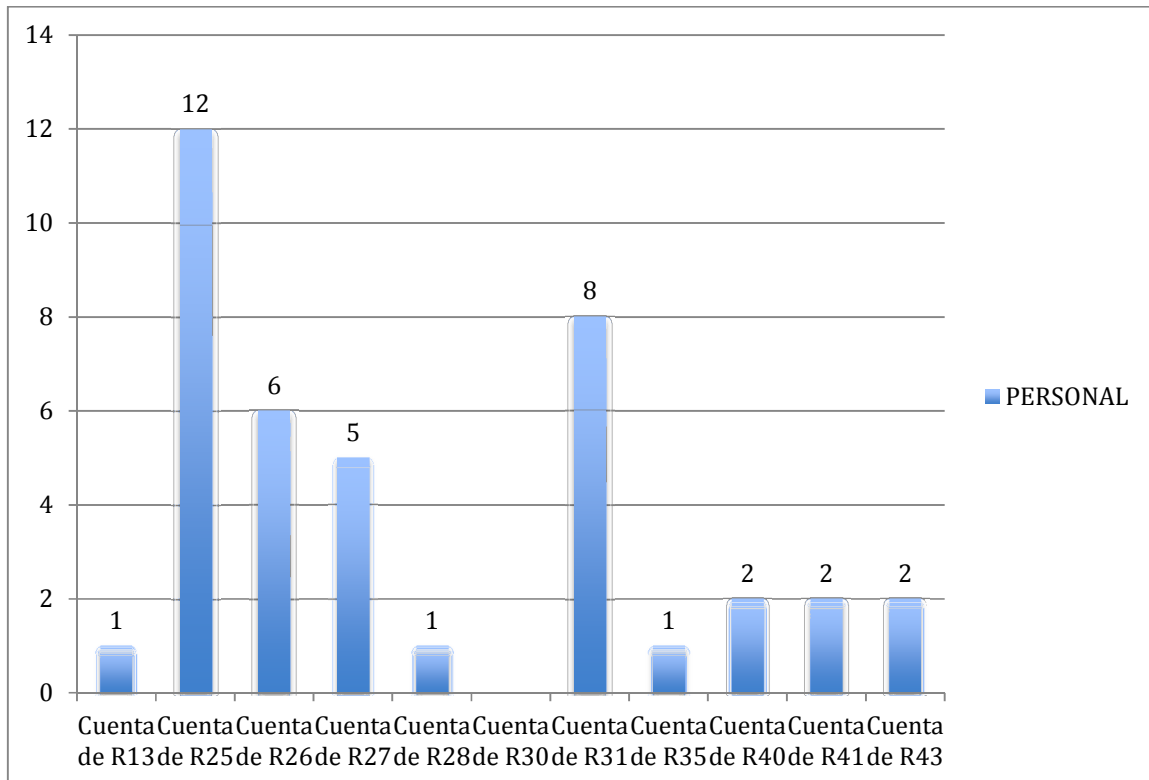


Figura 6. Ámbito de la conducta de tipo Personal

En la figura 6 se analiza la dimensión de la conducta de acoso personal en la cual solo se tuvo en cuenta los reactivos mostrados en la tabla del instrumentos. A partir de los resultados arrojados se puede inferir en comparación con la figura 5 que se presentó un mayor acoso laboral que personal, ya que las puntuaciones en los reactivos seleccionados para esta dimensión son notablemente menores a los observados en la figura 5. Cabe resaltar nuevamente al ítem 25 que se refiere a *“Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar de andar.. etc”* como uno de los mas puntuados en la Figura 1, y se evidencia nuevamente en las conductas de acoso personal.

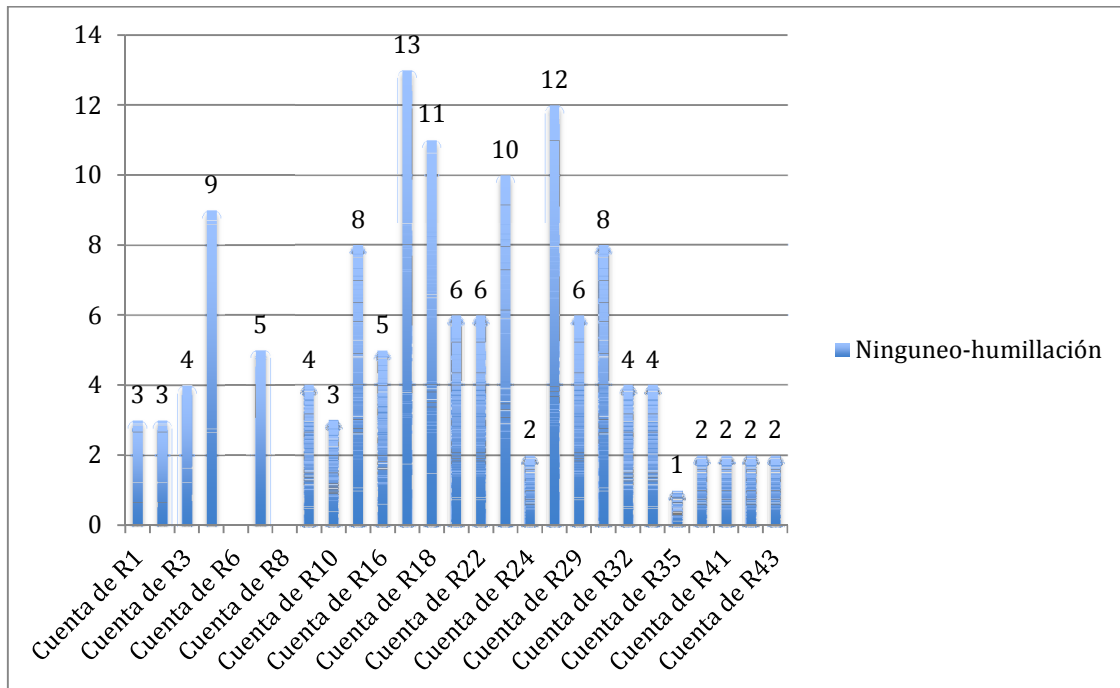


Figura 7. Tipo de Conducta de Acoso: Ninguneo- Humillación

De acuerdo a la figura 7 se puede analizar uno de los tipos de conducta de acoso como lo es el Ninguneo- humillación donde se destacan los reactivos 17, el 25 y el 18, los cuales hacen parte del grupo de reactivos que permiten identificar este tipo de conductas de acoso. Se observan reactivos con puntuación representativa teniendo en cuenta la tabla 1, ya que se destacan los ítems de mayor puntuación en la escala.

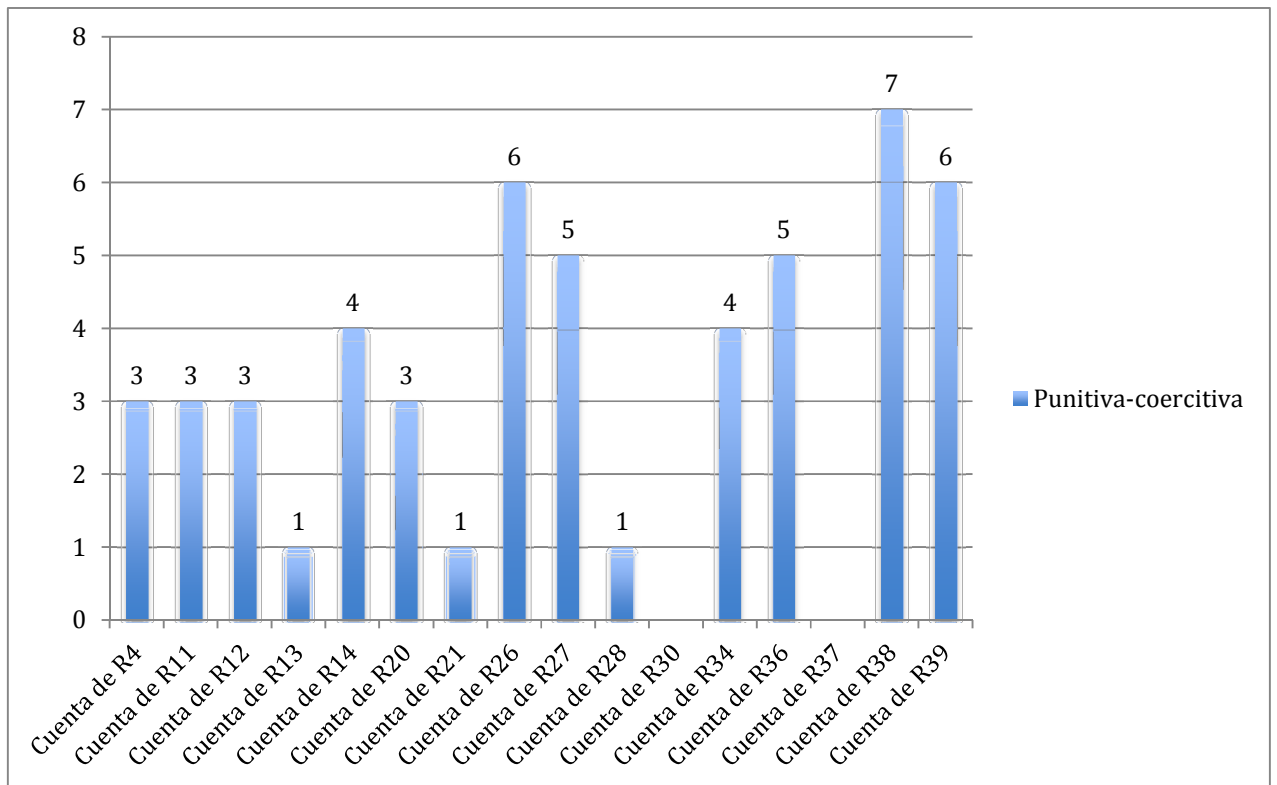


Figura 8. Tipo de conducta de acoso punitiva-coercitiva

Se puede analizar en la Figura 8 otro de los tipos de conducta de acoso como la punitiva-coercitiva que hace referencia a las conductas de castigo, de igual forma se entiende coercitivo como las conductas que reprimen o impiden ejecutar acciones. En esta tabla observamos una puntuación menor respecto a la Figura 7, el reactivo de mayor puntuación es el 38, “*Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada*”, con una puntuación de 7, considerada baja en comparación con la Figura 1, donde se observan puntuaciones máximas de 13.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación y con toda la información recopilada sobre el acoso laboral se analizó lo siguiente:

De acuerdo a Piñuel (2001) el mobbing tiene como objetivo intimidar, opacar, reducir, amedrantar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con propósito de eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad de agredir, controlar y destruir que presenta el hostigador; en la presente investigación se identificaron conductas específicas de acoso que fueron manifestadas por los sujetos evaluados pero que no son consideradas estadísticamente significativas para confirmar la presencia de mobbing dentro de la organización evaluada; sin embargo si se puede afirmar la presencia de acoso laboral si se realiza el análisis por áreas ya que se encontraron conductas de acoso en el área de logística, teniendo en cuenta que fue el área que mas puntuó los ítems 18 y 25 que fueron los de mayor frecuencia en la prueba general. Es importante analizar los factores que están generando estas conductas de acoso en los trabajadores de esta área, informar a la organización para que tome medidas en el asunto y se logre manejar el tema bajo los marcos legales reglamentarios.

Teniendo en cuenta la clasificación realizada por Coulson (2007), en la que menciona el Acoso horizontal el cual se refiere al acoso que ocurre entre sujetos del mismo nivel jerárquico dentro de la compañía y el acoso vertical que es el que se presentan entre un sujeto de nivel superior en la jerarquía a uno de menor nivel o viceversa; de acuerdo a la investigación se determinó que los principales autores de conductas de acoso pertenecen a estas dos clasificaciones, ya que los sujetos evaluados manifestaron la realización de estas acciones por parte de sus jefes y de sus compañeros de trabajo pero se destacan mas las

conductas de acoso por parte de los sujetos del mismo nivel jerárquico; cabe resaltar la importancia de la ausencia de casos de acoso vertical de nivel inferior a superior, a partir de lo cual, se podría realizar un análisis teniendo en cuenta los datos socio demográficos para determinar porque no son tal comunes estos casos de acoso laboral.

Teniendo en cuenta el ámbito de las conductas de acoso laboral y personal observados en la grafica cinco y seis de los resultados, se observa que son mas las conductas de acoso laboral manifestadas que las de acoso personal, teniendo en cuenta que la escala de Cisneros tiene mas ítems que evalúan el acoso laboral, aun así, son mas las conducta que se destacan y a partir de lo cual se infiere que el ámbito de las conductas de acoso presentadas son de tipo laboral. Cabe destacar la importancia de la conducta “Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar de andar.. etc” que hace parte del ámbito personal ya que es la única que tiene un puntaje alto en los resultados obtenidos y resalta notoriamente frente a las bajas puntuaciones de las demás conductas, a partir de lo cual se puede estudiar el impacto de esta conducta en el grupo de sujetos evaluados y los efectos que esta presentando.

Por otro lado, teniendo en cuenta a Peña y colaboradores (2013) que mencionan entre las principales causas del mobbing las distintas condiciones que diferencian al acosador del acosado entre las que se encuentran la visión de que la victima trabaje por vocación frente a quienes odian su trabajo al igual que la realización de un trabajo bien hecho y con ilusión, podríamos entrar a analizar el contexto de la empresa del sector avícola de Bucaramanga donde se realizo el presente estudio, ya que la población evaluada son trabajadores de cargos operativos, que generalmente se han dedicado a los oficios varios, que laboran en una empresa donde se presenta alta rotación y si bien, los trabajadores y trabajadoras evaluados llevan mas de 6 meses en la empresa esto no asegura que sean trabajadores con

altos niveles de satisfacción, ni que realicen su trabajo por vocación. Teniendo en cuenta lo anterior se tendría en cuenta una nueva variable a analizar, como el nivel de satisfacción de los trabajadores y trabajadoras frente a la necesidad de un trabajo estable con sus beneficios, a partir de la cual se revisaría la incidencia de esta nueva variable en los resultados arrojados por el Barómetro de Cisneros ya que estas nuevas conductas, resultado de la falta de satisfacción laboral podrían estar afectando las relaciones interpersonales de los trabajadores y trabajadoras y a su vez llevándolos a ser hostigadores y víctimas potenciales.

Existen muchos factores que como Peña y colaboradores (2013) mencionan, se le atribuyen a las causas del acoso laboral, si bien hay conocimiento sobre estas causas, no se puede predecir la ocurrencia del fenómeno con la presencia de las mismas, es difícil evitar estas conductas de acoso en un ambiente organización tan activo y cambiante; de igual forma se puede afirmar que ningún trabajador está exento de ser víctima del mobbing sin importar su nivel académico, desempeño laboral, sexo, entre otros.

Para proponer posibles estrategias que prevengan el flagelo del acoso laboral, es importante que los trabajadores y trabajadoras se acojan a los lineamientos establecidos por el reglamento de los trabajadores de la institución y se pongan en práctica los mecanismos de control que se tienen en cuenta para este fenómeno; de igual forma es indispensable que el comité de convivencia (resolución 652 de 2012) juegue un papel activo en la resolución de conflictos internos y que funcione como verdadero ente regulador y medidor del acoso laboral, cumpliendo a su vez las demás funciones como recibir quejas, escuchar y analizar los testimonios de las partes involucradas a partir de la apertura de espacios de diálogo,

propuestas de planes de mejoras y compromisos y por ultimo realizar el respectivo seguimiento a los casos de los cuales se tenga conocimiento.

Se recomienda para investigaciones futuras realizar análisis mas detallados teniendo en cuenta las conductas que destacan en las distintas puntuación y no solamente de forma global, ya que muchas conductas aisladas con altas puntuaciones podrían estar siendo signos de alarma a futuros casos de acoso y se podría entrar a estudiar la causas de éstas y el desencadenamiento de muchas mas conductas de acoso en los distintos ámbitos laboral y personal, de igual forma es de gran importancia tener en cuenta las recomendaciones de trabajos anteriores para retomar el tema teniendo en cuenta las bases ya formadas y aprovechar toda esta información para avanzar en las investigaciones y cada vez poder ir ampliando mas el tema y el conocimiento respecto al acoso laboral en las organizaciones.

Referencias

Coulson, C. (2007). Mobbing. Acoso Psicológico en el trabajo. *Hospitalidad ESDAI*. Issue 12, p39-55. 17p.

Carvajal, J. (2013) Mobbing o Acoso Laboral. Revisión del tema en Colombia. Universidad Nacional, Manizales, Colombia.

Einarsen, S. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*. Vol. 22 Issue 3, p251-273. 23p.

Fernández, C. (1989). *La comunicación humana: ciencia social*. México, Editorial: McGraw-Hill.

Congreso de la Republica de Colombia. Ley 1010 de 2006. Vigente a partir del 23 de enero de 2006. Artículos 1-19.
www.secreatriasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Montaño, L.(2008) Las trampas de la modernidad. Acoso laboral en una organización pública mexicana. *Administración y Organizaciones*. Vol. 10 Issue 20, p43-60.

Martínez, E.H. (2010) Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, Vol. 9 Issue 19, p41-52. 12p.

Muñoz, H., Guerra De Los Santos, J.M., Baron, Miguel., Munduate, Lourdes. (2006) El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*, Vol. 22 Issue 3, p347-361. 15p.

Peña P. R. y colaboradores. (2013) El Acoso laboral. Como enfrentarse al acoso laboral o mobbing Guía personal y profesional. Ediciones de la U. 2013.

Piñuel, I., Oñate, A.(2005) El libro Blanco. Alcalá. Universidad de Alcalá,

Piñuel, I., Oñate, A. (2006) La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de Las Organizaciones*. 2006, Vol. 22, p309-332. 24p.

errores, fallos, inconcretos y difusos									
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo									
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes									
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros									
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (terminación del contrato, expedientes, despido, traslados, etc.)									
21. Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos									
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo									
23. Intentan molestarte para «hacerme explotar»									
24. Me menosprecian personal o profesionalmente									
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.									
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal									
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios									
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio									
29. Me gritan o elevan la voz para intimidarme									
30. Me zarandean, empujan o avasallan (agresión) físicamente para intimidarme									
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí									
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada									
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo									
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.									
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación									
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo									
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables									
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada									
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional									
40. Intentan persistentemente desmoralizarme									
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada									
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada y así buscarme fallas o incumplimientos									
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas									
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 de 1 vez por semana)? (ver lista de preguntas 1 a 43)	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">Si</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">No</div> </div>								
Cargo y/o Profesión _____									
Años y/o meses en el cargo: _____									

--