

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

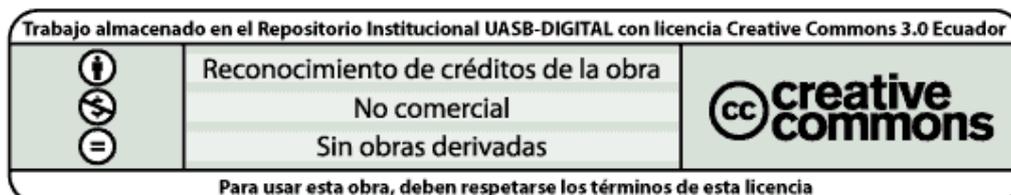
Programa de Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o
tabú en una empresa de turismo en Quito?**

Autor: Oscar Eduardo Olano Pomar

Director: Alexander Serrano

Quito, 2017



Cláusula de cesión de derechos

Yo, Oscar Eduardo Olano Pomar, autor de la tesis intitulada El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad o tabú en una empresa de turismo en Quito? mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magister en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.

2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad. 3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha.

Firma:

Resumen

La elaboración de esta tesis corresponde a un estudio exploratorio y descriptivo del fenómeno de acoso psicológico como factor de riesgo laboral cuya realidad se cuestiona y es frecuentemente negada y convertida en un tabú. El estudio se desarrolló a partir de la siguiente pregunta: ¿Cómo son percibidas la presencia de la violencia psicológica laboral, la presencia del acoso psicológico laboral y la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral por el personal administrativo en una empresa de turismo de Quito?

Se utilizaron dos instrumentos: El INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) y una encuesta para explorar la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral elaborada por el autor de la tesis.

Los resultados obtenidos demuestran la confirmación de la primera de las dos hipótesis propuestas: la presencia de la violencia psicológica laboral es mayor que la presencia del acoso psicológico laboral, aunque la intensidad de la violencia psicológica laboral sea baja. En contraste se evidencia que el tabú al parecer está asociado tanto con el acoso psicológico laboral como con la violencia psicológica laboral y de esta manera se rechaza la segunda hipótesis propuesta.

Como conclusiones se resaltan las siguientes: que tanto la presencia de la violencia psicológica laboral como del acoso psicológico laboral al parecer son originados por las directivas de la empresa y por los compañeros de trabajo y que las preferencias y la falta de claridad en las funciones y las tareas pueden ser algunos de los factores que facilitan la aparición de la violencia psicológica y del acoso psicológico como factores de riesgo laboral en la empresa.

Entre las limitaciones del estudio se encuentran la omisión de las áreas específicas de trabajo de los participantes con el fin de ocultar su identidad; la entrega y recogida de los instrumentos (inventario y encuesta) por parte del personal de recursos humanos por estar prohibida la presencia de personas externas a la empresa y las limitaciones en cuanto a la objetividad de la encuesta por carecer de validez estadística.

Palabras clave: acoso psicológico; riesgo laboral; *mobbing*; violencia; tabú; organización; turismo; empresa.

Dedicatoria

Este trabajo no hubiera podido realizarse sin el apoyo incondicional de mi familia: Miquela Quintana Preto, Andrea Quintana Preto, Ana María Quintana Preto y Paola Preto. A todas ellas muchas gracias.

De igual manera agradezco a cada uno de mis profesores y especialmente a mi director Alexander Serrano.

Tabla de contenido

Introducción.....	11
Antecedentes.....	14
Capítulo primero.....	15
Marco teórico.....	15
2.1. Los riesgos laborales.	17
Factores psicosociales de riesgo y estrés laboral.....	29
2.5. El acoso psicológico laboral o mobbing.....	30
2.6. La violencia laboral.....	33
2.7. Consecuencias y responsabilidades de las empresas frente al mobbing. .	36
Capítulo segundo.....	39
Marco Metodológico.....	39
1.1. Instrumentos y alcance del estudio.....	39
1.2. Planteamiento del problema.	43
1.3. Justificación del tema.....	50
1.4. Pregunta central.....	55
1.5. Objetivo general.....	55
1.6. Objetivos específicos.....	55
1.7. Hipótesis.....	56
1.8. Procedimiento y procesamiento de información.....	57
Capítulo tercero.....	59
Análisis de resultados.....	59
Resultados obtenidos con la aplicación del INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO.....	59
Resultados obtenidos con la encuesta para explorar la presencia o ausencia del tabú frente al acoso psicológico laboral.....	64
Información socio demográfica.....	65

Información del ambiente laboral.....	68
Información de los riesgos psicosociales	75
Capítulo cuarto	86
Conclusiones y recomendaciones.....	86
Conclusiones.....	86
Recomendaciones	90
Bibliografía.....	92
Anexos.....	96
Anexo uno. Diagnóstico	96
Anexo dos. Análisis FODA: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas frente a los riesgos laborales: violencia psicológica, acoso psicológico y tabú.	98
Anexo tres. Plan de acción a realizar en la empresa.....	99
Anexo cuatro. Carta de autorización el autor del Inventario de violencia psicológica y acoso psicológico en el trabajo	101
Anexo cinco. Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo...	102
Anexo seis. Encuesta para evaluar la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral en la empresa.	107
Anexo siete. Tablas de respaldo de los gráficos.....	111
1. Tabla (IVAPT-PANDO). Presencia de la violencia psicológica laboral	111
2. Tabla (IVAPT-PANDO). Intensidad de la violencia psicológica laboral	111
3. Tabla (IVAPT-PANDO). Presencia del acoso psicológico laboral.	112
4. Tabla (IVAPT-PANDO). Fuentes de violencia psicológica	112
5. Tabla (IVAPT-PANDO). Fuentes de acoso psicológico laboral.....	113
6. Tabla (ENCUESTA). Género de los entrevistados.	113
7. Tabla (ENCUESTA). Nivel de escolaridad de los entrevistados	113

8.	Tabla (ENCUESTA). Estado civil de los entrevistados	114
9.	Tabla (ENCUESTA). El trabajo que realizo diariamente en la empresa es:	114
10.	Tabla (ENCUESTA). La relación laboral con mis compañeros y compañeras de trabajo la considero como:	115
11.	Tabla (ENCUESTA). Cuando realizo mis actividades diarias de trabajo y se presenta algún inconveniente, recibo el apoyo y la ayuda de mi jefe	115
12.	Tabla (ENCUESTA). La relación laboral con mi jefe y superiores la considero como.....	116
13.	Tabla (ENCUESTA). En el cargo que desempeño, las funciones y tareas son:	116
14.	Tabla (ENCUESTA). En el área de trabajo en donde me encuentro existen preferencias y favoritismos.....	117
15.	Tabla (ENCUESTA). En la empresa existe la presencia del acoso psicológico laboral, pero no existe la presencia de la violencia psicológica laboral.	117
16.	Tabla (ENCUESTA). En la empresa existe la violencia psicológica laboral, pero no existe la presencia del acoso psicológico laboral.	118
17.	Tabla (ENCUESTA). En la empresa existe tanto la presencia del acoso psicológico laboral como de la violencia psicológica laboral.	118
18.	Tabla (ENCUESTA). Qué opina usted del siguiente párrafo: Cuando se presenta el fenómeno de acoso psicológico laboral, la persona que lo padece prefiere no hablar o mencionar nada al respecto, convirtiendo la presencia del acoso psicológico laboral en un tabú (prohibición a mencionar el fenómeno por miedo a represalias y castigos en la empresa)	119
19.	Tabla (ENCUESTA). ¿Ha sido testigo presencial de alguno de los dos factores de riesgos laborales en la empresa: acoso psicológico laboral o violencia psicológica laboral?	119
20.	Tabla (ENCUESTA). ¿Qué hizo usted al respecto?.....	120

21. Tabla (ENCUESTA). En el caso eventual de ser usted la víctima de acoso psicológico laboral en la empresa ¿Qué haría al respecto?..... 121

22. Tabla (ENCUESTA). En el caso eventual de ser usted testigo presencial de acoso psicológico laboral en la empresa ¿Qué haría al respecto?..... 122

Gráficos de los resultados.

1. IVAPT-PANDO. Presencia de la violencia psicológica laboral	59
2. IVAPT-PANDO. Intensidad de la violencia psicológica laboral	60
3. IVAPT-PANDO. Presencia del acoso psicológico laboral	61
4. IVAPT-PANDO. Fuentes de violencia psicológica laboral	62
5. IVAPT-PANDO. Fuentes de acoso psicológico laboral	63
6. ENCUESTA. Género de los entrevistados	65
7. ENCUESTA. Nivel de escolaridad de los entrevistados	66
8. ENCUESTA. Estado civil de los entrevistados	67
9. ENCUESTA. El trabajo que realizo diariamente en la empresa es:.....	68
10. ENCUESTA. La relación laboral con mis compañeros y compañeras de trabajo la considero como:	69
11. ENCUESTA. Cuando realizo mis actividades diarias de trabajo y se presenta algún inconveniente, recibo el apoyo y la ayuda de mi jefe	70
12. ENCUESTA. La relación laboral con mi jefe y superiores la considero como:	71
13. ENCUESTA. En el cargo que desempeño, las funciones y tareas son:	72
14. ENCUESTA. En el área de trabajo en donde me encuentro existen preferencias y favoritismos	73
15. ENCUESTA. En la empresa existe la presencia del acoso psicológico laboral, pero no existe la presencia de la violencia psicológica laboral	75
16. ENCUESTA. En la empresa existe la violencia psicológica laboral, pero no existe la presencia del acoso psicológico laboral.....	76
17. ENCUESTA. En la empresa existe tanto la presencia del acoso psicológico laboral como de la violencia psicológica laboral.....	77
18. ENCUESTA. Qué opina usted del siguiente párrafo: Cuando se presenta el fenómeno de acoso psicológico laboral, la persona que lo padece prefiere no hablar o mencionar nada al respecto, convirtiendo la presencia del acoso psicológico laboral en un tabú (prohibición a mencionar el fenómeno por miedo a represalias y castigos en la empresa).....	78

19. ENCUESTA. ¿Ha sido testigo presencial de alguno de los dos factores de riesgos laborales en la empresa: acoso psicológico laboral o violencia psicológica laboral?	80
20. ENCUESTA. ¿Qué hizo usted al respecto?	81
21. ENCUESTA. ¿En el caso eventual de ser usted la víctima del acoso psicológico laboral en la empresa ¿Qué haría al respecto?.....	82
22. ENCUESTA. En el caso eventual de ser usted un testigo presencial del acoso psicológico laboral en la empresa ¿Qué haría al respecto?.....	83

Introducción

El tema relacionado con el acoso psicológico laboral o también conocido como *mobbing* y la violencia laboral en todas sus manifestaciones comprometen un amplio y variado abanico de conductas que determinan el asedio, la persecución, la agresión, la infravaloración o el rechazo por parte de una persona o un grupo con respecto a otra persona o personas convertidas en víctimas. Tanto el acoso psicológico personalizado como la violencia generalizada se presentan donde todas y cada una de las personas que conforman la organización son víctimas de la infravaloración, el maltrato, la agresión y el menosprecio, que en el caso específico del acoso psicológico laboral permite la aparición del tabú como un enmascaramiento de las conductas de miedo y supervivencia.

En esta tesis se ha considerado el fenómeno de acoso psicológico laboral-*mobbing* y la violencia psicológica, entendida esta última como una manifestación indiscriminada de hostigamiento, de asedio y acoso en contra del personal de una organización sin que exista una víctima específica como blanco de rechazo y agresión; la razón de la violencia puede obedecer a criterios diversos entre los cuales pueden existir normas específicas de la empresa y estrategias propias del *statu quo* organizacional.

En cuanto al fenómeno del *mobbing*, este obedece a otras dinámicas que involucran la personalidad del acosador, la personalidad del acosado, las circunstancias, la mala gestión de los conflictos, las asimetrías de poder, el liderazgo y el clima organizacional en una empresa. Un aspecto de igual importancia en el desarrollo de la tesis corresponde a la exploración de la existencia o inexistencia del tabú entre los participantes de la muestra con respecto al acoso psicológico laboral (*mobbing*) como factor de riesgo.

De acuerdo con varias investigaciones entre las cuales se encuentra la investigación realizada por Einarsen 2000 citada en Arrieta Salas Carlos 2009, al menos existen tres posibles modelos causales de la aparición del *mobbing* o acoso psicológico: la personalidad de la víctima y del acosador; el tipo de relaciones humanas que se presentan en la organización; la cultura, clima y ambiente laboral.

De los tres posibles modelos, el tercero que se centra en la hipótesis organizacional (cultura, clima y ambiente laboral) corresponde al que mayor apoyo empírico ha tenido y

la bibliografía demuestra la existencia de permisividad por parte de algunas culturas organizacionales que aprueban el acoso, aunque no reconozcan su presencia dentro de las empresas. La falta de reconocimiento o el silencio tácito o implícito frente al fenómeno se reconoce como tabú.

Con el fin de esclarecer la posible existencia tanto de la violencia como del acoso psicológico o *mobbing* entre el personal administrativo de la empresa de servicios turísticos, se escogió el INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT- PANDO) como el instrumento adecuado que permite medir la presencia o ausencia de la violencia psicológica; la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo y la presencia o ausencia del acoso psicológico en el trabajo. Este instrumento ya ha sido validado en países como: Perú, Bolivia y Ecuador, (Aranda Carolina 2011); (Aranda Beltrán Carolina 2014); (Lara Sotomayor Juan Eduardo 2014).

Tanto la violencia psicológica laboral como el acoso psicológico en el trabajo suscitan aprehensión y temor por parte de las personas que permanecen en una organización, en cuyo caso aparece el tabú: miedo a decir, mencionar, comentar, confrontar o denunciar ya sea la violencia psicológica laboral o el acoso psicológico laboral.

Con el fin de explorar la presencia o ausencia del tabú en este estudio se realizó una encuesta con 20 preguntas para ser respondida por el personal administrativo perteneciente a la empresa de turismo escogido como universo en esta tesis.

Es pertinente mencionar que el documento de la tesis se ha dividido en diferentes secciones, las cuales se detallan de la siguiente forma: los antecedentes en donde se realiza una breve descripción del problema al igual que se describen los objetivos y las hipótesis propuestas para la investigación. También se incluye una explicación breve sobre la metodología utilizada para recabar información, así como cada una de las herramientas utilizadas para evaluar las variables propias del estudio.

En el capítulo primero se incluyó el marco teórico, que profundiza con respecto a los riesgos laborales, los factores de estrés psicosocial, el acoso psicológico laboral o *mobbing* y la violencia laboral y las consecuencias y responsabilidades de las empresas frente al acoso psicológico laboral.

El capítulo segundo incluye el marco metodológico que profundiza con respecto a los instrumentos y su alcance en el planteamiento del problema, en la justificación del

tema, en el planteamiento de la pregunta central de la investigación, en el planteamiento de los objetivos, en el planteamiento de las hipótesis y en el procedimiento y procesamiento de información.

En el capítulo tercero se exponen los análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de los dos instrumentos: Inventario de Violencia Psicológica y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) y la encuesta exploratoria para detectar la presencia del tabú frente a la violencia y el acoso psicológico en el trabajo.

Y finalmente en el capítulo cuarto se exponen las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada conjuntamente con algunas recomendaciones para la empresa frente a los principales hallazgos encontrados a través de la investigación y también la implementación de la propuesta.

Antecedentes.

Es importante mencionar que después de muchos esfuerzos e intentos fallidos al proponer este trabajo de tesis a varias empresas especializadas en el área de servicios de Quito y en algunas universidades en la misma ciudad, una vez explicado el plan de tesis relacionado con el acoso psicológico laboral y el temor o tabú que pudiera suscitar el mencionado fenómeno, las personas encargadas de tomar las decisiones respondían con evasivas o negaban toda colaboración posible al respecto.

Solamente en una empresa especializada en servicios turísticos tanto las directivas como la gerencia de recursos humanos manifestaron su interés en el desarrollo de este estudio porque los resultados que se pudieran obtener permitirán generar un diagnóstico en el caso de existir la presencia del acoso psicológico laboral, la violencia psicológica laboral y el tabú frente a estos dos factores de riesgo entre su personal administrativo

Es importante mencionar que la empresa accedió a la realización del estudio, siempre y cuando el nombre de la misma se mantuviera en total y absoluta reserva al considerar los posibles riesgos que implicaría para su buen nombre y su prestigio la obtención de datos adversos tales como la presencia del *mobbing*, la violencia psicológica laboral y el tabú entre su personal administrativo una vez aplicados tanto el INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) como la encuesta para explorar la presencia o ausencia del tabú.

La empresa que concedió el permiso para la realización de este estudio se especializa en ofrecer servicios de turismo y posee una trayectoria en el sector que supera los treinta años y ha sido reconocida en la actualidad como una de las principales empresas turísticas en Ecuador.

Capítulo primero

Marco teórico

Desde que aparece la civilización como logro de superación de la humanidad y el trabajo como parte consustancial del ser humano, este último ha implicado un beneficio y al mismo tiempo un riesgo para la salud del hombre.

Las condiciones han cambiado a través de la historia y los riesgos laborales también han variado al igual que los accidentes y las enfermedades que han adquirido características distintas y son frecuentemente asociadas con las condiciones físicas y ambientales presentes en el entorno laboral.

Existen evidencias históricas contenidas en algunos documentos como se menciona en el papiro Cerien II donde se describe cómo los jóvenes picapedreros inhalaban el polvo de sílice y los fundidores de cobre inhalaban el humo metálico durante sus trabajos y morían rápidamente.

También se han encontrado evidencias de que los antiguos babilonios se preocupaban de los accidentes que ocurrían en aquellos tiempos y desarrollaron un método que servía para indemnizar al lesionado, hace ya más de dos mil años de nuestra era (Robledo 2010).

Quizás los hechos antes mencionados son los primeros indicios que aparecen en la historia y que se relacionan con los riesgos laborales. Lo cierto es que tanto el trabajo físico como el trabajo manual han tenido muy mala reputación durante el transcurrir de la civilización humana, desde el esclavismo hasta la modernidad.

El trabajo físico carecía de cualquier protección, era una forma de subsistencia que comprometía la salud de todos aquellos que no tenían más opción que asumirlo "y la posible mala salud derivada era un problema individual de quienes trabajaban" (Moreno 2011).

Las circunstancias han cambiado categóricamente con la aparición de los primeros estados, el surgimiento del sindicalismo y con el reconocimiento de los derechos humanos; además de los cambios en las formas de producción de las empresas modernas. Esto ha permitido la disminución de las condiciones inhumanas en el trabajo físico: los sobreesfuerzos, las condiciones de la temperatura, el ruido y en general las contingencias

ambientales y de higiene, sin incluir los cambios favorables en los horarios de trabajo y el respeto por la dignidad de los trabajadores.

Una vez superada la revolución industrial y sus vestigios hasta bien avanzado el siglo XX, se han realizado las modificaciones y mejoras necesarias para disminuir los riesgos y como consecuencia ha disminuido la morbilidad y la siniestralidad en el trabajo.

En la actualidad también se han podido controlar parcialmente el número de enfermedades laborales y accidentes, al igual que la disminución de su incidencia.

Pero tal vez la principal modificación se produjo con el cambio de concepto de salud laboral, que ha dejado de ser una problemática individual para convertirse en un problema social y empresarial y fundamentalmente en un derecho del trabajador como por ejemplo la inclusión en las normas españolas, (ley de prevención de Riesgos Laborales, promulgada en España 31/1995, citada por Moreno 2011).

La Unión Europea ha mostrado desde hace varios años, un interés especial por la protección de los derechos de los trabajadores y la consecución de un marco laboral adecuado, (portugués 2011, p 19).

El interés relacionado con la amenaza a la salud laboral se ha centrado en los riesgos tanto físicos y químicos como ambientales, porque los hechos han demostrado que los daños directos e inmediatos a la salud de los trabajadores generalmente provienen de los mencionados factores por ser estos los causantes en su mayor parte de los accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo.

La organización Internacional del Trabajo (OIT) al considerar estos riesgos acuñó el concepto *decent work* (trabajo decente), para referirse al contexto laboral básico del que se debe partir en cualquier lugar del mundo¹

El concepto de "trabajo decente" incluye aquellos aspectos laborales que hacen referencia tanto al derecho de la salud en el trabajo como un derecho básico, pero también como derecho social en sí mismo. Estos dos aspectos están vinculados mutuamente y no pueden desarrollarse el uno sin el otro, (Moreno 2011).

Las condiciones históricas han demostrado circunstancias opuestas, pues fue una realidad claramente evidenciada que durante la primera industrialización la única forma

¹ <http://www.wageindicator.org/main/decent-work-check>, citado en Moreno 2011.

de encontrar trabajo fácilmente era aceptar cualquier condición laboral, salarial y ambiental.

En la actualidad se ha demostrado que en las épocas de crisis económicas se produce una poca accesibilidad al trabajo haciendo que las condiciones del mismo empeoren: "estrictamente, es una consecuencia de la aplicación de las leyes del mercado sobre la oferta de trabajo", (Moreno 2011).

2.1. Los riesgos laborales.

Bernardo Moreno Jiménez en su estudio, "Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización histórica y cambios actuales" menciona al respecto lo siguiente: "El trabajo humano tiene elementos paradójicos, puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacer un daño inmenso a su salud tanto física como psicológica y mental", (Moreno 2011).

Con el correr de los siglos y con una especialización cada vez más estricta en los trabajos, los riesgos laborales han cambiado paulatinamente a lo largo de toda la historia. El concepto de riesgo laboral presupone un logro como tal, porque durante mucho tiempo no ha tenido mayor sentido.

El trabajador carecía de cualquier derecho, su trabajo era su vida y su obligación y se le mantenía para que trabajara y si sufría cualquier daño, parcial o letal, era su muerte. El objetivo del trabajo era obtener resultados en el menor tiempo al margen de los costes, especialmente de los costos y riesgos humanos.

El concepto de riesgo laboral para la salud aparece con el reconocimiento del derecho a la integridad física y la salud, algo que aparece en la Alta Edad Media y en el Renacimiento con el surgimiento de los gremios y la preocupación por hacer bien sus productos. A esto se le sumaba la experiencia adquirida por los trabajadores artesanos.

La experiencia y el prestigio adquieren un valor, al mismo tiempo que en las ciudades disminuye la subordinación a los señores feudales.

Los gremios por su parte se consideran como la primera aproximación a los sindicatos y suponen la primera defensa formal contra determinadas condiciones laborales y trato a los trabajadores.

El riesgo laboral contra la salud es definido a partir de las situaciones y conductas que no pueden ser aceptadas por las nocivas consecuencias para los trabajadores.

La revolución francesa (1778); la aparición de los sindicatos (S. XIX); el reconocimiento formal de los Derechos Humanos por las Naciones Unidas (1948) y la constitución de los estados democráticos posteriores a la Segunda Guerra mundial, suponen indirectamente los hitos fundamentales en la conceptualización de la salud laboral que se originan con el reconocimiento del derecho del trabajador que exige el respeto y cuidado de su integridad física, mental y social.

La salud laboral como derecho no ha sido el resultado de la Medicina del Trabajo, ni menos de la Psicología del trabajo, sino del reconocimiento de que los trabajadores no pueden ser expuestos a situaciones que menoscaben su salud y dignidad.

Es importante mencionar que la función tanto de la medicina del trabajo como de la psicología del trabajo han sido más bien negativas pues, de hecho, uno de sus objetivos más explícitos consistía en medir hasta qué límites y extremos se podía llegar en las condiciones de trabajo sin que se afectara claramente la salud y el rendimiento de los trabajadores, (Moreno 2011).

En el continente europeo la preocupación por la prevención de riesgos laborales, se activa una vez finalizada la segunda Guerra Mundial y va de la mano de la elaboración de los diferentes tratados de la constitución de Europa.

En 1989 aparece la Directiva Marco Europea de prevención de riesgos laborales, centrada en el concepto de condiciones laborales, su evaluación, su control y su prevención (89/391/CEE citada en Moreno 2011), pero que amplía el concepto de condiciones laborales, incluyendo la salud como objetivo final de la Directiva.

La prevención ha continuado centrada en los riesgos físicos, químicos, biológicos y ambientales, dado que los daños directos e inmediatos a la salud suelen provenir de tales factores, causantes en su mayor parte de los accidentes y las enfermedades laborales.

Es un hecho que tanto la legislación europea como la de otros países del mundo, se han ocupado principalmente de tales factores mediante una legislación que trata de prevenir y controlar los riesgos.

En el año de 1996 la Comisión Europea redactó un documento en el cual se hacía particular énfasis en la evaluación de los riesgos laborales y se resaltó la urgente

necesidad de analizar aquellos factores que contribuían con la aparición del estrés en el campo laboral, ya fueran psicológicos, biológicos o sociales, (portugués 2011, 19).

En septiembre de 2001, el Parlamento Europeo adopta una resolución sobre el acoso psicológico al trabajador en donde se resalta que los Estados miembros deberían adoptar una definición uniforme sobre el término “acoso psicológico al trabajador” y se conminó a cada uno de los Estados participantes para que adoptaran políticas de prevención y medidas eficaces con el fin de hacerle frente a este problema.

En el mismo sentido se pronunció dos meses después, el Comité Consultivo sobre la violencia en el trabajo y el Consejo de Ministros de Salud”, (portugués 2011, 19).

Es importante mencionar que Suecia fue el país pionero en Europa que incluyó en su legislación el *mobbing* o acoso psicológico laboral a través de su ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud Laboral del 21 de septiembre de 1993 con el desarrollo de la Ley Básica de Prevención de Riesgos que define el acoso moral del trabajador como “acciones recurrentes censurables o claramente negativas que van dirigidas contra empleados concretos de manera ofensiva y pueden tener como consecuencia la marginación de estos empleados de la comunidad laboral”; esta ley determina lo siguiente:

El empresario es responsable de los posibles riesgos que puedan manifestarse en el ámbito del trabajo, tanto físicos como psicológicos y, para prevenirlos, debe planificar y organizar el trabajo, de tal forma que garantice un ambiente laboral saludable para lo cual debe dejar patente, mediante el ejercicio del poder de dirección, su firme decisión de no consentir conductas de acoso y su firme resolución de atajar y erradicar tales conductas mediante la aplicación del poder disciplinario y del poder sancionador (Portugués 2011, 20).

En la República de Colombia el proyecto de ley 088 de 2004, a través del cual “Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, ha sido el primer intento para reglamentar de forma integral el acoso laboral dentro de las relaciones entre las personas que trabajan en las empresas.

La definición para establecer las características específicas propias del acoso psicológico laboral y de acuerdo con la mencionada ley 088 de 2004, es la siguiente:

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador o contratista por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir a la renuncia del mismo”, son las conductas consideradas como acoso laboral.

El acoso laboral contiene características comunes relacionadas con la tipología de otros conflictos como la violencia psicológica en el trabajo, el acoso sexual y el *burnout* o desgaste profesional que deben ser diferenciados y delimitados puesto que su similitud obedece a orígenes distintos y corresponde interpretarlos y analizarlos de acuerdo con el contexto, las características de personalidad de quienes las padecen y las relaciones de poder al interior de las organizaciones.

En el caso de las características derivadas del poder subordinante del empleador otorgado por la ley laboral en donde se pretende obtener un provecho mayor de la mano de obra al imponer condiciones más favorables a sus intereses y más difíciles y complejas para el trabajador, esto hasta cierto punto es una situación aceptable siempre y cuando no se extralimite y se convierta en explotación. A diferencia del acoso laboral en donde el empleador con la investidura de su poder genera prejuicios al trabajador afectándole su dignidad y su personalidad de manera temporal o permanente.

La otra característica importante relacionada con la cultura organizacional y las características del trabajo corresponde al *síndrome* de desgaste emocional profesional o *burnout* que al parecer es ocasionado como una consecuencia de la frustración derivada de la forma y condiciones en que se presenta el trabajo al no cumplir con las expectativas profesionales del empleado.

El origen del desgaste emocional y psíquico lo genera la actividad laboral a diferencia del acoso laboral en donde son importantes las relaciones interpersonales (Rojas Chávez 2005).

La mayoría de los investigadores especializados coinciden en el hecho que el *burnout* o desgaste profesional no se origina por las mismas razones que se genera la violencia o el acoso psicológico laboral. Por el contrario, este fenómeno es la consecuencia de un estrés crónico laboral y organizacional que finaliza en un estado de

agotamiento emocional y de fatiga con una alta desmotivación al realizar las funciones y tareas propias del trabajo.

El *burnout* o desgaste profesional es considerado un riesgo laboral, dada la extensión que puede alcanzar y las consecuencias laborales y personales que produce.

2.2. Los factores psicosociales en el trabajo.

La relación entre las organizaciones y los aspectos psicosociales va estrechamente ligada con la salud de los trabajadores.

Esta relación no es nueva, aunque ha ido adquiriendo mucha importancia y reconocimiento en los últimos años como consecuencia de los cambios en las organizaciones y de la globalización, (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008, citados en Moreno y Báez 2010). Es así “como la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, por lo cual es conveniente y necesario su identificación evaluación y control, con el fin de evitar sus riesgos asociados con la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA 2007, citado en Moreno y Báez 2010).

La definición de factores psicosociales resulta difícil y ambigua dada la amplitud de percepciones, actitudes y conductas que implican, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) menciona al respecto lo siguiente:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3, citado en Moreno y Báez 2010).

La categoría denominada factores psicosociales en el trabajo se remonta a la década de 1970.

En 1974 en una publicación de la Asamblea Mundial de la Salud se destacó la importancia y los efectos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores, (Moreno y Baez 2010). Pero fue en 1984, cuando la OIT reconoció la complejidad de la problemática: “los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de

entender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos", (OIT 1986, 3, citado en Moreno y Baez 2010, 5).

De acuerdo con (OIT en el año 2000, citada en Camargo y Puentes 2010), en ese momento en el mundo los riesgos ocupacionales ocasionaban 270 millones de accidentes y cada año se presentaban dos millones de muertes; sin contar con las enfermedades profesionales no mortales ocasionadas por factores de riesgos ocupacionales de tipo psicosocial, entre los que se consideraban la violencia en el trabajo (acoso moral, hostigamiento, aislamiento, amedrentamiento y acoso sexual), en la tercera Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo, igualmente mencionada por John Camargo y Alexandra Puentes, publicada por la OIT (2000); un 9% de los trabajadores europeos han sido víctimas de *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo, aproximadamente 13 millones de personas. Leymann 1996 citado por Hirogoyen 2001, determina que en Suecia el hostigamiento psicológico en el trabajo origina entre el 10% y el 15% de suicidios registrados, esto sin tener en consideración los casos que no han sido denunciados, casos considerados por Leyman, como consecuencia del temor a las represalias o repercusiones.

Se puede decir que el acoso psicológico laboral es un fenómeno que altera la calidad de vida de las personas al atentar contra su salud y su seguridad. También se puede concluir de acuerdo con Peralta 2006, citado por Camargo y Puentes 2010, en un estudio de caso: "que las personas víctimas de acoso laboral son personas que presentan síntomas asociadas con el estrés postraumático, que incapacitan y lesionan psicológicamente a las personas de manera grave" (p.21).

De acuerdo con (Martínez y Cruz 2008 citados en Camargo y Puentes 2010), la presencia del acoso psicológico laboral durante un largo plazo puede llevar a la depresión, ansiedad, baja autoestima, pérdida de interés por el trabajo, alteraciones de la memoria, frustración, alteraciones emocionales, problemas físicos, conductuales, familiares y sociales y en muchos casos puede llevar al suicidio de las víctimas, esto sin considerar los altos costos en términos económicos y sociales.

(Lutgen y Sandvik 2003 citados en Camargo y Puentes 2010), mencionan lo siguiente: "Las dimensiones que más inciden en el acoso psicológico y la autoestima que presenta la víctima y los rasgos de personalidad que manifiestan los sujetos después del

acoso psicológico laboral permiten entender el fenómeno desde la realidad percibida por los afectados”.

Es importante mencionar que en los Estados Unidos existe una gran cantidad de investigación sustentada desde la teoría de la organización y que aborda los temas de la eficiencia organizacional y la calidad de la vida laboral, con el fin de propiciar ambientes innovadores, de confianza y de trabajo en equipo y, de esta forma poder competir en un mundo cada vez más globalizado.

Muchas investigaciones han demostrado que la manera en que las organizaciones utilicen o prescindan de sus recursos humanos, determina la diferencia entre las organizaciones saludables y aquellas que no lo son.

Los Estados Unidos ha avanzado mucho con respecto a la problemática del acoso moral o *mobbing* porque tal como se ha podido comprobar a través de los diferentes estudios, esta problemática se relaciona con la eficiencia organizacional.

(Obeso, Serrano y Menchón 2003, citados por Arciniega 2009) consideran al respecto que: "no es aceptable ni moral ni económicamente, pues tiene efectos destructivos sobre la persona que lo recibe, afectación de la salud y costes para la organización y la sociedad como afectación de la productividad de las empresas".

Las organizaciones deben tomar en cuenta las prácticas y los patrones de comportamiento no institucionalizados que hacen parte de las actividades diarias de los trabajadores al analizar las experiencias de trabajo y los procesos de *mobbing*, pero por sobre todo deberán focalizar su atención en la cultura organizacional, que de acuerdo con (Arciniega 2009) es entendida como "una dimensión de las organizaciones que emerge en la interacción social, las acciones, estructura y dinámica organizacionales y que se expresa en hábitos, estilos de trabajo y formas de relaciones compartidas".

Todas las organizaciones operan no solamente atendiendo a un grupo de normas y reglamentos establecidos de manera oficial sino por medio de un conjunto paralelo de modos de actuar, sentir, evaluar y de estilos de autoridad que no se amparan en documentos escritos, pero que se han incorporado por sus miembros como "parte natural" de sus vidas (debates en Sociología 2004, citados en Arciniega 2009).

Las condiciones sociales del trabajo y los factores psicosociales en el ámbito laboral afectan la salud laboral tanto positivamente como negativamente. Los factores psicosociales están presentes en todas y cada una de las organizaciones a través de la

cultura y el liderazgo que se ejerza. Para evaluar estos factores existen múltiples instrumentos, algunos de los cuales no aportan ninguna información adicional sobre los factores de riesgo en las organizaciones.

Los factores psicosociales y los factores de riesgo organizacional son elementos próximos, pero diferentes. “Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas” (Moreno y Baez 2010).

Bernardo Moreno en otro estudio realizado en 2011 sugiere la atención se ha centrado más en los factores psicosociales negativos que en los positivos resaltando más los riesgos que los buenos resultados y el desarrollo, “cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas”, (Moreno 2011).

El abordaje legal coincide en evitar el daño y no causar lesiones a la salud del trabajador a diferencia de la perspectiva conceptual y organizacional que debería haber abordado y atendido tanto las repercusiones negativas como las positivas en el entorno laboral. “Es posible que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral favoreciendo el desarrollo de las organizaciones saludables” (Moreno 2011).

En concordancia con Bernardo Moreno 2011, es importante hacer una distinción entre los factores psicosociales y los factores psicosociales de riesgo en donde los primeros son más descriptivos y alusivos a la estructura organizacional: cultura corporativa, clima organizacional, estilos de liderazgo y diseños de puestos de trabajo que pueden ser tanto positivos como negativos.

En contraste los factores psicosociales de riesgo son predictivos y se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen la probabilidad de ocasionar efectos nocivos en la salud y bienestar de los trabajadores y además son desencadenantes de la tensión y el estrés laboral, afectando así no solo la salud física sino también la salud mental.

2.3. La salud mental de los trabajadores.

Es importante realizar una referencia al concepto de salud considerado en el preámbulo de la constitución de la Organización Mundial de la Salud en el año de 1948, que la define así: “un estado de completo bienestar físico, mental, social, y no simplemente la ausencia de enfermedades”. A pesar de la polémica que puede suscitar el vocablo “completo bienestar”, lo interesante de la definición radica en la inclusión del ámbito mental y social, a diferencia de la definición previamente utilizada como ausencia de enfermedad.

La discusión es amplia, incluso autores como Cannon citado en Collantes y Marcos 2012 retoma el concepto de equilibrio, *homeostasis interna* ya previamente incluido por Bernard e introduce el término *homeostasis social* que permitiría comprender a la salud como el resultado o la dependencia del equilibrio armónico de todos y cada uno de los elementos que permiten la cohesión social.

Pero la crítica más destacada en contra de la definición de salud acuñada por la OMS es por ser estática, dado que el concepto necesariamente implica un gradiente de variación y es por esta razón que la salud determina condiciones de variabilidad y de adaptación continuas; es decir un continuo que va desde el extremo donde está la salud al otro donde se sitúa la enfermedad, que al pasar por estados intermedios se puede llegar incluso a la muerte.

María Pilar Collantes y Juan Ignacio Marcos 2012 consideran que los conceptos de salud y enfermedad corresponden a los grados extremos dentro de un continuo donde interactúan los componentes biológicos, psicológicos y sociales en busca de un equilibrio, exitoso en el caso de la salud y fallido en el caso de la enfermedad.

En este estado el organismo puede enfrentar y anular la acción patógena y movilizar sus defensas con la colaboración del ambiente para regresar nuevamente a un estado de salud óptimo. De no presentarse el cambio en las contingencias, se continuará progresando en el continuo hacia el estado patológico o enfermedad. La enfermedad posee varios grados: enfermedad inaparente, subclínica, avanzada y grave.

Lo cierto es que los factores sociales y ambientales tienen una permanente incidencia en la aparición de la enfermedad o alteración del equilibrio y la armonía en todas y cada una de las posibilidades del ser humano: biológicas, psicológicas y sociales.

R. Dubos, citado por Collantes y Montes 2012, define la salud desde una perspectiva ecológica como “el estado de adaptación al medio y la capacidad de funcionar en las mejores condiciones de ese medio”. Esta definición concuerda con la definición de salud mental hecha por K. Menninger en Johnson B.S. 2000, citado por Collantes y Montes 2012 que dice lo siguiente: “Es la adaptación de los seres humanos al mundo del otro con el máximo grado de eficacia y felicidad”.

De las múltiples definiciones relacionadas con la salud y la salud mental existen los siguientes conceptos: “subjetivos como la sensación de bienestar, satisfacción, felicidad; capacidades para percibir el entorno y a los otros, para comunicar, para interrelacionarse, para intervenir sobre el ambiente; habilidades para realizarse intelectual y emocionalmente...; resultados: autonomía, adaptación, funcionalidad, eficacia”, (Collantes y Montes 2012). Se puede inferir que las definiciones de salud y de salud mental son diversas y variadas.

La OMS en la segunda sesión del comité de expertos en 1950 estableció que cualquier definición de salud mental estaba siempre influenciada por las diferencias culturales y presunciones subjetivas.

En las actividades humanas el trabajo se encuentra entre las principales prioridades por ser el principal medio de subsistencia y además por ocupar un tercio del tiempo de la vida de una persona.

El trabajo puede ser parte de un gran aliciente o puede llegar a constituirse en una verdadera tortura dando cabida a la génesis de patologías o cuando menos a condiciones alteradas de salud; en contraste la falta del mismo puede dar lugar a estados patológicos de salud lo que actualmente se conoce como la psicopatología del desempleo, (Collantes y Marcos 2012).

El desarrollo del Pacto Europeo frente al entorno laboral y en especial en lo concerniente a la salud mental y bienestar de los trabajadores aprobado en Junio del 2008 en la ciudad de Bruselas se reconoce que las nuevas formas de trabajo pueden llegar a dar lugar a los problemas de salud mental de los empleados como consecuencia del incremento en la inseguridad e inestabilidad por las formas de subcontratación y en

muchos casos por la externalización de las actividades, los cambios demográficos y además con una población laboral cada vez más envejecida.

"Es así como dos tercios de los trabajadores europeos piensan que sus trabajos actuales no favorecen sus perspectivas profesionales y casi dos tercios piensan que desarrollan su trabajo con una velocidad excesiva bajo normas rígidas", (Collantes María del Pilar 2012).

También es de conocimiento general según lo demuestran algunos estudios europeos, que el 40% de los trabajadores considera que no recibe el apoyo de los jefes o desarrolla tareas monótonas o repetitivas en sus trabajos.

Posterior al Pacto Europeo se han celebrado al menos cinco conferencias temáticas relacionadas con la promoción de la salud mental. Una de estas conferencias se realizó en Berlín en marzo del 2011, cuyas conclusiones más destacadas y resumidas por María del Pilar Collantes y Juan Ignacio Marcos 2012, son las siguientes:

Incremento de la proporción de trabajo intelectual y una creciente demanda de mayor cualificación y formación permanente dentro de la tendencia hacia una sociedad basada en el conocimiento; frecuente aceleración de los procesos de producción, servicios y comunicación; incremento en el uso de nuevas tecnologías, que facilitan una disponibilidad constante y con constantes interrupciones de las tareas y una disolución de los límites de trabajo; aumento de la responsabilidad personal de los trabajadores acompañada de un incremento de la complejidad de las exigencias laborales; relaciones laborales discontinuas, con mayores demandas de movilidad que provocan creciente inseguridad laboral, especialmente en el contexto de los procesos de reestructuración de empresas.

De acuerdo con la información obtenida en los países de la Comunidad Económica Occidental Europea, de la década de 1990 y principios de los años 2005 se pudo establecer que aproximadamente el 20% de la población en edad de trabajar sufre algún tipo de desorden mental respaldado con un diagnóstico clínico. Las tasas más altas se presentan en adultos jóvenes, en mujeres y en personas con bajos niveles de formación.

Además de estos antecedentes, los nuevos requerimientos en los trabajos se han incrementado o han cambiado. Cada vez son mayores los requerimientos relacionados con las habilidades sociales y las competencias cognitivas, esto ha traído como

consecuencia una mayor dificultad de adaptación para todos aquellos trabajadores y trabajadoras que padezcan algún trastorno mental (Collantes y Marcos 2012).

Para comprender estas vulnerabilidades, María del Pilar Collantes y Juan Ignacio Marcos 2012 recomiendan conocer las necesidades actuales: “el impacto de la salud mental en la capacidad de los trabajadores, los cambios en el trabajo, la relación entre el trabajo y salud mental y el impacto en las instituciones”, como también el impacto de los sistemas organizacionales y sus políticas.

A este abanico de factores que impactan la salud mental de los trabajadores que son resaltados en distintos estudios se suma la conducta del acoso moral o acoso psicológico laboral que propicia o favorece situaciones de aislamiento o exclusión, infravaloración del trabajo y frecuentes amenazas.

2.4. Los factores psicosociales de riesgo.

Moreno y Baez 2010, también mencionan que “cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés” (Benavides et al. 2002 y Peiró 1993, citados por Moreno y Baez 2010), estos autores igualmente coinciden al mencionar que cuando los factores psicosociales desencadenan la tensión y el estrés laboral se convierten en factores de riesgo al generar efectos negativos sobre la salud en las personas que se encuentran en las organizaciones.

Es bien importante aclarar que los factores psicosociales conforman un extenso abanico, tan amplio y diverso como el número de factores psicosociales de riesgo y de estrés que puedan existir en las organizaciones.

Los factores psicosociales de riesgo son innumerables y aumentan la probabilidad de daño a la salud y son negativos porque pueden afectar la salud tanto física como la psicológica al convertirse en generadores de estrés y desequilibrar los recursos y las capacidades de los individuos para manejar y soportar las actividades diarias derivadas de sus funciones y tareas propias de su desempeño laboral, como ejemplos se tienen: la falta de control en el trabajo, el exceso de horas de trabajo, la intensidad del ritmo de trabajo, los horarios cambiantes e imprevisibles, la mala comunicación ascendente,

horizontal o descendente y la sobre carga del rol o ambigüedad de las funciones y tareas entre muchos otros factores.

El problema es que la gran mayoría de los factores psicosociales de riesgo son considerados como amenazas a la salud de los trabajadores y tienen características propias que dificultan su evaluación diagnóstica y su control, si se tiene en cuenta lo siguiente: “1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar” (Moreno 2011, 5).

(Cox y Griffiths 1996, citados en Moreno y Baez 2010) presentan una categorización de los factores psicosociales de riesgo o estrés en donde cada una de las categorías principales pueden dar lugar a innumerables factores de riesgo o estrés de acuerdo con la siguiente tabla:

Factores psicosociales de riesgo y estrés laboral

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol de la organización	Ambigüedad del rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o realización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación trabajo familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.

Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, remuneración insuficiente.
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

(Modificado por Cox y Griffiths 1996 y citados en Moreno y Baez 2010, 8-9)

Es necesario destacar que algunos de los factores psicosociales presentan una clara dificultad de objetivación y medida: el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación, el acoso psicológico y la cultura, a diferencia del ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases o la contaminación biológica y las consecuencias ergonómicas propias de la posición y el esfuerzo, todos estos factores previamente mencionadas son susceptibles de una medición precisa (Moreno 2011, 5).

En algunas publicaciones (I-WHO 2008 y Griffiths 1999, citados por Moreno y Baez 2010) se hace la siguiente diferenciación: “Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes” y contrastan con la diferencia de los factores psicosociales, que “no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante”.

2.5. El acoso psicológico laboral o *mobbing*.

El acoso psicológico laboral o *mobbing* no es un fenómeno actual, ni mucho menos, la historia contemporánea ha demostrado que una vez que surgieron las grandes fábricas como inicio de la modernidad, el acoso tanto físico como psicológico en los conglomerados de obreros y trabajadores se hizo cada vez más persistente.

La investigación en España, realizada por Iñaki Piñuel y Araceli Oñate 2002, con la aplicación del instrumento llamado barómetro Cisneros, arrojó una información hasta el momento con poca evidencia sobre el acoso psicológico en el trabajo y que resultó bastante inquietante al constatar que el número de trabajadores afectados por el *mobbing* o acoso psicológico laboral se aproximaba a dos millones de personas.

Desde aquel entonces la utilización del barómetro de Cisneros ha permitido no solo mostrar la evidencia del fenómeno en las organizaciones, sino que a su vez los trabajadores se hacen cada vez más conscientes de que no hace parte del salario que

reciben, ni el maltrato, ni la humillación y el acoso psicológico por parte de jefes y compañeros (Iñaki Piñuel 2002).

Es importante destacar que el *mobbing* vinculado a determinadas culturas organizacionales "permite atender al fenómeno como riesgo psicosocial y no sólo como un problema personal de la víctima ya afectada psicológicamente" (Moreno y Baez 2010).

En lo que sí están de acuerdo muchos estudiosos es con la violencia y sus diferentes formas en los entornos laborales de la actualidad, tanto física, sexual como psicológica y de todas las antes mencionadas la última es la más compleja porque se aproxima al universo simbólico-cultural que puede manifestarse en formas distintas: la coerción (intimidación), el control (sometimiento, imposición) y la infravaloración, desprecio, rechazo, humillación e indiferencia a quien ha sido escogido como víctima.

La OIT ha registrado los resultados o efectos de esta particular forma de violencia tanto en la víctima como en la organización y de acuerdo con estos resultados se ubica al *mobbing* o acoso psicológico laboral como el principal motivador de estrés y ansiedad por encima de los casos de violencia física y acoso sexual.

De igual forma se ubica al *mobbing* como uno de los principales causantes del ausentismo de los trabajadores que sólo es superado por la violencia física. Lamentablemente en muchos casos los fenómenos como el acoso moral o *mobbing* generan bajas psicológicas o psiquiátricas al causar enfermedades psicológicas o estrés.

Hoel, Rayner y Cooper 1999, citados en Obeso et al, 2003, quienes han realizado varios y muy buenos aportes con respecto al *mobbing* han agrupado los distintos comportamientos de acoso moral en las siguientes categorías: "1) Amenazas al status profesional; 2) Amenazas a la reputación personal; 3) Aislamiento; 4) Carga excesiva de trabajo y 5) Desestabilización".

De acuerdo con lo establecido por los investigadores en cualquiera de estas modalidades lo típico y característico del acoso moral es que la conducta del acosador o acosadores sea sistemática constante y deliberada, es decir que corresponda a un plan, porque un acto aislado por abusivo que sea no se puede considerar como acoso psicológico laboral.

Los comportamientos de acoso moral o *mobbing* por lo regular pretenden tener efectos devastadores sobre las víctimas porque no son comportamientos inocentes al

contener la clara intención de causar daño diferenciándose de problemas similares en el lugar de trabajo.

El hecho de presentarse o focalizarse la acción de acoso en contra de varias personas de manera repetida y durante un tiempo continuado es cuando se presenta el factor de riesgo en la organización denominado violencia laboral a diferencia del factor de riesgo identificado como acoso psicológico o *mobbing* que se dirige en contra de una sola persona (Obeso et al, 2003 citado por Arciniega 2009).

“En el acoso moral se persigue causar un daño al trabajador, socavando su personalidad” (Silvia Arciniega 2009) y también menciona que “Las consecuencias para el trabajador incluyen frustración, adicciones, alteraciones en el sueño, alteraciones físicas, ansiedad, apatía, baja autoestima, depresión, fatiga mental crónica, enfermedades de tipo psicosomático recurrentes, inseguridad social y personal, irritabilidad, desintegración familiar, deterioro de la vida social y tensión”.

También es importante mencionar que en los denominados daños psíquicos ocasionados por el *mobbing* se encuentra el estrés post-traumático que consiste en la incapacidad de olvidar un hecho traumático y poder superar el conocimiento adverso, el cual aparece al menor estímulo capaz de recordarle (Arciniega 2009).

Según se demuestra en algunos hallazgos el acoso moral o *mobbing* en el trabajo no se puede visibilizar fácilmente en las organizaciones porque su dinámica es el resultado de un juego perverso en la comunicación que involucra el manejo y control de la esfera emocional de los afectados.

Cada actuación, cada acto de habla y texto escrito pueden estar inmersos en un entramado de intencionalidades que en el caso del acoso moral es siempre encuadrable en lo negativo hacia la víctima y por consecuencia en su destrucción moral y hasta física (Silvia Arciniega 2009).

(Prüfer 2007, citado por Arciniega 2009), sugiere que la intención del acosador discurre por maniobras sigilosas que se llevan a cabo sin palabras y a pesar de que justamente el no hablar, el silencio y la no comunicación son signos característicos de la relación acosador-acosado”, existen variadas formas de comunicación tanto verbales como escritas, pero es importante resaltar que la comunicación oral con el soporte de gestos y tonos amenazantes, cínicos, irónicos y de amabilidad aparente hacen parte de la estrategia comunicacional diaria del acosador frente al acosado.

Además de la incidencia permanente de la “comunicación invertida” en la cual el acosador asume enfados abusivos con el fin de exagerar errores u omisiones del acosado “mientras descalifica sus logros”.

Estas conductas intimidatorias y amenazantes trascienden poco a poco hacia “la sutil manipulación de silencios e indiferencias en el trato” como en la promoción de rumores y chismes con un manejo selectivo de la información (Prüfer 2007, citado por Arciniega 2009).

En un estudio relativamente reciente realizado por M. ángeles López, Paula Vázquez y Carlos Montes en el sector de la hostelería y la restauración, basado en los resultados arrojados por la Encuesta Europea de Condiciones de trabajo en el año 2007, se destaca que las exigencias psicológicas muy altas, la escasa claridad del rol, el escaso apoyo social y una calidad deficiente de liderazgo, como también la baja satisfacción laboral de los trabajadores, son factores determinantes para la aparición del acoso psicológico o *mobbing* entre los colaboradores y empleados.

En el mencionado estudio también se resalta que la presencia de las conductas de *mobbing* entre los colaboradores está relacionada de forma negativa con dos de las dimensiones de satisfacción laboral tenidas en cuenta en este estudio: la supervisión y las prestaciones; en contraste con el índice global de acoso psicológico que se relaciona con la satisfacción y con el ambiente físico, (López M.Ángeles 2010).

2.6. La violencia laboral.

La violencia en el trabajo puede aparecer bajo modalidades distintas y es considerada en la actualidad como uno de los principales factores de riesgos psicosociales en orden de importancia y, es catalogada como una manifestación de vida urbana anónima, competitiva y cruel.

Según lo manifiestan Chapelle y Di Martino, citados por Bernardo Moreno y Carmen Báez 2010, la violencia es parte de nuestra sociedad occidental en donde la violencia ha migrado de la cotidianidad social al entorno laboral y se ha incrementado poco a poco y las repercusiones tanto en la salud física como mental de los trabajadores también han aumentado.

La Organización Internacional del Trabajo en el año 2003 definió la violencia laboral como: “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo”.

La Comisión Europea, según Wayne, Clarkin, Cox y Griffiths 1977, citados en Moreno y Báez 2010, determina que la violencia laboral se relaciona con incidentes en donde el personal es maltratado, amenazado, agredido y asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos del mismo y viceversa en los cuales exista un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o salud.

La OMS igualmente interesada en la problemática de la violencia laboral la relaciona con el uso deliberado y mal intencionado del poder en donde son frecuentes las amenazas en contra de una persona o un grupo bajo circunstancias laborales que causen o que tengan alta probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo laboral o privación.

Wynne et al. 1997, citado en Moreno y Báez 2010, menciona las dos formas principales con las que se ha evidenciado la violencia: la física y la psicológica y enfatiza que los límites entre las dos no son del todo claros porque pueden darse simultáneamente la una y la otra.

La delimitación conceptual de la violencia en el trabajo, tanto teórica como práctica, permite el reconocimiento de los contextos en los que puede aparecer y se acepta la propuesta clasificatoria de la *California Occupational Safety and Health Administration* 1995, la cual divide los tipos de violencia en tres categorías: La violencia de tipo I) Que corresponde a los Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo, es la violencia relacionada con los robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo cuya motivación es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes; la violencia de tipo II) que corresponde a los actos violentos provenientes de los clientes a quienes atiende o se presta el servicio, es la manifestación de la violencia asociada con la exigencia y reclamación de derechos y la motivación obedece a la obtención de un servicio que no se está recibiendo adecuadamente; la violencia de tipo III) corresponde a los actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo.

La violencia tipo III), está asociada con la aparición de conflictos laborales al interior de las organizaciones y con motivaciones diversas; además pueden originarse por la obtención de beneficios que no se estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos enfrentados por el poder.

Taylor 1989, citado por Moreno y Báez 2010, considera que la violencia laboral no solo afecta a quienes la padecen, sino a todos aquellos que la anticipan y la contemplan porque de igual manera sufren sus efectos.

La violencia es cada vez mayor en los ámbitos laborales y por esa razón se le otorga una mayor atención. Existe una gama amplia y diversa de maltrato interactivo en las organizaciones cuya persistencia y frecuencia se agudiza y aumentan sus efectos.

La literatura especializada considera a estos incidentes como *daily hassles* o también como molestias cotidianas que se asocian con el estrés de los trabajadores. Estas condiciones conocidas como micro estresores según la literatura especializada, al ser frecuentes y estar presentes de manera continua y permanente a lo largo del tiempo ocasionan problemas más graves que los incidentes críticos agudos como consecuencia del agotamiento del organismo.

Anderson y Pearson 1999, citados por Moreno y Báez 2010, mencionan el incivismo como una de las formas más comunes para ejercer la violencia psicológica laboral, definido por ellos “como comportamientos de baja intensidad con la ambigua intención de hacer daño, violando las normas de trabajo y respeto mutuo”. De esta manera indican los autores que las conductas tienen las características de ser descorteses y groseras y con escasa o poca consideración por los demás.

Giacolone y Greenberg, 1997, citados por Moreno y Báez 2010, denominaron a este tipo de conductas como antisociales en el ámbito laboral y también identificadas actualmente como “justicia interaccional” en el caso exclusivo del trato inadecuado que asumen los supervisores y directivos con los subalternos durante la toma de las decisiones.

Un concepto de acuñación relativamente reciente que expresa el comportamiento hostil laboral y la violencia psicológica es conocido como “Pequeña tiranía, *Petty Tyranny*”. De igual manera la literatura especializada recurre al término la “Supervisión abusiva”. Ambos términos hacen referencia al tipo de gerencia o dirección caracterizada por su carácter disfuncional y nocivo en el ámbito laboral.

Tepper 2000, citado por Moreno y Báez 2010 asocia estos comportamientos con la ridiculización de los subordinados tanto en su esfera privada como pública y con la inclusión tanto del ostracismo y la descortesía como la rudeza en el trato frecuente con los empleados. Las consecuencias se derivan en la desmoralización del personal con un clima organizacional hostil e insano.

Por su parte Duffy et al, citados por Moreno y Báez 2010, hablan del “socavamiento social” o *Social undermining*, que consiste en un abanico de conductas dirigidas, cuya finalidad es socavar a través del tiempo la posibilidad de establecer y mantener relaciones interpersonales positivas o permitir un trabajo exitoso y una reputación favorable; en consecuencia esta estrategia se convierte en una acción tácita o encubierta cuya finalidad es deteriorar la imagen personal y profesional de los trabajadores.

Las mencionadas conductas determinan que tanto la violencia psicológica laboral como el acoso psicológico laboral se conviertan en un factor de riesgo psicosocial con implicaciones altamente peligrosas para la salud laboral de los empleados en las organizaciones.

2.7. Consecuencias y responsabilidades de las empresas frente al *mobbing*.

María Concepción Verona y colaboradores 2014 consideran que, así como pueden elaborarse perfiles de las partes implicadas en el proceso de *mobbing* (víctima, acosador y cómplices) también es posible establecerse un perfil de la empresa que favorece o permite la presencia del acoso psicológico entre su personal y sus colaboradores durante las jornadas de trabajo.

Por su parte, López y Vázquez 2003; Muñoz et al 2006, citados por Verona y colaboradores 2014, proponen algunos predictores que permiten un diagnóstico de las empresas favorecedoras del *mobbing*; entre los factores o predictores mencionados por estos investigadores se encuentran:

1. Una pobre organización del trabajo.
2. Una deficiente gestión de los conflictos.
3. Un estilo de dirección autoritario.
4. El fomento de la competitividad interpersonal como valor cultural.

La ausencia de ética empresarial.

5. La falta de formación en *management* y liderazgo.

6. El fomento del clima de inseguridad personal y laboral.

7. La persecución de la solidaridad, la confianza y el compañerismo como valores sospechosos o anti empresariales.

8. Una alta burocratización.

9. Una elevada sobrecarga de trabajo.

10. Que la productividad no sea evaluada de forma externa.

Bernardo Moreno y colaboradores 2005, 630, citados por Verona 2014, 419, destacan en su estudio empírico que una pobre política organizacional y la existencia de contratos temporales por obra o proyecto que no necesariamente permiten la estabilidad laboral están asociados con la aparición del acoso psicológico en el trabajo.

(Flores Muñoz y colaboradores 2006, 355, citados en Verona 2014, 419) manifiestan en su estudio que el clima de apoyo y clima de reglas están relacionados con una menor presencia de prácticas de acoso psicológico y que por el contrario un clima de metas parece ser que favorece el entorno propicio para las prácticas de *mobbing* al igual que los procesos de cambio organizacional.

Por su parte, Rodríguez y colaboradores 2006, 333, citados por Verona 2014, 419, resaltan en su estudio empírico que “la dificultad de la tarea a realizar y un exigente ritmo de trabajo favorecen la aparición del *mobbing*, mientras que la autonomía y el reconocimiento del trabajo realizado, atenúan su presencia en la organización”.

Otros investigadores como Topa y colaboradores 2006, página 766, también citados por Verona 2014, resaltan a través de su estudio empírico que la cultura existente en la organización facilitará o inhibirá la presencia del *mobbing*, ocurriendo lo primero si se permite o alienta la violencia psíquica y lo segundo si no es tolerada”.

En la actualidad muchas empresas han optado por las políticas y exigencias del nuevo *management* o nueva gerencia en donde los denominados recursos humanos son destruidos en detrimento del clima laboral y del entorno organizacional, práctica gerencial cuya única finalidad corresponde al aumento de la producción y las ganancias en beneficio de las empresas. Este tipo de ambiente laboral “favorecerá a aquellos individuos más expertos en instrumentalizar y manipular a los demás para sus propios fines” (Verona y colaboradores 2014).

La psicología ha intentado caracterizar a estos individuos denominándolos como psicópatas que en un entorno organizacional son considerados como psicópatas organizacionales y quienes bajo las condiciones favorables propias de las estructuras del *neomanagment* son recompensados, promocionados y en no pocos casos “nombrados directivos estrella dentro de las organizaciones que dirigen, creando a su alrededor un entorno laboral tóxico para los demás trabajadores a quienes les quedan dos opciones: imitar a sus jefes o marcharse de la organización” (Piñuel 2004, 39, citado en Verona y colaboradores 2014).

Un entorno con las características antes mencionadas que permite la aparición de las figuras del acosador y del acosado en un escenario laboral se convierte en el “perfecto caldo de cultivo para la aparición del estrés, el *burnout* y el *mobbing*” (Verona y colaboradores 2014).

(Rogers, et al. 2003, citado en Arciniega 2009), valora la importancia de considerar entre los factores de riesgo el fenómeno de la violencia en el entorno laboral, no sólo como riesgo individual de la víctima: personalidad, temperamento, actitudes y expectativas o algún factor biológico que lo predisponga a la ansiedad como otros problemas de salud mental, sino que antepone los factores de riesgo en el entorno laboral identificando entre ellos el estilo empresarial, la cultura de trabajo y el ambiente organizacional.

Capítulo segundo

Marco Metodológico

1.1. Instrumentos y alcance del estudio

El estudio realizado en esta tesis se hizo a partir de la aplicación de dos instrumentos: el primero corresponde al INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) que permite determinar la presencia de la violencia psicológica en el trabajo, la intensidad de la violencia y la presencia del acoso psicológico laboral. El segundo corresponde una encuesta tipo Likert de 20 preguntas elaborada por el autor de la tesis que permitió esclarecer la presencia del tabú frente al fenómeno del acoso psicológico laboral y la violencia psicológica laboral entre los participantes de la muestra.

Con los resultados obtenidos a través del INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) al igual que con los resultados obtenidos a través de la encuesta para explorar la presencia del tabú, se realizará un diagnóstico con el fin de esclarecer los factores de riesgo laboral asociados con la presencia de la violencia psicológica laboral, la intensidad de la violencia psicológica laboral, la presencia del acoso psicológico laboral y exploración de la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral y la violencia psicológica laboral.

En el supuesto caso que se detecte la presencia de la violencia y el acoso psicológico laboral en la empresa se desarrollaran programas de capacitación a través de la producción de instructivos con el fin de ofrecer una información detallada y pertinente en cuanto a las características e implicaciones tanto del acoso psicológico laboral como de la violencia psicológica en el trabajo y la presencia del tabú frente a los dos fenómenos.

Los resultados del estudio igualmente permitirán revisar los protocolos y la existencia de comités paritarios en caso de presentarse el acoso psicológico laboral y la violencia psicológica y de esta forma establecer las estrategias de prevención e intervención adecuadas para estos casos.

La importancia de la selección del Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) obedece a tres razones fundamentales: la primera razón corresponde al hecho de ser un inventario poco extenso, pues posee 22 reactivos y esto lo hace más fácil de responder y no demanda mucho tiempo al realizarlo, si se tiene en cuenta el gran volumen de trabajo diario del personal administrativo perteneciente a la empresa escogida; la segunda razón obedece al hecho de que el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAP-PANDO) que según las aplicaciones e investigaciones de Aranda, Olivares y Pando 2001, ha presentado buenos resultados en México, con una consistencia interna de 0,91 alpha de Cronbach y validez factorial de 0,77, al igual que en Chile en donde presentó una consistencia interna de 0,95 alpha de Cronbach y con un 66% de varianza explicada (Macia, 2008 citado por Moreno et al 2011).

La tercera razón que sustenta la aplicación del Inventario de violencia y acoso psicológico (IVAPT-PANDO) es la presencia de un apartado final en donde el encuestado puede indicar si las conductas (de violencia y acoso psicológico laboral) evaluadas han sido producidas por superiores, compañeros o subordinados de trabajo obteniéndose la información de la direccionalidad de las conductas de *mobbing* tanto ascendente como descendente y colateral (Lara Sotomayor Juan Eduardo 2014).

Cabe anotar que el inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) escogido para la realización de esta tesis es un instrumento de medición elaborado con el fin de generar diagnósticos más certeros en cuanto a la presencia o ausencia del acoso psicológico en un contexto laboral, por lo cual los investigadores, Aranda Beltrán Carolina, Moreno Pando Manuel, Salazar Estrada José, Torres López Teresa 2014, con su investigación de Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo, al desarrollar un estudio transversal descriptivo con 328 sujetos de la población económicamente activa en Perú pertenecientes a la economía formal y con el objetivo de realizar una validación (análisis factorial) del inventario de violencia y acoso Psicológico en el Trabajo en la población de trabajadores peruanos, concluyeron lo siguiente:

El (IVAPT-PANDO) a diferencia de otras muchas escalas existentes, ha sido desarrollado para determinar si los comportamientos de violencia psicológica incluyen el daño deliberado (intencionalidad) hacia la víctima, lo cual es agregado a la medición de

su presencia y continuidad, esto hace posible la realización de un diagnóstico más rico y preciso en sus contenidos. De igual manera el inventario (IVAPT-PANDO) además de evaluar la presencia de la violencia psicológica en el trabajo también evalúa la intensidad de la misma de acuerdo con cuatro criterios: alta intensidad; mediana intensidad; baja intensidad; nula intensidad.

El instrumento se compone de 22 reactivos, como previamente se ha mencionado, que plantean una forma de violencia psicológica que puede presentarse y se solicita se señale la frecuencia del comportamiento con cinco opciones de respuesta, que van desde 0 = Nunca; a 4 = muy frecuentemente, con lo que se indica la presencia de conductas de violencia psicológica como su intensidad.

En la segunda columna del instrumento, se solicita al examinado que señale la frecuencia de este comportamiento en relación con los compañeros de trabajo, lo que permite determinar la percepción de acoso psicológico como también, si el daño causado es deliberado o si son prácticas organizacionales habituales, lo que aporta una evaluación más precisa del instrumento. En esta segunda columna se ofrecen tres opciones de respuesta: 1) menos que a mis compañeros, 2) igual que a mis compañeros, 3) más que a mis compañeros.

Finalmente, se solicita señalar quienes son las personas que realizan las conductas psicológicamente violentas, dando como opciones: "superiores, compañeros y subordinados"; esto se utiliza solamente para determinar la fuente y el tipo de acoso (ascendente, descendente u horizontal), pero no influye en la calificación de la escala.

La corrección de la escala ofrece tres valores: presencia de violencia psicológica; Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo y presencia del acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*.

El segundo instrumento utilizado corresponde a una encuesta tipo Likert de 20 reactivos que ha sido desarrollada por el autor de la tesis y cuya única finalidad es explorar y describir la existencia del tabú entendido este fenómeno como el temor por parte de los entrevistados a comentar, mencionar, decir o denunciar la presencia del acoso psicológico y la violencia psicológica laboral entre el personal administrativo de la empresa.

Es importante resaltar que el desarrollo de este trabajo de tesis se enmarca en la categoría de un estudio exploratorio y descriptivo que permite establecer únicamente un diagnóstico y una propuesta concreta de mejoramiento y cambio en el clima de la empresa

frente a la posible presencia de los riesgos laborales conocidos como violencia psicológica, intensidad de la violencia y acoso psicológico en el trabajo, así como también de la presencia del tabú frente a los fenómenos tanto de acoso psicológico laboral como de violencia psicológica laboral.

El hecho de considerar que esta tesis tiene un alcance exploratorio y descriptivo obedece a las siguientes razones: posee un alcance exploratorio por el hecho de investigar una problemática como es el acoso psicológico laboral o *mobbing* de características y componentes difíciles de abordar en un estudio, así exista una extensa literatura relacionada con el tema.

Hernández, Fernández y Baptista 2006, mencionan que los estudios exploratorios se realizan “si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas”.

En cuanto al alcance descriptivo, como su nombre lo indica, únicamente se describirán los fenómenos y los procesos asociados con los factores de riesgo laboral abordados en este trabajo como son la presencia de la violencia psicológica laboral, la intensidad de la violencia psicológica laboral, la presencia del acoso psicológico laboral y la presencia del tabú frente a la presencia de los dos fenómenos: acoso y violencia.

Con respecto a los estudios descriptivos, Hernández, Fernández y Baptista 2006 dicen lo siguiente:

Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo, no es indicar cómo se relacionan las variables medidas, (Hernández Sampieri Roberto 2006)

1.2. Planteamiento del problema.

El fenómeno conocido como acoso psicológico en el campo laboral se relaciona con un constante y permanente hostigamiento, agresión y maltrato que puede llegar a sufrir un trabajador como consecuencia de causas diversas.

Fernando Motta en uno de sus artículos cita al respecto lo siguiente: La Unión Europea establece que, “el acoso constituirá discriminación cuando se produzca un comportamiento no deseado que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”, (Motta 2008).

Varios países europeos y como tal en sus legislaciones, el acoso psicológico laboral es reconocido también como acoso moral e implica todas y cada una de las manifestaciones de violencia psicológica en contra de alguien escogido como víctima en el trabajo.

En algunas legislaciones laborales como la sueca, la francesa y la legislación belga, el acoso psicológico laboral se considera como una forma de discriminación atentatoria contra la dignidad de una persona en su entorno laboral.

En la legislación española y especialmente en lo que corresponde al derecho penal es admitida la punibilidad de las conductas que suponen el acoso moral en un ámbito laboral (Portugués 2011).

El concepto es amplio y ambiguo y también se reconoce como *mobbing* en países de habla inglesa e incluso el acoso psicológico laboral es asociado con la violencia psicológica laboral

La importancia del fenómeno en España se refleja en los medios de comunicación cuando algunas personas que han padecido acoso moral o *mobbing* han acudido a los tribunales y los suplementos de los diarios semanales en donde han destacado el rótulo de *mobbing*, considerando al menos dos puntos de vista: "el psicológico (definiciones de la situación, consejos de autoayuda) y sociológico (con reproducción de los resultados de encuestas y estudios europeos, nacionales, oficiales), pero haciendo muy poco hincapié en el aspecto jurídico, salvo para indicar que la respuesta al problema no ha sido objeto de una regulación específica, (Rojo José Vicente 2005)

En la legislación laboral colombiana el acoso psicológico laboral está regulado por la ley 1010 de 2006, que tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las

diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación privada, (Motta 2008).

En lo que corresponde a la legislación ecuatoriana, no existe una tipificación clara que determine las consecuencias punibles en cuanto a quienes ejerzan el acoso psicológico en el trabajo. Es así como el derecho positivo ecuatoriano exige la evidencia del daño y por lo tanto debe ser necesaria la prueba pues la sola presunción de la conducta de acoso psicológico no constituye una razón suficiente para determinar la existencia de fenómeno como tal, (Pazmiño 2008).

Con la inclusión de la oralidad en el sistema procesal ecuatoriano para la evacuación de procesos laborales permitiría un abordaje más adecuado con respecto al acoso laboral.

El Dr. Oswaldo Paz y Miño en el artículo, *Consecuencias del acoso laboral* (2005) menciona lo siguiente:

Por lo visto el Mobbing o Acoso Laboral es un riesgo del trabajo que sin duda tiene visos de delito, como sucede con el Acoso Sexual. El Acoso laboral tiene autores intelectuales, materiales, cómplices y encubridores. Lo dicho nos lleva a pensar y exponer que no solo desde la óptica laboral se ha de enfocar el problema, sino también desde el derecho penal. El legislador ecuatoriano ha de enterarse y tomar cartas en el asunto en un problema social de práctica permanente en todos los ambientes laborales del país, (Paz y Miño y Oswaldo, *Consecuencias del acoso laboral* 2005).

En la tesis realizada por Doris Viviana Ávila Molina en el año 2014 para obtener su título como abogada en la Universidad Central del Ecuador sugiere una propuesta de reforma laboral para establecer el acoso laboral en el código de trabajo a partir del siguiente enunciado:

El Código de Trabajo debe contener de manera específica todo tipo de inter relaciones existentes en el ambiente laboral, por lo cual debería sancionar el acoso laboral, y establecer la protección a las víctimas de dicho acto, determinando las garantías con las cuales contarán los trabajadores, que en algún momento han sido violentadas por este tipo de problema en la empresa o institución donde prestan sus servicios lícitos y personales, (Ávila Molina 2014)

Por su parte (Piñuel 2012) menciona que en el entorno del trabajo a pesar de que muchas personas en las empresas han vivido o conocen en qué consiste el acoso psicológico laboral y la violencia psicológica laboral y que además en algunos casos particulares han sido víctimas de las dos modalidades, prefieren abstenerse de hacer alguna mención al respecto.

Cuando un fenómeno como el anteriormente descrito es confirmado por la literatura especializada, las personas involucradas con mucha frecuencia prefieren no mencionar explícitamente la existencia de las conductas hostiles de acoso, maltrato y hostigamiento convirtiéndolas en un tabú.

El tabú puede manifestarse a través de la negación de las conductas propias del fenómeno (violencia psicológica y acoso psicológico laboral), como es el caso particular en donde el entorno es permisivo y propicio y genera las condiciones adecuadas tanto para la violencia como para el acoso psicológico laboral o *mobbing*, puesto que al evadir estos fenómenos y desplazarlos a situaciones particulares y personales de conflicto y más bien atribuirlos como parte de la conflictividad laboral propia y cotidiana de las organizaciones. Bajo estas circunstancias es justamente cuando surge el tabú al ocultar las verdaderas intenciones de los acosadores y el desamparo de los acosados, (Verona María 2014).

Incluso en algunos entornos organizacionales se encuentra institucionalizada la existencia del acoso psicológico laboral y la violencia laboral como comportamientos aceptables para mejorar la producción de la empresa o, por la creencia de que así se desarrolla una sana competencia entre los empleados beneficiando su productividad.

En el entorno organizacional han surgido algunas modalidades mal concebidas del *neomanagement* relacionadas con la dirección de organizaciones y personas mediante la frecuente destrucción de los recursos humanos, del clima laboral y del entorno empresarial.

Esta última alternativa permite deslindar la responsabilidad del entorno organizacional en cuanto al asedio y posible acoso permanente entre las personas porque corresponde a una cultura organizacional de valores compartidos en donde el acoso psicológico y la violencia pueden ser bien vistos y hasta pueden llegar a ser premiados.

Es importante realizar una diferenciación entre los conceptos de violencia psicológica en el trabajo y acoso psicológico laboral o *mobbing*.

Los investigadores, Manuel Pando Moreno, Carolina Aranda Beltrán y David Olivares en el año 2011, realizaron un análisis factorial confirmatorio del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO), en Ecuador y Bolivia, a partir del cual concluyeron que el acoso psicológico laboral tiene algunas características que lo hacen particularmente diferente de las variadas formas de violencia psicológica laboral.

Los autores antes mencionados también indican que tanto el acoso laboral como la violencia psicológica son actos contra la dignidad e integridad moral de la persona y atentan contra los derechos fundamentales del hombre reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, y es así como llegan a la siguiente conclusión:

Mientras que la violencia psicológica se aplica de manera casi general en contra de todos los trabajadores de la empresa, en algunas ocasiones con la intención de aumentar la productividad, o en algunos casos con la intención de no perder el respeto de los trabajadores; el *mobbing* por su parte requiere que al menos se reúnan cuatro características, entre la que se destaca el propósito o la intencionalidad premeditada sobre todas las demás.

Las cuatro características consideradas por los investigadores al considerar el *mobbing* o acoso psicológico laboral son: 1) la existencia de actos violentos en lo moral y psicológico y muy raramente de manera física; 2) debe ocurrir con frecuencia o de manera continua; 3) tiene como propósito perjudicar la integridad de la otra persona con el fin de sacarla de la organización; 4) que los comportamientos psicológicamente agresivos sean más o menos verificables, (Pando y Ezqueda 2007, citados en Pando, Aranda y Olivares 2011).

La sutil diferencia entre la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral ha permitido que se generalice el diagnóstico del hostigamiento hacia la totalidad de los empleados como acoso psicológico laboral sin tener en cuenta el concepto de violencia psicológica laboral.

También es importante mencionar que en la gran mayoría de los artículos especializados consultados no existe una diferencia clara y precisa entre el fenómeno de la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral porque varios autores los consideran sinónimos.

En la propuesta de esta tesis es necesario destacar la diferencia conceptual entre la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral, porque la primera puede surgir como consecuencia de unas políticas específicas de la organización y es un fenómeno atentatorio desde lo psicológico y moral en contra de todos y cada uno de los trabajadores. A diferencia del *mobbing* o acoso psicológico laboral que corresponde al asedio y maltrato psicológico en contra de un trabajador o de algunos pocos trabajadores con la premeditada intención de causarles daño y de sacarlos o excluirlos de sus respectivos trabajos.

El fenómeno del *mobbing* ha sido entendido como una forma de abuso psicológico que ocurre en el lugar de trabajo y como tal ha permanecido invisible durante mucho tiempo, (Escartín-Solanelles, 2009, citados por Pando, Aranda y Olivares 2011).

Solamente a partir la década de 1980 cuando el estudio del *mobbing* tomó auge y en la década siguiente fue tal el interés sobre el tema que este riesgo psicosocial se ha denominado «el tópico de la investigación de los años 90» en el campo de la psicología de las organizaciones Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, 2003, citados en Pando, Aranda y Olivares 2011.

El *mobbing* ha sido definido por diversos autores y en diversos artículos académicos (Hirigoyen, 2001; Ausfelder, 2002, Saunders, Huynh y Goodman-Delahunty, 2007, citados en Pando, Aranda y Olivares 2011) como una agresión psicológica y sistemática con ánimos de destruir una la persona en un entorno laboral.

De acuerdo con Leymann (1996), el acoso psicológico laboral o *mobbing* es un proceso de destrucción que se compone de una serie de actuaciones hostiles que tomadas de forma aislada podrían parecer insignificantes y cuya repetición constante y permanente tiene efectos perjudiciales en la salud.

A partir de la coincidencia en las definiciones del fenómeno propuestas por diversos autores se puede inferir que el acoso psicológico es una conducta abusiva y reiterada y tiene como finalidad atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de incomodidad en otro individuo, con la consiguiente lesión de la dignidad e integridad moral de la persona afectada y la degradación de su ambiente de trabajo (Brodsky, 1976; Hirigoyen, 2001; Hoel, Einarsen, Keashly, Zapf & Cooper, 2003; Serrano, 2005; citados en Pando, Aranda y Olivares 2011).

Por su parte Doris Cardona y Mónica Ballesteros en el año 2006, mencionan que el surgimiento del acoso psicológico en el trabajo es más probable en organizaciones relativamente cerradas cuya cultura reafirma el poder y el control como valores prioritarios sobre la productividad y la eficacia (Cardona Doris 2006).

En algunas empresas se evita hablar de la presencia del acoso psicológico laboral y de la violencia psicológica y no necesariamente por desconocimiento sino porque quienes lo asumen en muchos casos son las personas que ostentan el poder.

Iñaki Piñuel 2012, considera que son muchos los directivos y mandos que conocen la tecnología perversa del *mobbing* y la aplican de modo continuado como estrategia de contención para que reine la opresión psicológica en la que nadie se atreve a moverse si conoce las consecuencias. De tal forma que es preferible no hablar o no mencionar nada al respecto.

Al parecer esta es una de las formas como se estructura el tabú en algunas organizaciones frente al fenómeno de acoso psicológico laboral o *mobbing* cuando los principales implicados en ejercer el acoso y hostigamiento en contra de sus colaboradores y empleados son los directivos.

Existe una diversidad de formas y combinaciones en donde pueden presentarse tanto la violencia como el acoso psicológico en el trabajo; por ejemplo, entre compañeros o pares, de subalternos a jefe o una combinación entre jefe y subalternos cuyo único fin es ejercer el hostigamiento contra otro empleado.

(Riquelme 2006), retoma las categorías existentes en cuanto al tipo de acoso psicológico en un ámbito laboral de la siguiente manera: ascendente; donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados; horizontal, en donde las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador del mismo nivel jerárquico y descendente que es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de asimetría de poder con respecto al agresor.

De acuerdo con lo anterior es posible que el reconocimiento tanto del acoso psicológico laboral como de la violencia psicológica en el trabajo genere una restricción o reserva con respecto a los dos fenómenos por parte de las personas que los padecen y de aquellos que consideran su inexistencia o ausencia ya sean compañeros y jefes inmediatos, (Piñuel 2012).

El miedo a la denuncia y el temor al señalamiento de la violencia psicológica laboral como del acoso psicológico es el caldo de cultivo para la aparición del tabú.

El concepto de tabú se origina en las islas de la Polinesia y tiene como significado la prohibición y la restricción. Al respecto Sigmund Freud (Freud 1912-1913), escribió lo siguiente: “el concepto de tabú entraña, pues, una idea de reserva, y, en efecto, el tabú se manifiesta esencialmente en prohibiciones y restricciones”.

El tabú se hace más evidente cuando el acoso psicológico o *mobbing* es descendente es decir va de jefes a subalternos o subordinados y cuando la violencia psicológica es generalizada y hace parte de las políticas organizacionales.

La negación frente a la existencia de la violencia y del acoso en un ámbito laboral genera y estructura el tabú convirtiéndose este en un silencio cómplice.

En el libro editado por el Instituto Navarro de salud laboral se comenta lo siguiente:

El acoso psicológico en el trabajo se caracteriza por ser una práctica que se apoya en el silencio o la complicidad de los compañeros de la víctima. No cuesta imaginar cuáles pueden ser los motivos que les inducen a estas conductas pasivas: no ser ellos también objeto de agresión, no poner en peligro su puesto de trabajo, envidia o resentimiento hacia su compañero, (Góngora Yerro Juan José 2002).

Es probable que los innumerales fenómenos de asedio, el acoso psicológico laboral y la violencia psicológica laboral determinen un temor reverencial con respecto a la organización y sus autoridades, “por ser inquietantes, peligrosos prohibidos e impuros”, (Freud 1912-1913).

El tabú tiene la probabilidad de convertirse en una alternativa estratégica y política para supervivencia en un escenario laboral hostil.

Cuando el acoso laboral se individualiza y se convierte a una persona en un foco de asedio y además hace que los compañeros de trabajo se transformen en los cómplices del acosador para ejercer todo tipo de tormentos, el delito se realiza y las consecuencias por lo general finalizan con la salida o expulsión de la víctima sin considerar en la posibilidad de un daño psicológico irreparable.

El acoso psicológico en el campo laboral por un período de tiempo mayor a seis meses genera en la víctima una pérdida gradual de su fe y confianza en sí misma, aumentando los niveles de estrés y ocasionando a su vez una variada patología de afecciones somáticas y crónicas que terminan minando su salud emocional y física, (Piñuel 2012).

El *mobbing* como bien se le reconoce en los países anglosajones es un factor de riesgo psicosocial por las implicaciones en la salud emocional y fisiológica de la persona que lo padece en su contexto de trabajo.

1.3. Justificación del tema

Desde una perspectiva académica, social y práctica, el tema resalta su importancia en la medida en que la investigación se realiza en un entorno del sector de los servicios cuyo único fin fue explorar y describir si existe o no la presencia de la violencia laboral, la intensidad de la misma y si existe o no la presencia del acoso psicológico laboral y del tabú; este último entendido como el temor a mencionar tanto la violencia laboral como el acoso psicológico en el trabajo, en el caso de existir la presencia de los dos componentes del fenómeno entre los participantes de la muestra escogida.

La empresa considerada para la realización de esta tesis se encuentra ubicada en la ciudad de Quito y su actividad comercial es el turismo y actualmente es reconocida como una de las principales operadoras turísticas del Ecuador con más treinta años de experiencia en el sector y con operaciones turísticas en tierra y mar.

Las directivas de la empresa han demostrado un particular interés por los resultados que se obtengan inicialmente en esta primera fase del estudio con el personal administrativo y manifiestan la voluntad de mejorar cada vez más las condiciones del talento humano y poder realizar los correctivos y cambios posibles en cuanto a los riesgos psicosociales tales como la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral o *mobbing*.

La razón de la escogencia de una empresa de turismo con estas características, obedece al hecho de pertenecer a un sector bastante vulnerable al fenómeno del acoso psicológico y la violencia psicológica como es el sector de los servicios, sector que ha sido mencionado por algunos autores de la literatura especializada como uno de los más

proclives para que se presenten las condiciones disfuncionales inadecuadas tanto de la violencia psicológica como del *mobbing* dadas las circunstancias estresantes y exigentes en este tipo de trabajo.

En un estudio relativamente reciente realizado por M. Ángeles López, Paula Vázquez y Carlos Montes en el sector de la hostelería y la restauración basado en los resultados arrojados por la Encuesta Europea de Condiciones de trabajo en el año 2007 se destaca que:

las exigencias psicológicas muy altas, la escasa claridad del rol, el escaso apoyo social y una calidad deficiente de liderazgo, como también la baja satisfacción laboral de los trabajadores, son factores determinantes para la aparición del acoso psicológico o *mobbing* entre los colaboradores y empleados, (López M.Ángeles 2010).

De acuerdo con (Eurofound 2015), los trabajos relacionados con el sector de los servicios están más expuestos a las conductas violentas debido al trato continuo con personas externas, público en general, y esto supone un mayor aumento en la conflictividad entre los empleados.

Según Riquelme (2006), el concepto de acoso psicológico trasciende la violencia física en el entorno laboral siendo ésta última más fácil de detectar mientras que la violencia psicológica en el trabajo puede deformarse o negarse. Es por esta razón que se explora la problemática a través de la utilización tanto del test IVAPT-PANDO como de la encuesta para la detectar la presencia del tabú.

Se considera acoso psicológico laboral, cuando una persona o un grupo de individuos son víctimas por las diferencias relacionadas con el género, raza, sexo, nivel de escolaridad, capacitación, religión, nivel social, orientación política o apariencia física, entre muchas otras razones de hostigamiento. El fenómeno del acoso laboral según la literatura especializada corresponde a una problemática multicausal y diversa y las fronteras con la realidad se hacen difusas y muy complejas.

Existe una diferenciación entre el fenómeno del acoso psicológico laboral y otras formas de violencia psicológica.

Pero lo cierto es que tanto el acoso psicológico laboral como la violencia psicológica laboral atentan contra la dignidad y la integridad moral de la persona por lo

cual atentan contra los derechos fundamentales del hombre reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

La violencia psicológica laboral es concebida de manera general para atemorizar a todos y cada uno de los trabajadores en una organización o empresa a veces con matices estratégicos para aumentar la productividad o no perder el respeto de los colaboradores frente a los jefes.

En cuanto al *mobbing* o acoso psicológico laboral, este requiere la reunión de al menos cuatro características en la que se destaca el propósito deliberado de agredir y causar malestar sobre todas las demás. Es así como se puede establecer la diferencia entre el *mobbing* y la violencia psicológica, por el propósito de las conductas de asedio y actos violentos en el terreno tanto moral como psicológico y con raras excepciones de agresión física; el fenómeno debe ocurrir con frecuencia y continuidad y debe tener el propósito o la intención de perjudicar la integridad de otra persona cuyo fin último es lograr su salida de la organización, además de los comportamientos psicológicamente agresivos que deben ser más o menos verificables, (Carolina Aranda 2011).

La diferencia es sutil y muy poco clara entre los dos conceptos, violencia psicológica laboral y el *mobbing* o acoso psicológico laboral, al extremo que los mencionados conceptos se confunden y hasta se equiparan muchas veces en la literatura especializada.

El propósito determina la diferencia entre los dos fenómenos. La violencia psicológica laboral puede surgir a partir de un conflicto no resuelto entre los miembros de la empresa o ser parte de las políticas y la cultura organizacional, por lo cual todos los empleados pueden ser las víctimas del asedio y del maltrato, pero puede presentarse el fenómeno del acoso psicológico laboral dirigido hacia una víctima específica y es así como se configura el fenómeno de *mobbing* cuyos orígenes de este último son diversos.

El *mobbing* no es solo una "mala práctica organizacional" porque afecta directamente la salud mental y física de la persona deteriorando la autoestima y la eficacia de la víctima en todos sus ámbitos: esfera laboral, la familia, los amigos y las relaciones sociales. La víctima encarna el rol de "chivo expiatorio" muchas veces por razones estratégicas.

En la literatura especializada, existen al menos cuatro modalidades de acoso psicológico laboral de acuerdo con la intencionalidad del acosador: el acoso laboral

estratégico; el acoso laboral de dirección; el acoso laboral perverso y el acoso laboral disciplinario, (De San Miguel y Prieto 2016).

El acoso laboral estratégico tiene como finalidad perseguir a la víctima con el fin de que abandone de manera voluntaria la empresa y así reducir el coste de los despidos, (Arbonés 2014).

En cuanto al acoso laboral de dirección, este puede tener una finalidad variada: reducir cada vez más los recursos humanos con el fin de reducir los costes de personal o, eliminar a aquellos trabajadores brillantes que actúan como líderes y arrebatan la credibilidad al superior jerárquico (Arbonés 2014).

El acoso laboral perverso cuenta con un perfil del acosador seductor, con el fin de ganarse la confianza de la víctima, "la cual le confiesa datos relevantes sobre su vida privada que el acosador utilizará en su contra para hacerle daño", (Arbonés 2014). El agresor busca aislar a la víctima de todos los demás miembros de la organización, de tal forma que cuando busque consuelo, lo hallará únicamente a él (Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2009).

Iñaki Piñuel 2012, menciona al respecto que el señalamiento arbitrario y periódico de "culpables universales de todo lo que ocurre tiene la virtud de encubrir malos resultados, malas prácticas y así la propia mediocridad y la falta de saber hacer de quien hostiga".

No cabe la menor duda que se trata de un problema muy serio de salud que no ha sido correctamente identificado en muchos países y especialmente en América Latina. Para su correcta detección se requiere de los instrumentos adecuados en concordancia con nuestra idiosincrasia con una validez y confiabilidad demostrada, (Aranda Beltrán Carolina 2014).

María concepción Verona Martel y Raquel Santana Mateo (2012) hacen alusión del fenómeno del acoso psicológico laboral en su artículo, "El *mobbing*: un problema ético en la gestión de empresas", como una nueva plaga propia del siglo XXI que requiere erradicación urgente por todos los sufrimientos que el ser humano puede llegar a padecer y por las graves consecuencias que implica para las empresas.

A su vez las antes mencionadas investigadoras sugieren que el *mobbing* involucra la ética del ámbito empresarial porque la ética no es algo externo que obliga o constriñe la actividad empresarial; "la ética es la condición necesaria de la existencia de la empresa

y de su correcto funcionamiento”, (Fontrodona Felip, Guillén Parra y Rodríguez Sedano 2010:179, citado en Verona y Santana 2012). La ética se constituye en un incentivo para realizar las cosas mejor como una guía para desarrollar los procesos, (Martel Verona 2012).

Los problemas éticos que puedan surgir en una organización son clasificados de acuerdo con los agentes involucrados ya sean externos o internos. En el caso de la violencia psicológica y el acoso psicológico laboral o *mobbing*, estos fenómenos están más relacionados con los problemas éticos de la gestión empresarial en su dimensión interna y se vinculan con las relaciones que se producen entre los colaboradores de la empresa.

Este tipo de problemas incluyen además de la violencia y el acoso psicológico laboral-*mobbing*, la discriminación, la falta de equidad en la recompensa por el trabajo realizado, la falta de privacidad y la poca o nula confidencialidad de la información, (Lozano 2011:119, citado en Verona y Santana 2012).

La violencia psicológica y el *mobbing* en las empresas se relacionan fundamentalmente con la ética organizacional y ésta a su vez facilita las percepciones y las actitudes de cada uno de los implicados, condicionando o inhibiendo el maltrato, el acoso, la persecución y los abusos de poder.

Tanto la violencia psicológica laboral como el *mobbing* hacen parte de los factores psicosociales en el trabajo y “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y estos abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3, citado en Moreno y Báez 2010).

De acuerdo con la literatura especializada y la diversidad y amplitud de los conceptos relacionados con los factores psicosociales de riesgo, se pretende a través de esta tesis explorar y describir las percepciones frente a la violencia psicológica laboral, el acoso psicológico laboral y la presencia o ausencia del tabú con respecto a estos dos fenómenos en un ámbito organizacional perteneciente al sector de los servicios turísticos.

1.4. Pregunta central.

¿Cómo son percibidas la presencia de la violencia psicológica laboral, la presencia del acoso psicológico laboral y la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral por el personal administrativo en una empresa de turismo de Quito?

1.5. Objetivo general.

Explorar y describir las percepciones con respecto a la presencia e intensidad de la violencia psicológica laboral, la presencia del acoso psicológico laboral y la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral por el personal administrativo de la empresa de turismo de Quito.

1.6. Objetivos específicos.

Identificar y describir la presencia e intensidad de la violencia psicológica laboral y la presencia del acoso psicológico laboral como factores de riesgo a través de la aplicación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) al personal administrativo de la empresa de turismo de Quito.

Explorar la presencia o ausencia del tabú frente al acoso psicológico laboral como factor de riesgo a través de la encuesta suministrada al personal administrativo de la empresa de turismo de Quito.

Entregar un diagnóstico y un plan de acción a la gerencia de recursos humanos de la empresa a partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del inventario (IVAPT-PANDO) y la encuesta para explorar el tabú frente al acoso psicológico laboral.

1.7. Hipótesis.

La presencia de la violencia psicológica laboral es mayor que la presencia del acoso psicológico laboral o *mobbing* como factores de riesgo en la empresa, una vez sean obtenidos los resultados obtenidos con el inventario (IVAPT-PANDO).

La presencia del tabú está más asociada con el acoso psicológico laboral como factor de riesgo que con la violencia psicológica laboral como factor de riesgo, una vez sean obtenidos los resultados de la encuesta para explorar el tabú.

1.8. Procedimiento y procesamiento de información.

La investigación se desarrolló en una empresa de turismo en la ciudad de Quito, con una muestra de aproximadamente 67 personas pertenecientes al área administrativa, para lo cual se realizó el siguiente procedimiento: aplicación del INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) para explorar la existencia o inexistencia de los siguientes aspectos: presencia de la violencia psicológica laboral; intensidad de la violencia psicológica laboral y la presencia del acoso psicológico en el trabajo o *mobbing*.

Es importante mencionar que a través del inventario (IVAPT- PANDO) no solamente se mide la presencia o ausencia de la violencia y del acoso psicológico en el trabajo, sino que también se mide la intensidad de la violencia psicológica laboral. Este aspecto es considerado en el planteamiento y desarrollo de los objetivos de la tesis.

Posteriormente se aplicó una encuesta con 22 preguntas tipo Likert con todo el personal administrativo de la empresa escogido como muestra con el fin de explorar el fenómeno del tabú. Es importante mencionar que se incluyeron unas preguntas adicionales en la encuesta relacionadas con los datos demográficos de los entrevistados tales como: género, estado civil, edad, tiempo de permanencia en el trabajo y escolaridad.

La primera etapa del estudio correspondió a la recolección de los datos y su respectivo análisis tanto del inventario como de la encuesta; ambos instrumentos fueron suministrados en una carpeta por el personal de recursos humanos de la empresa a cada uno de los participantes y recogidos posteriormente por el personal de recursos humanos de la empresa para luego entregárselos al investigador. La idea era que ninguno de los entrevistados pudiera ser identificado y de esta forma no tuviera temor al responder los dos instrumentos y por tal razón fueron omitidos los nombres de los participantes y las áreas de trabajo a las cuales pertenecían.

Tanto el inventario (IVAPT-PANDO) como la encuesta aplicados con la muestra permitieron explorar y describir la presencia y la intensidad del fenómeno de la violencia psicológica laboral y la presencia del *mobbing* o acoso psicológico laboral.

La encuesta permitió explorar la presencia del tabú como una realidad de la cual no se puede mencionar o no se debe hablar frente a la presencia del acoso psicológico laboral y la violencia psicológica en el trabajo.

Los resultados arrojados por la encuesta para evaluar el tabú con respecto a la presencia del acoso psicológico laboral-*mobbing* y la presencia de la violencia psicológica en el trabajo fueron procesados a través del software DYANE, versión 4.

El programa DYANE, versión 4 (Diseño y Análisis de Encuestas) es un programa informático integral para PC o compatible realizado en un entorno Windows que sirve para el diseño de encuestas y análisis de datos en investigación social (Satesmases Mestre 2009).

Es pertinente informar que el programa DYANE 4 fue utilizado por el autor de la tesis con el fin de procesar las respuestas obtenidas a través de la aplicación del Inventario de violencia psicológica y acoso psicológico en el trabajo, así como también las respuestas obtenidas con cada una de las preguntas pertenecientes a la encuesta para explorar el tabú o temor frente a la presencia de la violencia psicológica laboral como frente a la presencia del acoso psicológico laboral.

Los resultados obtenidos con la utilización del DYANE 4 permitieron la realización de las respectivas tablas y gráficos de cada uno de los ítems o reactivos tanto del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) como de la encuesta para explorar la presencia del tabú.

Es importante mencionar que los resultados obtenidos con la utilización del software solamente corresponden a una tabulación simple sin llegar a establecer correlación entre variables o procedimientos estadísticos de mayor complejidad, fundamentalmente por tres razones: la primera razón obedece al hecho de ser una investigación descriptiva exploratoria sin alcances de inferencia estadística; la segunda razón es que el Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo posee un sistema de evaluación previamente establecido, validado y estandarizado por sus respectivos autores; la tercera y última razón obedece al hecho de utilizar una encuesta de tipo exploratorio que no tiene el respaldo psicométrico en lo correspondiente a la confiabilidad y validez de la misma, pero que desde la perspectiva cualitativa arrojó resultados interesantes.

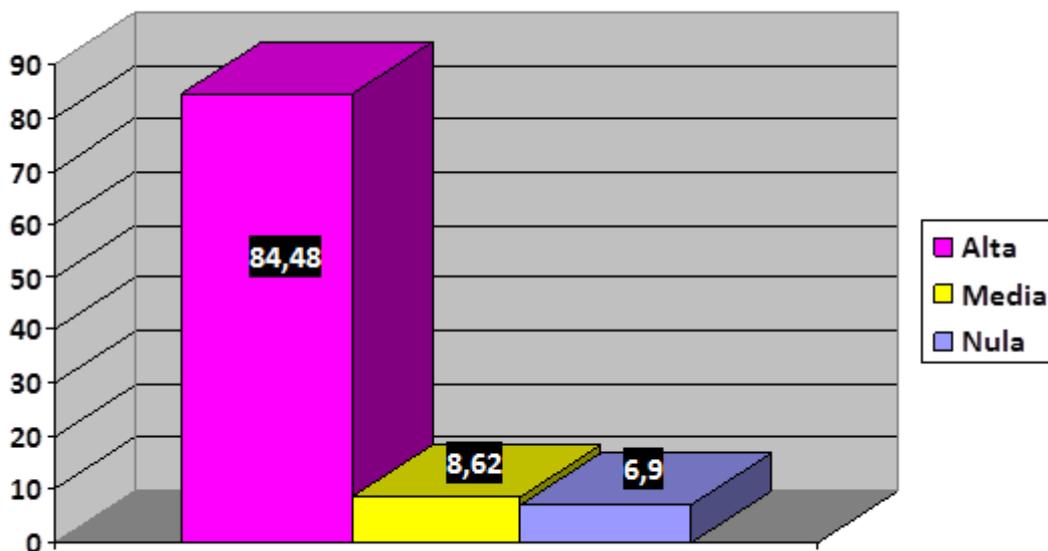
Capítulo tercero.

Análisis de resultados

Resultados obtenidos con la aplicación del INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO

De acuerdo con los resultados obtenidos con la aplicación tanto del INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO) como de la encuesta para explorar la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral, de un total de 67 personas del área administrativa de la empresa de turismo, solamente respondieron y completaron los dos instrumentos 58 personas.

1. IVAPT-PANDO. Presencia de la violencia psicológica laboral



Fuente: autor de la tesis

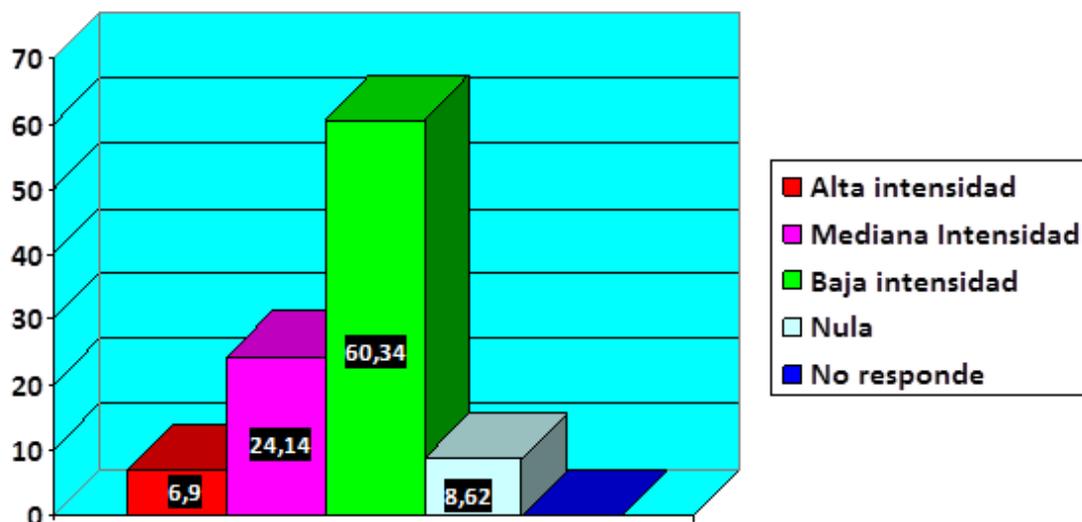
Ver anexos (Tabla 1, página 111).

De acuerdo con los resultados obtenidos con la aplicación del test IVAPT-PANDO, se obtuvieron los siguientes resultados: la presencia de la violencia psicológica laboral corresponde a una alta presencia con 84.48%; una presencia media de 8,62% y con una presencia nula de 6,90%.

Estos resultados confirman la aceptación de la primera hipótesis en cuanto a que la presencia de la violencia psicológica laboral es mayor que la presencia del acoso psicológico laboral de acuerdo con lo respondido por personal administrativo de la empresa.

Es importante mencionar que la presencia de la violencia generalizada es bastante alta porque al parecer los encuestados al responder a la pregunta también incluyeron la violencia personalizada más relacionada con el acoso psicológico laboral.

2. IVAPT-PANDO. Intensidad de la violencia psicológica laboral



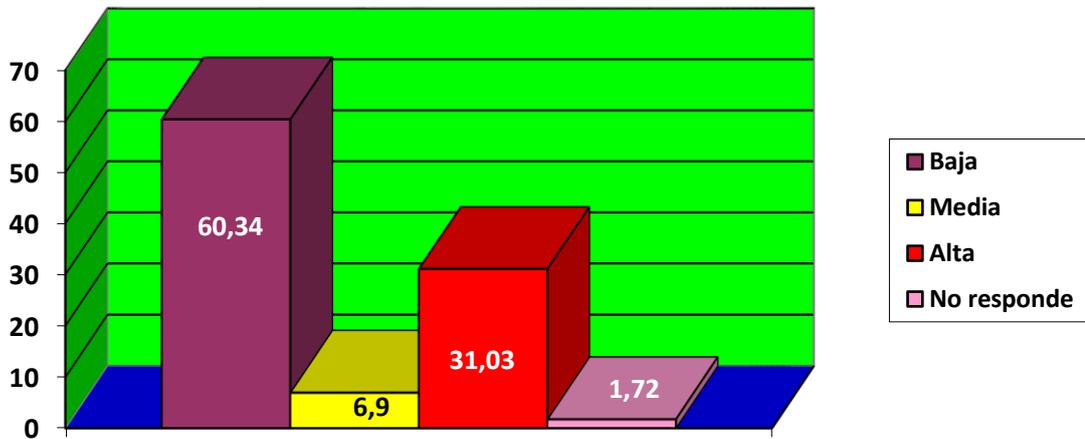
Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 2, página 111)

En cuanto a la intensidad de la violencia, esta aparece con un 6,90% de intensidad alta; con una intensidad media de 24.14%; con una intensidad baja de 60,34%, y con una intensidad nula de 8,62%.

Es importante mencionar que la mayoría de los entrevistados concuerdan en considerar la intensidad de la violencia psicológica como baja. Sin embargo, al sumar los dos porcentajes de la izquierda: alta intensidad con 6,9% más la intensidad de mediana intensidad con 24,14%, esto hace pensar que el 31% de los entrevistados tienen una percepción de la intensidad de violencia psicológica laboral diferente, que oscila entre alta y mediana intensidad.

3. IVAPT-PANDO. Presencia del acoso psicológico laboral



Fuente: autor de la tesis

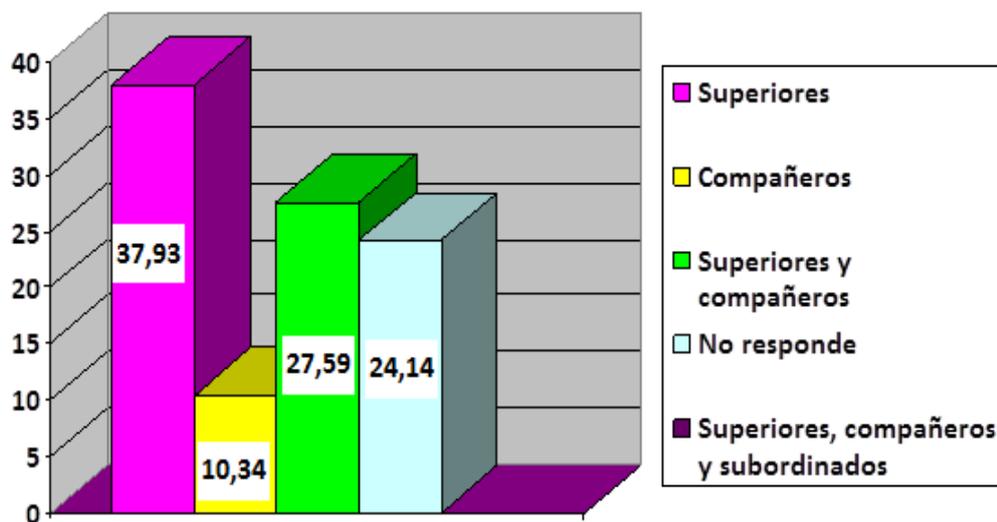
Ver anexos (Tabla 3, página 112).

Con respecto a la presencia del acoso psicológico laboral; el 31.03% considera alta la presencia del acoso psicológico laboral frente a un 6,9% que considera una presencia media de acoso psicológico laboral en la empresa y el 60% que no responde nada con respecto a la existencia del fenómeno porque tal vez considera que no existe la presencia del fenómeno o prefiere no responder nada al respecto para no involucrarse.

En este gráfico es evidente que la presencia del acoso psicológico laboral, aunque no es del todo alta, sí está presente entre los encuestados. También es interesante el alto porcentaje que se relaciona con una presencia baja del fenómeno. Un aspecto interesante a considerarse es que no es fácil la aceptación de la presencia del acoso psicológico laboral por parte de los encuestados. Las razones pueden obedecer al hecho de impedir ser identificados por parte del personal de recursos humanos de la empresa que entregaron y recogieron los dos instrumentos: el inventario IVAPT-PANDO y la encuesta como consecuencia de la prohibición de personas externas a la empresa en la realización de este tipo de estudios.

De igual manera concuerda con la literatura especializada que la aceptación de la presencia del acoso psicológico laboral por parte de quienes lo sufren como de quienes lo viven de cerca es muy difícil de mencionar e incluso de aceptar y más cuando existe una asimetría de poder entre quienes lo producen y quienes lo padecen.

4. IVAPT-PANDO. Fuentes de violencia psicológica laboral



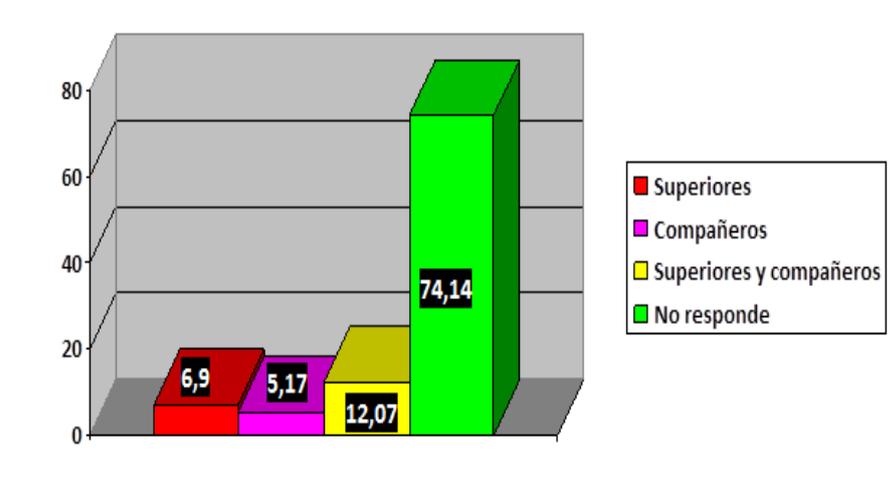
Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 4, página 112).

En lo correspondiente a las fuentes generadoras de violencia psicológica laboral, los resultados son los siguientes: el 38% considera a los superiores o jefes como principal fuente de violencia psicológica laboral; el 10% considera como fuente de violencia psicológica laboral a sus compañeros; el 28% considera a superiores y compañeros como fuentes de violencia psicológica laboral y el 24% no responde o no considera la existencia de fuentes generadoras de violencia psicológica laboral.

De acuerdo con este gráfico las fuentes de violencia psicológica laboral al parecer son producidas por los superiores y por los superiores y los compañeros. Es importante mencionar que se trata de una empresa familiar en donde los miembros de ésta asumen tanto la dirección como la toma de las decisiones. Es factible la existencia de un liderazgo disfuncional y arbitrario que puede incidir en el origen de las fuentes de violencia en cuyo caso la asimetría del poder se convierte en un factor común que refuerza también la violencia psicológica entre los compañeros.

5. IVAPT-PANDO. Fuentes de acoso psicológico laboral



Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 5, página 113).

En cuanto a las fuentes generadoras de acoso psicológico laboral los resultados son los siguientes: el 7% lo atribuye a sus superiores; el 5% lo atribuye a sus compañeros y el 12% lo atribuye a superiores y compañeros; el 74% no responde o quizás no considera la existencia de fuentes generadoras de acoso psicológico laboral.

Es interesante observar que el 74,14% no responde con respecto a unas posibles fuentes generadoras del fenómeno. Una explicación posible obedece al temor a mencionar la existencia tanto del acoso psicológico laboral como de los causantes del mismo. Las asimetrías de poder pueden haber incidido con respecto a estos resultados.

De acuerdo con la literatura especializada cuando las fuentes de violencia laboral y de acoso psicológico laboral surgen desde las directivas o jefaturas es menos probable que se mencione al menos la existencia del acoso psicológico laboral por ser directo y personalizado.

Resultados obtenidos con la encuesta para explorar la presencia o ausencia del tabú frente al acoso psicológico laboral

En la encuesta exploratoria se han incluido 20 preguntas que exploran la presencia del tabú frente a la violencia psicológica en el trabajo y el acoso psicológico laboral en la empresa.

La primera categoría de la encuesta corresponde a la información personal cuyo fin fue explorar el género, la edad, el estado civil, el nivel de escolaridad y la antigüedad en la empresa por parte de los entrevistados. Esto con el fin de tener una información socio demográfica de cada uno de los entrevistados.

La gran mayoría de los encuestados mencionaron su género o sexo, el estado civil, el nivel de escolaridad y en algunos pocos casos la edad. La mayoría de los entrevistados no mencionaron el tiempo de permanencia en la empresa quizás para no ser identificados.

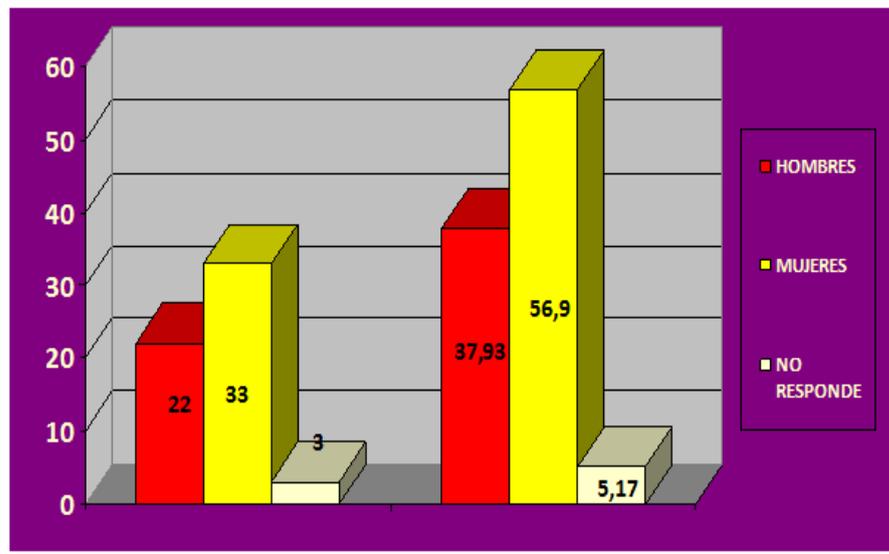
La segunda categoría considerada en la encuesta correspondió a la evaluación del ambiente laboral con seis preguntas, cuyo fin fue explorar la satisfacción en el trabajo, la relación con los compañeros y con los jefes, la claridad en la definición de las funciones y tareas y la presencia o ausencia de las preferencias y favoritismos entre los jefes y los empleados.

La tercera y última categoría de la encuesta contempla los riesgos psicosociales: la presencia o ausencia de la violencia psicológica laboral, la presencia o ausencia del acoso psicológico laboral y la presencia o ausencia del tabú frente al acoso psicológico laboral.

Es importante mencionar que la intervención del personal de recursos humanos durante la entrega de los cuestionarios y recogida de los mismos pudo influir como un limitante y como sesgo en las respuestas por parte de los encuestados y encuestadas.

Información socio demográfica

6. ENCUESTA. Género de los entrevistados



Fuente: autor de la tesis

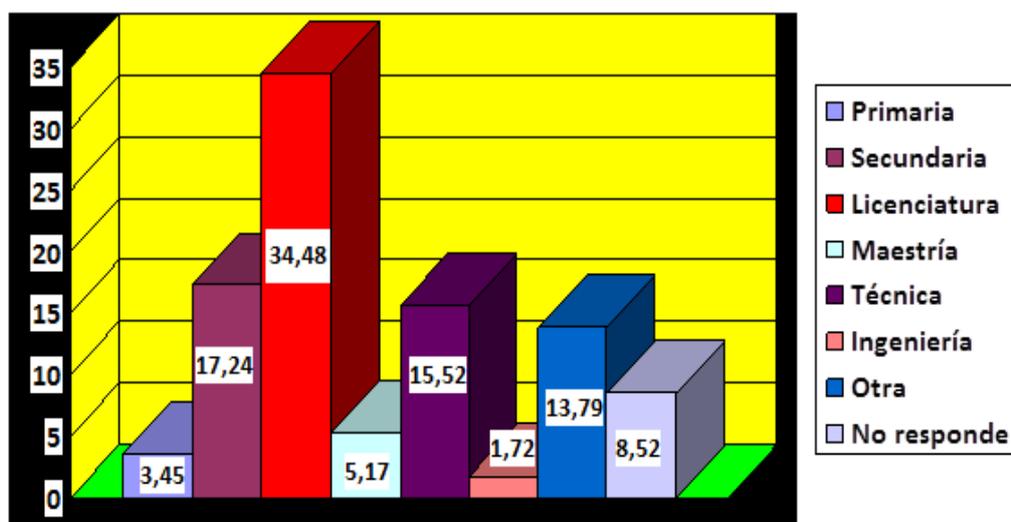
ver anexos (Tabla 6, página 113).

En lo correspondiente a las características socio demográficas de género entre los encuestados se obtuvieron los siguientes resultados: el porcentaje de mujeres en el área administrativa corresponde aproximadamente a un 57% frente a un 38% de hombres y 5,17% que no respondió.

El predominio de las mujeres en los cargos administrativos de la empresa es superior al de los hombres.

Es importante mencionar que las directivas y dueñas de la empresa son mujeres.

7. ENCUESTA. Nivel de escolaridad de los entrevistados



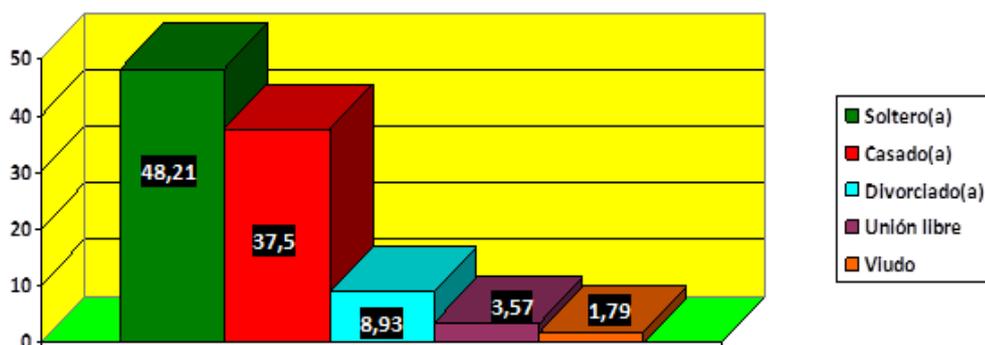
Fuente: autor de la tesis

ver anexos (tabla 7, página 113).

El nivel de escolaridad entre los integrantes del área administrativa corresponde a un 35% de licenciados y licenciadas; 17% de personas con secundaria y aproximadamente un 16% con carreras técnicas.

En el gráfico se demuestra la prevalencia de un nivel académico de licenciatura, seguido de un nivel de secundaria entre las personas que conforman el personal administrativo de la empresa.

8. ENCUESTA. Estado civil de los entrevistados



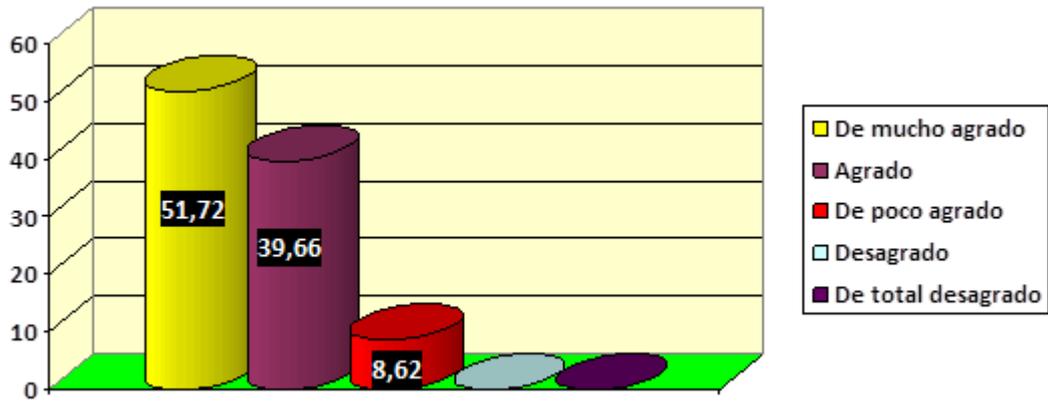
Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 8, página 114)

El estado civil de los encuestados es el siguiente: el 48,21% del personal es soltero; el 37% del personal es casado; el 8,93% es divorciado; el 3,57% corresponde a unión libre y el 1,79% es viudo. Se puede inferir a partir de lo indicado en el gráfico que predomina en un 10,71% el porcentaje de personas solteras sobre el porcentaje de personas casadas entre el personal administrativo de la empresa.

Información del ambiente laboral

9. ENCUESTA. El trabajo que realizo diariamente en la empresa es:



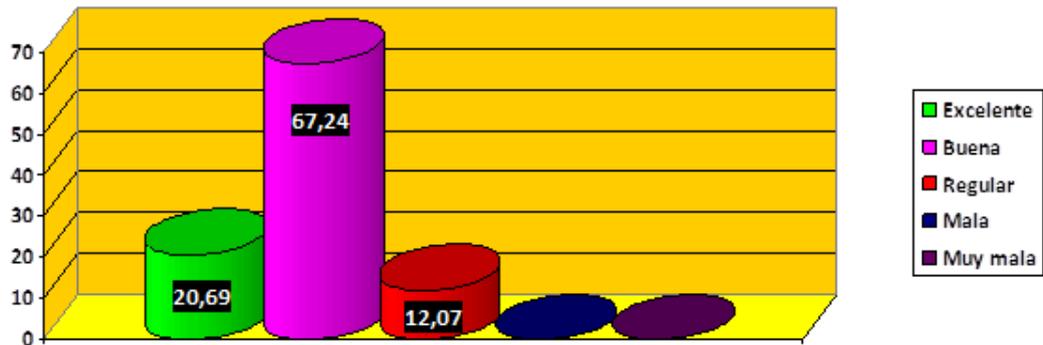
Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 9, página 114)

Los resultados demuestran que existe mucho agrado 51,72% por parte de los encuestados con respecto al trabajo realizado diariamente en la empresa. El 39,66% de los encuestados perciben el trabajo que realizan diariamente con agrado y solamente un 8,62% de los encuestados lo consideran de poco agrado.

Los resultados con respecto a esta pregunta se relacionan con el trabajo en general y no necesariamente con el tipo de actividades, tareas y funciones que realizan los encuestados y que al parecer a la mayoría les gusta o les agrada su trabajo como totalidad. El porcentaje del 8,62% aunque no es alto, sí es necesario explorarlo a través de una gestión del desempeño y de una evaluación de clima organizacional.

10. ENCUESTA. La relación laboral con mis compañeros y compañeras de trabajo la considero como:



Fuente: autor de la tesis

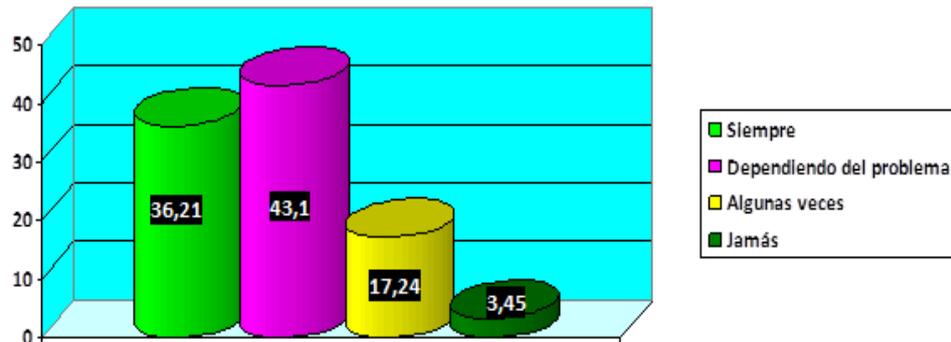
Ver anexos (Tabla 10, página 115)

Con respecto a esta pregunta de la encuesta, el 20,69% de los encuestados considera que la relación laboral con sus compañeros y compañeras de trabajo excelente. El 67,24% considera la relación con sus compañeros y compañeras como buena y el 12,07% considera la relación con los compañeros y compañeras como regular.

Las respuestas se enfocan con respecto a la dirección de la pregunta que se refiere a la relación laboral entre compañeros y en ese sentido al parecer la gran mayoría de los encuestados la consideró buena. Como lectura paralela de estos resultados, quizás los encuestados no quisieron hacer evidentes los posibles conflictos existentes entre ellos.

El 12,07% considera la relación laboral con sus compañeras y compañeros como regular, este porcentaje es posible que obedezca a problemas propios de la interacción personal diaria en el trabajo y que puede ser un indicador de algunas confrontaciones y conflictos no resueltos entre el personal del área administrativa de la empresa. Como limitación para una exploración más fidedigna con respecto a este resultado no se exploró a propósito la información relacionada con el área o departamento a la cual pertenecía cada uno de los entrevistados con el fin de evitar que fueran identificados.

11. ENCUESTA. Cuando realizo mis actividades diarias de trabajo y se presenta algún inconveniente, recibo el apoyo y la ayuda de mi jefe



Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 11, página 115)

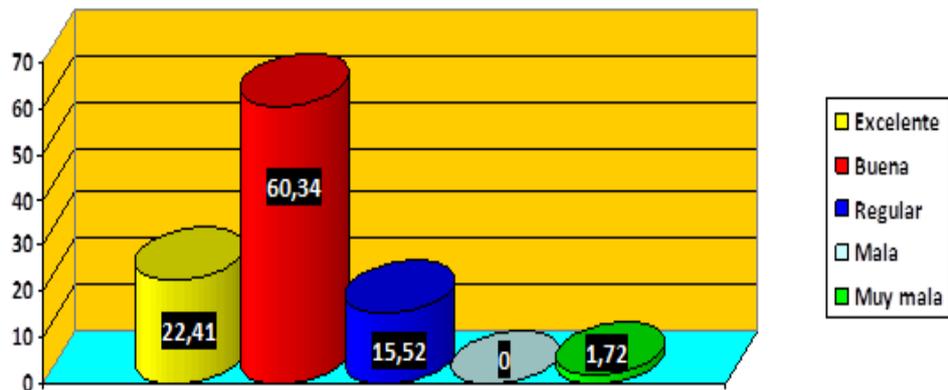
Las respuestas a esta pregunta se relacionan con el apoyo que ofrecen los jefes en el trabajo a sus empleados o subalternos.

El 43,1% responde que el jefe les brinda su apoyo dependiendo del problema, aspecto bastante razonable porque el empleado debe saber realizar su trabajo, sus tareas y funciones y solamente cuando se presenta algún problema que no pueda resolverlo solo debe acudir a su jefe para que entre los dos lo solucionen. El 36,21% de los encuestados responden que siempre reciben el apoyo de sus jefes.

El 17, 24% de los encuestados mencionan que reciben el apoyo por parte de sus jefes algunas veces, cuestión que puede obedecer al menos a dos aspectos: que el empleado es lo suficientemente eficiente como para recibir un constante apoyo por parte de su jefe o que no siempre recibe el apoyo necesario de su jefe.

En cuanto al 3,45% de los encuestados que menciona no recibir apoyo por parte de sus jefes jamás, también puede obedecer al menos a las dos razones previamente expuestas: que el empleado es lo suficientemente eficiente como para no recibir apoyo por parte de su jefe o que no recibe el apoyo de su jefe por diversos motivos o razones.

12. ENCUESTA. La relación laboral con mi jefe y superiores la considero como:



Fuente: autor de la tesis.

Ver anexos (Tabla 12, página 116)

Los encuestados respondieron a esta pregunta de la siguiente forma: el 22,41% respondió que la relación laboral con su jefe y superiores era excelente; el 60,34% de los encuestados respondió que la relación laboral con su jefe y superiores era buena.

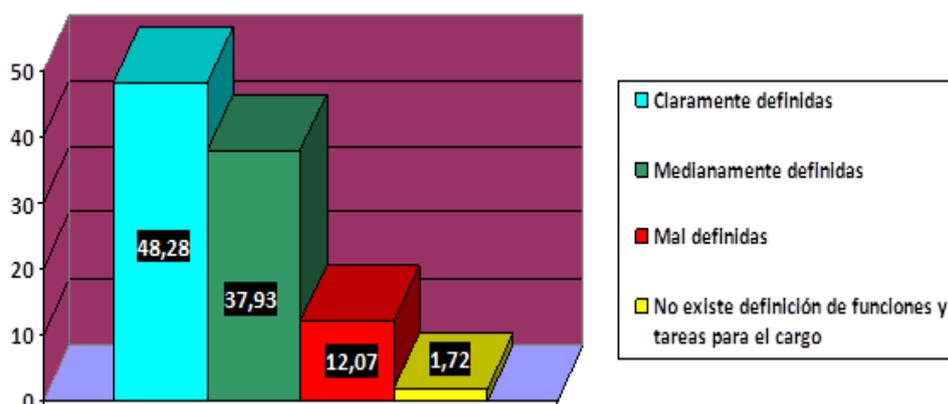
En contraste el 15,52% de los encuestados respondió que la relación laboral con sus jefes y superiores era regular y el 1,72% respondió que la relación laboral con sus jefes era muy mala.

De acuerdo con las respuestas de los encuestados a esta pregunta, se puede inferir que las relaciones laborales entre jefes y empleados al parecer es buena, pero que existe un pequeño porcentaje que ubica la relación laboral entre jefes y empleados entre regular y muy mala. Es quizás en este pequeño porcentaje en donde se evidencian posibles conflictos entre directivas, jefes y empleados.

Es importante recordar una vez más que por razones de confidencialidad no se preguntó el área a la cual pertenecía cada uno de los encuestados por lo cual se hace difuso el problema y no es fácilmente detectable.

Es posible que se cumpla una vez más el factor de sesgo que pudo haber influido en el abanico de respuestas en esta pregunta que fue la participación del personal de recursos humanos durante el proceso de entrega y recogida de los dos cuestionarios.

13. ENCUESTA. En el cargo que desempeño, las funciones y tareas son:



Fuente: autor de la tesis.

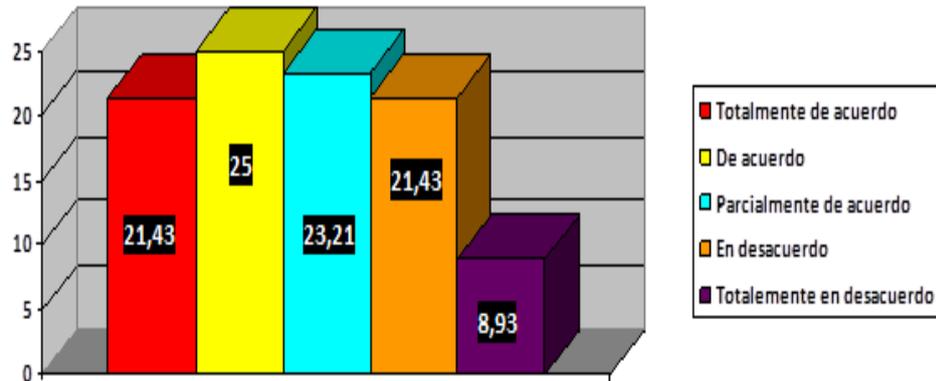
Ver anexos (Tabla 13, página 116)

Es importante considerar que existe un porcentaje medianamente alto de encuestados que percibe las funciones y tareas como medianamente definidas (37,93%) y también aparece un porcentaje de encuestados, aunque no muy significativo (12,07%), que considera la existencia de una mala definición de funciones y tareas y, tan solo el (1,72%) de los encuestados y encuestadas que considera que no existe definición de funciones y tareas para el cargo que desempeñan. Al sumar estos porcentajes el resultado se aproxima a un 52%.

Como relación interesante se puede observar que el porcentaje del 12,07% de encuestados y encuestadas que percibe como mal definidas las funciones y tareas en su trabajo, coincide con el porcentaje del 12,07% de los encuestados que considera las relaciones laborales con sus compañeros y compañeras como regulares.

Una mala definición de funciones y tareas no solo genera atrasos y repetición de actividades, sino que a su vez genera conflictos entre el personal, además de una alta rotación del personal con la aparición de los riesgos laborales tales como violencia psicológica laboral y acoso psicológico laboral y el tabú como efecto sombra de los dos últimos fenómenos.

14. ENCUESTA. En el área de trabajo en donde me encuentro existen preferencias y favoritismos



Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 14, página 117)

Con respecto a las respuestas a esta pregunta relacionada con la existencia de preferencias y favoritismos en el área de trabajo, los encuestados y encuestadas respondieron lo siguiente: el 21,43% estuvo completamente de acuerdo con la existencia de preferencias y favoritismos en el área de trabajo; el 25% estuvo de acuerdo con la existencia de preferencias y favoritismos en el área de trabajo; el 23% estuvo parcialmente de acuerdo con las preferencias y favoritismos en el área de trabajo; el 21,43% estuvo en desacuerdo con las preferencias y favoritismos en el área de trabajo y el 8,93% estuvo totalmente de acuerdo.

Son interesantes los resultados de las percepciones aquí expuestas, si se tiene en cuenta que se presenta una tendencia a percibir la existencia de preferencias y favoritismos en el área de trabajo cuyo porcentaje aproximado es de 46%, sin incluir el 21,21% que estuvo parcialmente de acuerdo con la existencia de preferencias y favoritismos. En este caso particular se puede sospechar que la existencia de preferencias y favoritismos entre directivos y empleados es un problema interno relacionado con una aplicación de malas políticas de dirección de personal en la empresa.

Como una posible interpretación de los resultados existe la probabilidad de que se presenten las preferencias y favoritismos en algunas áreas específicas del personal administrativo sin que se presente el mismo fenómeno en otras áreas.

Una gestión adecuada de talento humano en una organización en lo posible intenta evitar la presencia de favoritismos y preferencias entre jefes y empleados por considerar este fenómeno como una de las principales fuentes de la asimetría del poder entre jefes, subalternos y entre pares.

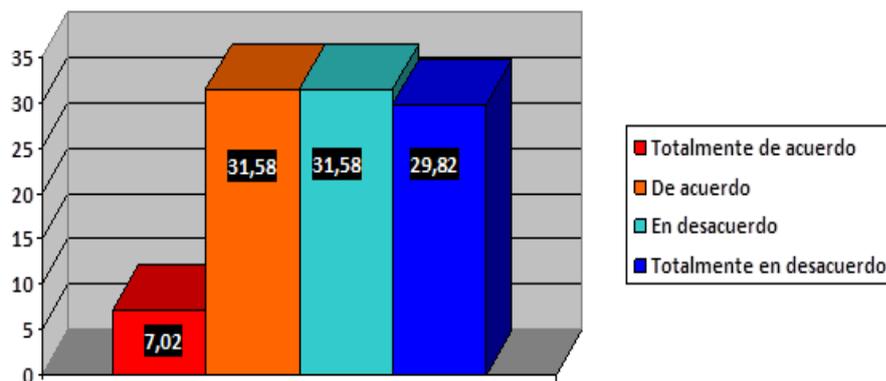
Las preferencias y favoritismos son indicadores que propician la desmotivación, los conflictos, el temor, los rumores, la deserción laboral, la rotación y la presencia de factores de riesgo tales como la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral y la presencia del tabú a enfrentar y aceptar la presencia de los dos últimos fenómenos de riesgo.

Información de los riesgos psicosociales

En esta categoría de la encuesta se incluyó la siguiente información: *existe una diferencia entre la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral, como factores de riesgos psicosociales; la primera es ejercida en contra de todo el personal de una empresa por parte de los jefes y no se focaliza o está dirigida a un solo individuo en particular; el acoso psicológico laboral o mobbing, es ejercido en contra de algún empleado por parte de los jefes o de los compañeros de trabajo y también puede presentarse por parte de los subalternos hacia el jefe.*

Una vez leído el párrafo anterior, se le pidió a los entrevistados que respondieran las siguientes preguntas:

15. ENCUESTA. En la empresa existe la presencia del acoso psicológico laboral, pero no existe la presencia de la violencia psicológica laboral



Fuente: autor de la tesis

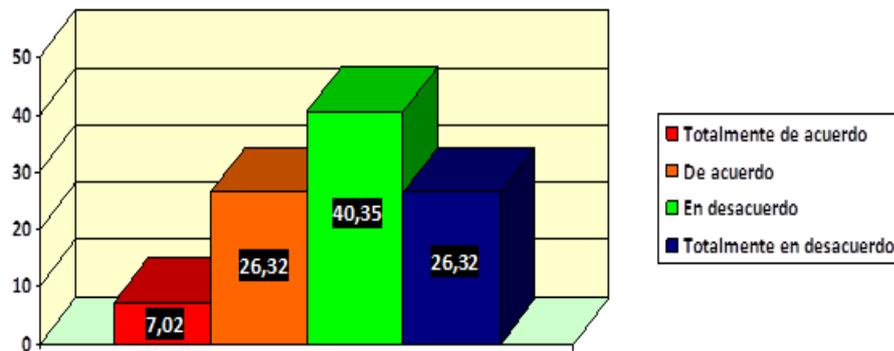
Ver anexos (Tabla 15, página 117)

Esta pregunta arrojó los siguientes resultados: el 31,58% está de acuerdo con la presencia del acoso psicológico laboral; el 7,02% está completamente de acuerdo con la presencia del acoso psicológico laboral. En contraste el 31,58% está en desacuerdo con la presencia del acoso psicológico laboral y el 28,82% está totalmente en desacuerdo con la presencia del acoso psicológico laboral y en la empresa.

La tendencia de la percepción en las respuestas de los encuestados y encuestadas se inclina por la inexistencia del acoso psicológico laboral con un porcentaje aproximado al 61%.

Es importante destacar que aproximadamente un 39% de encuestados y encuestadas perciben la presencia del acoso psicológico laboral, esto demuestra la presencia de este factor de riesgo en la empresa y las implicaciones de salud ocupacional a corto, mediano y largo plazo pueden llegar a ser muy graves si no se corrigen las condiciones de riesgo que genera este factor de riesgo en la empresa.

16. ENCUESTA. En la empresa existe la violencia psicológica laboral, pero no existe la presencia del acoso psicológico laboral



Fuente: autor de la tesis

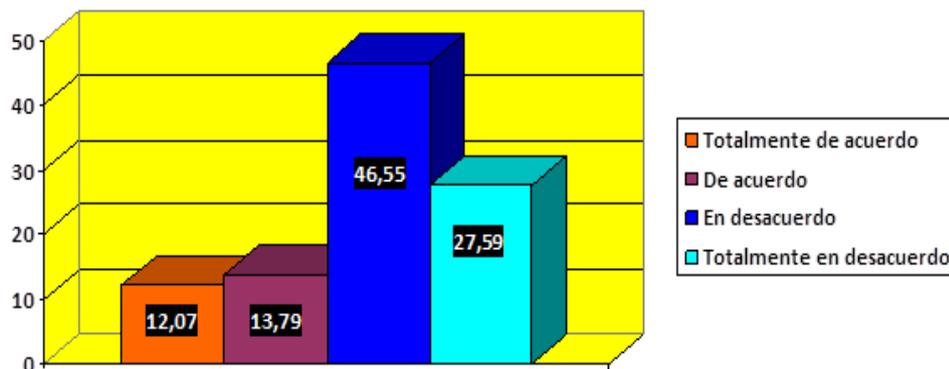
Ver anexos (Tabla 16. Página 118)

En esta pregunta los encuestados y encuestadas respondieron lo siguiente: el 7,02% están completamente de acuerdo con la existencia de la violencia psicológica laboral; el 26,32% manifestaron su acuerdo frente a la existencia de la violencia psicológica laboral en la empresa. En contraste el 40,35% manifestó su desacuerdo con respecto a la existencia de la violencia psicológica laboral y el 26,32% manifestó su total desacuerdo con respecto a la existencia de la violencia psicológica laboral.

Es pertinente destacar que las percepciones de los encuestados y encuestadas se inclinan más por el desacuerdo y total desacuerdo con respecto a la existencia de la violencia psicológica laboral en la empresa

Es importante destacar que aproximadamente el 33% de los encuestados y encuestadas perciben que sí existe la violencia psicológica laboral en la empresa. Este porcentaje hace surgir la sospecha de la presencia de la violencia de la violencia psicológica laboral con las implicaciones de riesgo laboral que ello implica: deterioro en la salud física y emocional de los empleados, incremento de los riesgos de accidentalidad, ausentismo y alta rotación en las áreas con mayor presencia de este factor.

17. ENCUESTA. En la empresa existe tanto la presencia del acoso psicológico laboral como de la violencia psicológica laboral



Fuente: autor de la tesis
Ver anexos (Tabla 17, página 118)

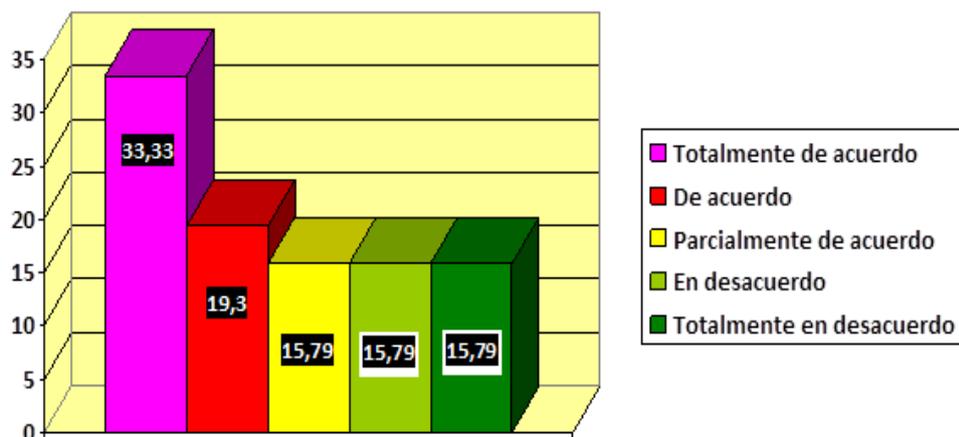
Con base en las respuestas de los encuestados y encuestadas se puede decir que el 47% está en desacuerdo con la presencia de los dos fenómenos: violencia psicológica laboral y acoso psicológico laboral y el 28% está en total desacuerdo con la presencia de la violencia psicológica laboral y del acoso psicológico laboral en la empresa.

En contraste el 12,07% de los encuestados y encuestadas está totalmente de acuerdo con la presencia de los dos factores de riesgo laboral en la empresa y el 13,79% de los encuestados y encuestadas estuvo de acuerdo con la presencia tanto de la violencia psicológica laboral como del acoso psicológico laboral en la empresa.

En cuanto con los resultados se puede decir que la mayoría de los encuestados y encuestadas manifestaron su desacuerdo con respecto a la presencia de los dos factores de riesgo laboral en la empresa: violencia psicológica laboral y acoso psicológico laboral,

sin desconocer que aproximadamente el 26% de los encuestados y encuestadas están de acuerdo con la presencia tanto de la violencia psicológica laboral como del acoso psicológico laboral. La presencia de los dos factores de riesgo en la empresa se convierte en una amenaza potencial con respecto a la salud laboral y también en un deterioro constante y permanente en cuanto al clima y cultura organizacional. Las implicaciones en la empresa poco a poco se van a ver reflejadas en pérdidas financieras.

18. ENCUESTA. Qué opina usted del siguiente párrafo: Cuando se presenta el fenómeno de acoso psicológico laboral, la persona que lo padece prefiere no hablar o mencionar nada al respecto, convirtiendo la presencia del acoso psicológico laboral en un tabú (prohibición a mencionar el fenómeno por miedo a represalias y castigos en la empresa)



Fuente: autor de la tesis
Ver anexos (Tabla 18, página 119)

Los resultados obtenidos en esta pregunta son los siguientes: el 33,33% de los encuestados y encuestadas respondieron estar totalmente de acuerdo; el 19,3% de los encuestados y encuestadas respondieron estar de acuerdo con el enunciado; el 15,79% de los encuestados y encuestadas respondieron estar parcialmente de acuerdo con el enunciado; el 15,79% de los encuestados y encuestadas respondieron estar en desacuerdo

con los enunciados y el 15,79% de los encuestados y encuestadas manifestaron su total desacuerdo con el enunciado.

Es posible que los distractores de la pregunta hayan podido fraccionar demasiado las opiniones de los encuestados y encuestadas con respecto al enunciado.

Sin embargo, es importante considerar que existe un porcentaje destacado entre los encuestados y encuestadas que manifestaron estar completamente de acuerdo con el enunciado. También existe un porcentaje de encuestados y encuestadas que manifestó estar de acuerdo con el enunciado, así como también existe un grupo de encuestados y encuestadas que manifestó estar parcialmente de acuerdo con el enunciado.

al agrupar los encuestados y encuestadas que manifestaron estar totalmente de acuerdo con el enunciado y los encuestados y encuestadas que manifestaron estar de acuerdo con el enunciado tenemos un 53% aproximadamente. Este resultado permite observar una presencia del tabú asociada con los casos de acoso psicológico laboral. El temor a mencionar o expresarse con respecto a la presencia del acoso psicológico laboral se hace evidente. El efecto sombra del tabú como efecto tácito presente frente a la existencia del acoso psicológico laboral como factor de riesgo aumenta el descontento entre los empleados y se convierte en un factor de riesgo colateral de permisividad frente a los abusos y acosos en la empresa.

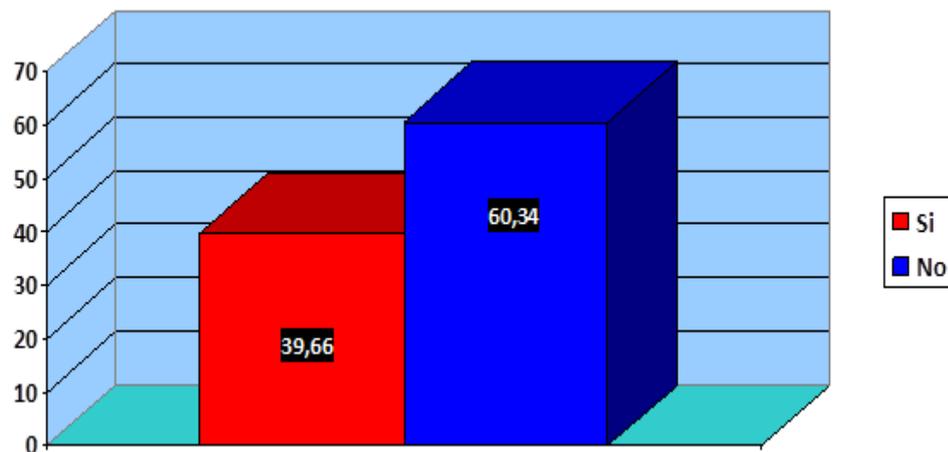
La imposibilidad de ubicar las áreas en donde se presenta el fenómeno del tabú asociado con la presencia del acoso psicológico laboral se convierte en una limitante para determinar las fuentes generadoras.

En cuanto a los encuestados y encuestadas que mencionaron estar parcialmente de acuerdo con el enunciado y manifestaron una aceptación parcial frente a la presencia del tabú como consecuencia de la presencia del acoso psicológico laboral. Es posible que las vivencias de los encuestados y encuestadas frente al fenómeno no sean tan cercanas o simplemente desconozcan la presencia de la relación de los dos riesgos en sus áreas.

En contraste, aproximadamente el 32% de los encuestados y encuestadas que estuvieron en desacuerdo y en total desacuerdo con el enunciado desconocen la presencia del acoso psicológico laboral, así como de la presencia del tabú asociada con este; las razones pueden ser las siguientes: existe la probabilidad que reconozcan la existencia del acoso psicológico laboral pero no reconozcan la presencia de la asociación del tabú con el acoso psicológico laboral. También es posible que desconozcan la presencia de los dos

fenómenos por la inexistencia de estos en sus respectivas áreas de trabajo. Sin embargo, no se descarta que la omisión sea consecuencia del temor.

19. ENCUESTA. ¿Ha sido testigo presencial de alguno de los dos factores de riesgos laborales en la empresa: acoso psicológico laboral o violencia psicológica laboral?



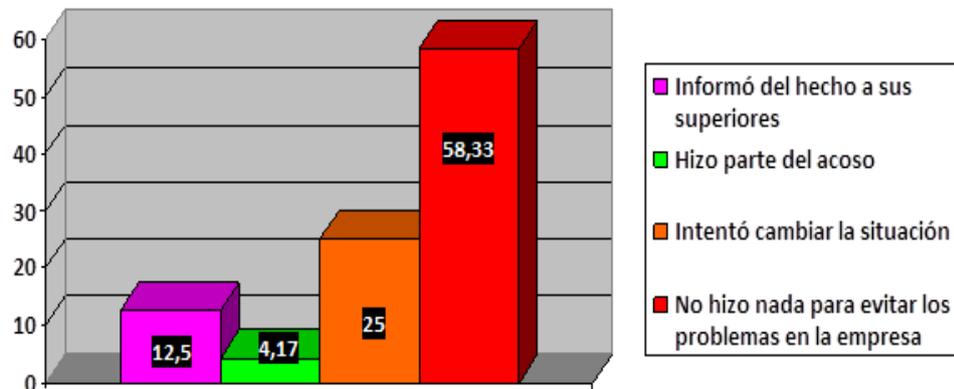
Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 19, página 119)

Con respecto a las dos opciones ofrecidas en la pregunta, (SI) o (NO), los encuestados y encuestadas respondieron lo siguiente: el 39,66% respondió afirmativamente y el 60,34% respondió negativamente.

De acuerdo con estos resultados obtenidos se puede deducir que la presencia de los dos fenómenos: violencia psicológica laboral y acoso psicológico laboral son una realidad entre el personal administrativo de la empresa de turismo. Estos resultados ratifican tanto las respuestas en las preguntas previas de la encuesta como los resultados obtenidos a través del INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO LABORAL (IVAPT-PANDO), previamente expuestos.

20. ENCUESTA. ¿Qué hizo usted al respecto?



Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 20, página 120)

En esta pregunta se interpela a los encuestados y encuestadas con respecto a sus comportamientos frente a la presencia de alguno de los dos fenómenos: violencia psicológica laboral y acoso psicológico laboral en la empresa.

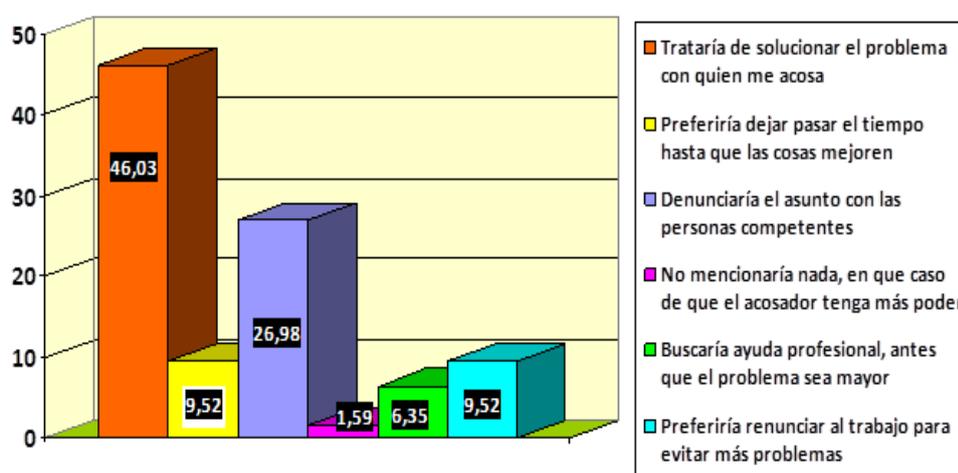
Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 12,5% de los encuestados y encuestadas respondió que informó del hecho a sus superiores; el 4,17% respondió que hizo parte del acoso; el 25% respondió que intentó cambiar la situación y el 58,33% respondió que no hizo nada para evitar los problemas en la empresa.

Con base a estos resultados es importante considerar la existencia de un porcentaje bastante alto que admite haber presenciado la presencia de alguno de los dos fenómenos, pero que por evitar problemas en la empresa no hizo nada al respecto. Esto al parecer ratifica la presencia de los dos fenómenos tanto de violencia psicológica laboral como de acoso psicológico laboral. También ratifica la presencia del tabú como factor de riesgo sombra asociado al temor frente a las posibles retaliaciones o problemas por parte de los jefes o directivas de la empresa si se comenta o se denuncia algún tipo de hostigamiento o asedio entre acosadores y víctimas.

En contraste el porcentaje equivalente al 25% de los encuestados que respondió que intentó cambiar la situación en la empresa probablemente estén asociados con el poder de decisión o autoridad de quienes intentaron cambiar las condiciones de acoso y abusos.

En cuanto al porcentaje del 4,17% que respondió que hizo parte del acoso es parte de las consecuencias propiciadas por el abuso y el maltrato en donde algunas personas asumen posiciones estratégicas o adaptativas que permiten apoyar a los acosadores frente a las víctimas o se convierten en acosadores como consecuencia del modelamiento en el aprendizaje.

21. ENCUESTA. ¿En el caso eventual de ser usted la víctima del acoso psicológico laboral en la empresa ¿Qué haría al respecto?



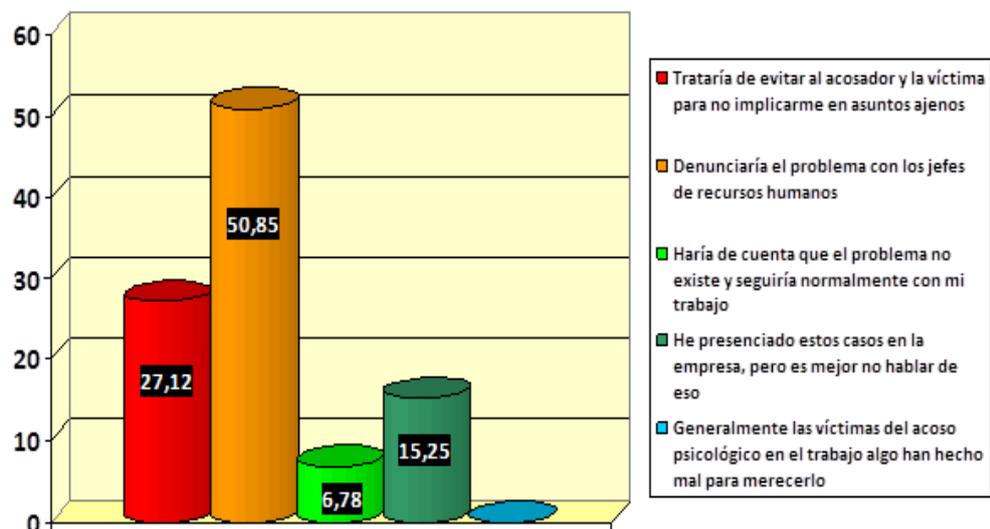
Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 21, página 121)

Con respecto a los resultados obtenidos a través de esta pregunta los encuestados y encuestadas respondieron lo siguiente: el 46,03% respondió que tratarían de solucionar el problema con quien los acosa; el 9,32% respondió que preferiría dejar pasar el tiempo hasta que las cosas mejoren; el 26,98% respondió que denunciaría el asunto con las personas competentes; el 1,59% respondió que no mencionaría nada, en caso de que el acosador tenga más poder; el 6,35% respondió que buscaría ayuda profesional, antes que el problema sea mayor y el 9,52% respondió que preferiría renunciar al trabajo para evitar más problemas.

De acuerdo con los resultados antes expuestos se puede indicar que un porcentaje alto prefiere solucionar el problema con el acosador. Lo cual indicaría que los encuestados y encuestados que respondieron de esta forma probablemente no hayan experimentado de forma directa el acoso psicológico laboral o la violencia psicológica laboral y tal vez únicamente hayan presenciado los dos fenómenos o alguno de los dos. De forma similar se puede interpretar la respuesta como posible temor velado a denunciar con las autoridades respectivas por desconfianza o porque gran parte de la presencia de la violencia como el acoso proviene de las figuras de autoridad. Algo diferente sucede con el porcentaje de los encuestados y encuestadas que respondieron que denunciarían el asunto con las autoridades competentes, en este caso es posible que las fuentes de acoso puedan llegar a ser eventualmente a pares o iguales. En contraste los demás porcentajes obtenidos, aunque no significativos, sí demarcan algunas posibles alternativas de solución diferentes frente a la presencia de alguno de los dos fenómenos o de los dos fenómenos.

22. ENCUESTA. En el caso eventual de ser usted un testigo presencial del acoso psicológico laboral en la empresa ¿Qué haría al respecto?



Fuente: autor de la tesis

Ver anexos (Tabla 22, página 122)

De acuerdo con los resultados obtenidos los encuestados y encuestadas respondieron lo siguiente a esta pregunta: el 27, 12% respondió que trataría de evitar al acosador y la víctima para no implicarse en asuntos ajenos; el 50,85% denunciaría el problema con los jefes de recursos humanos; el 6,78% respondió que haría de cuenta que el problema no existe y seguiría normalmente con el trabajo; el 15, 25% respondió que ha presenciado estos casos, pero que es mejor no hablar de eso.

Con base en estas respuestas el mayor porcentaje corresponde a los encuestados y encuestadas que respondieron que frente al caso eventual de ser testigos del acoso psicológico laboral en la empresa denunciarían el problema con sus jefes. Al menos existen dos posibilidades para explicar estas respuestas: la primera explicaría una reacción obvia, siempre y cuando el observador tenga igual o mayor poder frente a los acosadores; la segunda explicación al parecer demuestra que este grupo de entrevistados no ha sido testigo presencial directo del acoso psicológico laboral o prefiere no involucrarse al confrontar la pregunta.

En contraste las respuestas de los demás encuestados y encuestadas oscilen entre tratar de evitar al acosador y la víctima para no verse implicados en asuntos ajenos; en hacer de cuenta que el problema no existe y seguir normalmente con el trabajo. También respondieron que han presenciado estos casos en la empresa, pero que es mejor no hablar de eso. La suma de cada uno de los anteriores porcentajes equivale a un 49%.

La explicación al parecer es que los encuestados y encuestadas cuando presencian casos de acoso psicológico laboral prefieren no hablar y evitar el escenario compartido entre los acosadores y sus víctimas para no verse implicados. Esto claramente evidencia la presencia del tabú asociado con el acoso psicológico laboral en la empresa.

También aparece la negación de la existencia del problema y la suma de estos porcentajes equivale a un 34%. La posible explicación es que estas personas desconocen la existencia del fenómeno o lo niegan.

Solamente un 15,25% de los encuestados y encuestadas asegura haber presenciado los casos de acoso psicológico laboral en la empresa y lo manifestó abiertamente al confrontar la pregunta de la encuesta.

Es importante mencionar que en la parte final de la encuesta se hizo una pregunta abierta que correspondió a los comentarios y sugerencias que los encuestados y encuestadas pudieran incluir. La gran mayoría de los entrevistados no la respondió. Sin

embargo, algunos pocos encuestados y encuestados sí lo hizo y los comentarios fueron los siguientes:

1. *Evitar favoritismos. Aprender a ser líder. Valorar los esfuerzos no importa la persona que lo realice. Cuidar de la gente. Apoyarla. Respaldarla. Mirar de forma objetiva e igualitaria.*
2. *Es saludable para el ambiente laboral detectar casos de violencia laboral y soluciones ya que los empleados y empleadores pasamos la mayor parte del tiempo en el trabajo y este ambiente puede afectar a nuestras vidas personales. Para evitar este tipo de problemas se debe hacer trabajar a la gente en rutinas de grupo para que la socialización sea mejor.*
3. *Necesitamos una evaluación URGENTE de los jefes de área, especialmente en Europa, Usa y Canadá. Dan preferencia a ciertas personas y a otras no. El jefe de Europa habla mal de las personas y las maltrata psicológicamente, él solo es bueno para aparentar.*
4. *En la empresa recibimos acoso psicológico laboral, nos amenazan con botarnos de la empresa.*

La interpretación con respecto a estos comentarios y sugerencias es que definitivamente existen preferencias y favoritismos en la empresa y que estos comportamientos pueden estar relacionados con la presencia de la violencia y del acoso psicológico laboral, al menos en algunas áreas administrativas de la empresa que no fueron identificadas.

De igual manera al parecer existen algunos problemas de liderazgo y carencia de una comunicación adecuada entre los miembros de la empresa.

Capítulo cuarto

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Es pertinente reiterar que este estudio se enmarca dentro de lo exploratorio y descriptivo por lo cual los resultados no son concluyentes y no es posible hacer inferencias estadísticas ya que se trata de un estudio puntual con una muestra pequeña perteneciente a una empresa mediana.

En lo correspondiente a la totalidad de los resultados obtenidos a través del INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (IVAPT-PANDO), como través de la encuesta para explorar la presencia del tabú frente al acoso psicológico laboral se destaca lo siguiente: al parecer existe una alta presencia de la violencia psicológica laboral en la empresa con una intensidad percibida por la gran mayoría de los encuestados y encuestadas como baja. La intensidad baja no implica que este factor de riesgo no sea nocivo. Por el contrario, la presencia y persistencia así sea baja lo convierte en riesgo laboral permanente en contra del personal administrativo y en contra de toda la estructura organizacional de la empresa con una proyección nociva frente al cliente.

También se puede indicar que la presencia del acoso psicológico laboral es menor que la presencia de la violencia psicológica laboral. Estos resultados confirman la aceptación de la primera hipótesis en cuanto a que *la presencia de la violencia psicológica laboral es mayor que la presencia del acoso psicológico laboral de acuerdo con lo respondido por personal administrativo de la empresa.*

Es importante destacar que aproximadamente un 39% de los encuestados y encuestadas perciben la presencia del acoso psicológico laboral y por lo tanto es necesario prevenirlo y controlarlo dadas las implicaciones en la salud física y mental del personal de la empresa.

De acuerdo con las respuestas obtenidas a través de la aplicación del Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo, las fuentes que producen o generan la presencia de los dos factores de riesgo, la violencia psicológica y el acoso psicológico en el trabajo al parecer son producidos por los superiores y por los compañeros de trabajo.

Una posible interpretación es que al tratarse de una empresa familiar en donde la dirección y la toma de las decisiones es asumida por los miembros de la familia quizás sin una formación adecuada para ejercer los cuadros directivos puede incidir en la aparición tanto de violencia psicológica laboral como de la presencia del acoso psicológico al tratarse de una estructura organizacional familiar sin el personal ejecutivo idóneo.

Otra posible explicación es la presencia de favoritismos y preferencias por parte de las directivas en relación con algunos empleados, (Ver gráfico 14, página 71). La consecuencia de este tipo de comportamientos favorece la aparición de conflictos originados en gran parte por resentimientos y una percepción de injusticia entre los colaboradores que fácilmente se puede convertir en violencia y acoso psicológico laboral entre el personal.

Se pudo observar que la presencia del tabú está asociada con la violencia psicológica laboral y con el acoso psicológico laboral. Por lo cual se descartó la segunda hipótesis: *La presencia del tabú está más asociada con el acoso psicológico laboral como factor de riesgo que con la violencia psicológica laboral como factor de riesgo, una vez sean obtenidos los resultados de la encuesta para explorar el tabú.* Es así como la presencia de la violencia y del acoso psicológico laboral se devela cuando los encuestados y encuestadas responden afirmativamente en un 40% a la pregunta: *¿Ha sido testigo presencial de alguno de los dos factores de riesgos laborales en la empresa: acoso psicológico laboral o violencia psicológica laboral?* (Ver gráfico 19, página 78).

En cuanto a las opiniones de los encuestados con respecto al siguiente párrafo: *Cuando se presenta el fenómeno de acoso psicológico laboral, la persona que lo padece prefiere no hablar o mencionar nada al respecto, convirtiendo la presencia del acoso psicológico laboral en un tabú (prohibición a mencionar el fenómeno por miedo a represalias y castigos en la empresa)* Al agrupar los encuestados y encuestadas que respondieron estar totalmente de acuerdo y los encuestados y encuestadas que respondieron estar de acuerdo, la suma de los mencionados porcentajes se aproxima al 53% (Ver gráfico 18 página 76), pero no necesariamente se puede concluir que las percepciones coinciden únicamente con la presencia del acoso psicológico laboral como tal porque al parecer asocian los dos factores de riesgo laboral, acoso y violencia como generadores del tabú.

El temor de expresarse con respecto a la presencia tanto de la violencia como del acoso psicológico laboral determina las respuestas de los encuestados y encuestadas en relación con la pregunta *¿Qué hizo al respecto?*, en donde el 58,33% respondió que no hizo nada para evitar los problemas en la empresa. Es así como se genera la sospecha que las asimetrías de poder entre quienes hacen parte de las fuentes que originan tanto la violencia como el acoso psicológico laboral también generan a su vez el tabú o temor a mencionar la presencia de los dos fenómenos, (Ver gráfico 20, página 79).

Al ubicar a los encuestados y encuestadas en el lugar de la víctima, (Gráfico 21, página 80), el 46% de los encuestados y encuestadas mencionó que trataría de solucionar el problema con el acosador frente al 27% de los encuestados y encuestadas que mencionó que denunciaría el asunto con las personas competentes.

En relación con la primera opción – tratar de solucionar el problema con el acosador- se sospecha de la presencia del temor al no denunciar el problema con las autoridades respectivas o con las personas competentes e intentar solucionar el problema con el acosador. Una vez más aparece de forma velada o tácita el fenómeno del tabú que se explica como el temor reverencial a no mencionar las injusticias relacionadas con el maltrato ejercido por parte de los acosadores hacia alguna persona escogida como la víctima.

Al ubicar a los encuestados y encuestadas como posibles observadores o testigos presenciales del fenómeno de acoso psicológico en el trabajo y lo que harían al respecto, (Gráfico 22, página 81), el 51% respondió que denunciaría el problema con recursos humanos, los porcentajes restantes oscilan entre tratar de evitar al acosador y la víctima para no verse implicado en asuntos ajenos; en hacer de cuenta que el problema no existe y seguir normalmente con el trabajo. También respondieron que han presenciado estos casos en la empresa y que era mejor no hablar de eso. El total de los anteriores porcentajes equivale a un 49%.

Al respecto se puede concluir que existe un porcentaje de encuestados y encuestadas que se encuentra entre el 40% y 50%, que han visto o han padecido la presencia del acoso psicológico laboral y que prefieren no hablar y evitar a los implicados o responsables directos del acoso psicológico laboral probablemente por el temor a posibles represalias o retaliaciones en la empresa. El temor y miedo a comentar las

injusticias en una empresa implica un alto riesgo de perder el trabajo en tiempos de mucha escasez de opciones laborales.

Como conclusión final se puede decir que la presencia del tabú asociada con el acoso psicológico laboral y la violencia se hace evidente de manera explícita y que las consecuencias pueden llegar a ser nefastas para el buen desarrollo organizacional de la empresa desde el punto de vista ético, legal y de salud.

El fenómeno del tabú frente a la presencia del acoso psicológico laboral y de la presencia de la violencia psicológica laboral se convierte en un factor de riesgo sombra igualmente letal para cualquier empresa que puede llegar a convertir la tolerancia del maltrato y el acoso en un modelo de aprendizaje para nuevos hostigadores. Al respecto Diana Scialpi (2002) menciona lo siguiente:

Creo firmemente que eludir esta parte sustancial de la conflictividad humana, subestimarla o minimizarla es una forma de justificación. Más aún, no exponerla equivaldría a incurrir - a mi entender en una “doble victimización” (Corsi 1994, citado en Diana Scialpi 2002) y contribuir a la perversión del sistema, (Scialpi Año 7, No 18, 2002).

Es importante mencionar que se presentaron al menos tres limitantes durante el desarrollo de este estudio: la administración, entrega y acopio de los dos cuestionarios (el IVAPT-PANDO y la encuesta) que estuvieron a cargo del personal de recursos humanos por orden expresa de las directivas de la empresa, procedimiento que pudo incidir en el tipo de respuestas emitidas por los encuestados y encuestadas.

La segunda limitante del estudio fue la omisión de la pregunta para explorar el área de trabajo de cada uno de los encuestados y encuestadas que no permitió establecer con mayor certeza y precisión las áreas en donde se presenta con mayor frecuencia la presencia de la violencia y la presencia del acoso psicológico en el trabajo. La omisión de la mencionada pregunta se hizo con el propósito de no generar mayores resistencias y temores en el momento de responder a los dos cuestionarios antes mencionados.

La última limitante tiene que ver con la encuesta que no posee la validez estadística y algunas preguntas presentan un exceso de alternativas de respuesta: 18 (3.7) y 19 (3.8) que al disgregarse genera una pérdida de información valiosa.

Recomendaciones

Es importante observar que en la realización del análisis FODA (anexo dos, página 92) la empresa posee tanto fortalezas como oportunidades que deben mantenerse, fortalecerse y mejorar.

Sin embargo, de acuerdo con las implicaciones que puede generar la presencia tanto de la violencia como del acoso psicológico en el trabajo es recomendable realizar una evaluación de gestión de riesgos psicosociales en la empresa con el fin de precisar las áreas en donde se presentan con mayor frecuencia la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral. También es necesario ubicar de forma adecuada las verdaderas fuentes que generan la violencia psicológica laboral y acoso psicológico en el trabajo.

Es conveniente realizar una evaluación de gestión del desempeño de 360 grados con el fin de evaluar las competencias de cada uno de los colaboradores y colaboradoras de la empresa para comprobar si son adecuados sus perfiles con las exigencias requeridas en sus cargos y si las funciones y tareas se encuentran adecuadamente definidas.

Es necesario capacitar al personal con respecto a la presencia de la violencia psicológica laboral, acoso psicológico laboral y la presencia del tabú como riesgos laborales y sus las consecuencias para las personas que los enfrentan y para la empresa.

Es necesario que exista una comunicación adecuada y fluida entre directivos y empleados cuya única finalidad sea controlar los rumores que socaven la dignidad y honra de algún colaborador o colaboradora en la empresa.

De igual manera es necesario que desde las directivas y jefaturas se establezca una comunicación precisa omitiendo agresiones verbales tales como ironías, burlas y menosprecio hacia los colaboradores.

Es pertinente establecer normas, reglas y políticas claras que prohíban la estigmatización entre las personas que trabajan en la empresa.

Es necesaria la realización de talleres vivenciales que permitan reconocer los roles de los implicados en un proceso de acoso psicológico laboral: acosador, víctima, colaboradores y entorno.

También es necesario desarrollar talleres de sensibilización para modificar y cambiar las condiciones de violencia psicológica laboral, acoso psicológico laboral y la presencia del tabú: motivaciones, estilos gerenciales, normas y políticas y procesos comunicacionales.

Es necesario que se desarrollen programas de contingencia frente a los factores de riesgo presentes: violencia psicológica laboral, acoso psicológico laboral y la presencia del tabú como consecuencia de los anteriores factores de riesgo.

Los programas de contingencia se pueden desarrollar a partir de los resultados de talleres vivenciales con el personal administrativo de la empresa.

Las posibles asimetrías de poder es necesario modificarlas a través de talleres y procesos de capacitación entre los diferentes actores: acosadores y víctimas.

Es necesario develar las preferencias y favoritismos entre los directamente implicados con el fin modificar comportamientos que faciliten las asimetrías de poder y abusos del mismo.

Se requiere desarrollar un manual de funciones acorde con las tareas y actividades que realiza cada uno de los integrantes del área administrativa con el fin de observar si los perfiles de cada cargo concuerdan con las competencias profesionales de los colaboradores.

Es necesario establecer una escala salarial de acuerdo con el perfil de cada cargo con el fin de generar una mayor equidad entre las responsabilidades del cargo y la remuneración obtenida.

Bibliografía

- Araceli Oñate, Iñaki Piñuel, 2002. *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. Alcalá de Henares, España: Universidad de Alcalá de Henares.
- Aranda Beltrán Carolina, Pando Moreno Manuel, Salazar Estrada José, 2014. «Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo, Perú .» *Revista Mexicana salud trabajo*; 6(15: 20-27).
- Aranda Carolina, Olivares Daniel, Pando Manuel, 2011. «Análisis factorial confirmatorio del Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador.» Editado por México y Centro de Estudios Transdisciplinarios, Bolivia Universidad de Guadalajara.
- Arbonés, H.I, 2014. *Acoso moral en el trabajo y su tutela preventiva*. Albacete: Ed. Bomarzo.
- Arciniega, Rosa Silvia, 2012. «Factores organizacionales en la comprensión del mobbing.» *Psicología Iberoamericana*, vol.20, núm.1, enero-junio: pp.80-90.
- Arciniega, Silvia , 2009. «El Acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales.» *Psicología Iberoamericana*, Universidad Iberoamericana, ciudad de México: 13-23.
- Arrieta Salas Carlos, Rodríguez Caballeira Alvaro, 2009. «"Mobbing" o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teóricos-metodológicos que dificultan su estudio.» *Actualidades en psicología. Facultad de Psicología Universidad de Barcelona*: 23-24.
- Ávila Molina, Doris Viviana, 2014. *Propuesta de reforma para establecer el acoso laboral en el Código de Trabajo*. Quito: Universidad Central del Ecuador, tesis para la obtención del título de abogada.
- Benitez Juan, Berbén Ana, Justicia Fernando, Fernández de Haro Eduardo, 2007. «EL FENÓMENO DEL ACOSO LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD.» Editado por DOSSIE - PSICOLOGÍA E TRABALHO. *Psicología Em Estudo, Maringá* 12, nº 3: 457-463, set/dez.
- Bustos Mario, Caputo Marcelo, Messoulan Carlos, Aranda Nadia y Coria Silvia, octubre 2011. «Hostigamiento psicológico/moral laboral: construcción de un inventario.» *Medicina Social, salud para todos*. 6, nº 4: 316-22.

- Camargo John, Puentes Alejandra, 2010. «Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral.» *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, Vol. 6, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Tunja, Colombia.
- Cardona Doris, Ballesteros Mónica, 2006. «El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo esperado.» *Facultad de salud pública, Universidad de Antioquia*.
- Collantes María del Pilar, Marcos Juan Ignacio, 2012. *La SALUD MENTAL de los TRABAJADORES*. Madrid, España: Editorial LA LEY, grupo Wolters Kluwer.
- De San Miguel, Vanessa, y Jorge Prieto, 2016. «El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: el caso español.» *Perspectivas*, año 19-No 38. Universidad Católica Boliviana, San Pablo, Cochabamba, Bolivia: 25-44.
- EUROFOUND, 2015. *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies*. . Dublin.
- Freud, Sigmund. *Totem y Tabú*, 1912-1913. *Algunos aspectos comunes entre la vida mental del hombre primitivo y los neuróticos*.
- Góngora Yerro Juan José, Lahera Martín Matilde, Rivas Bacaicoa María Luisa, 2002. *Acoso Psicológico en el Trabajo. "Mobbing"*. Navarra, España: Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado, Baptista Pilar, 2006. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, Interamericana.
- Hirigoyen, M.F, 2001. *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós Ibérica
- Lara Sotomayor Juan Eduardo, Pando Moreno Manuel, 2014. «El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público.» Editado por Facultad de Psicología, Universidad Central el Ecuador Instituto de Investigación y postgrado y Universidad de Guadalajara de México Instituto de investigación en salud ocupacional. *Ciencia y Trabajo*, nº 49.
- López M.Ángeles, Vázquez Paula, Montes Carlos, 2010. «Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral.» *Revista Latinoamericana de Psicología. Fundación Universitaria Konrad Lorenz* 42: 215-224.
- Martel Verona, Santana María Concepción, Mateo Raquel, 2012. «El MOBBING: UN PROBLEMA ÉTICO EN LA GESTIÓN DE EMPRESAS.» *Ciencia y Sociedad*,

- vol. XXXVII, núm. 4. Instituto Tecnológico de Santo Domingo, República Dominicana: 407-434.
- Miño, Oswaldo Paz y, y Oswaldo Paz y Miño, 2005. «Consecuencias del acoso laboral.» *Revista Judicial. Diario La Hora*.
- Moreno Bernardo (a), Baez Carmen, 2010. «Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.» *Ministerio del trabajo e inmigración, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, Universidad Autónoma de Madrid: 1,3.*
- Moreno, Bernardo, 2011. «Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización histórica y cambios actuales.» *Revista de Medicina y Seguridad del Trabajo (internet)*, 57. Suplemento 1, Departamento de Psicología: 1-262.
- Motta, Fernando, 2008. «El acoso laboral en Colombia.» *VIA IURIS: 93-105.*
- Oñate Araceli, Piñuel Iñaki, 2002. *La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. Resultados del barómetro Cisneros II sobre la violencia en el entorno laboral.* Alcalá de Henares.
- Páez Dario, Fernández Itziar, Ubillos Silvia, Zubieta Elena, 2004. *Psicología Social, Cultura y Educación.* Madrid: PEARSON PRENTICE HALL.
- Paz y Miño, Oswaldo, 2005. «Consecuencias del acoso laboral.» *Revista Judicial. Diario La Hora, Quito.*
- Pazmiño, Ciro Dario, 2008. *Mobbing: el acoso moral laboral, incidencia y aplicabilidad en el Ecuador.* Tesina, Quito, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Piñuel, Iñaki. *Manual de Autoayuda. DEBOLSILLOCLAVE*, 2012. Barcelona, España.: Randon House Mondadori, S.A.
- Portugués, Vanessa, 2011. *Delito de acoso laboral o mobbing.* Barcelona: Editorial Bosch, S.A.
- Riquelme, Alfonso, 2006. «Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo.» Editado por Universidad Viña del Mar. *Ciencias Sociales Online.*
- Robledo, Fernando Henao, 2010. *Salud ocupacional. Conceptos básicos.* 2a. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rojas Chávez, Armando, 2005. «El acoso o "mobbing" laboral.» *Revista de Derecho, núm.24. Universidad del Norte Colombia 230-245.*

- Rojo José Vicente, Cervera Ana María, 2005. *Mobbing o acoso laboral*. Madrid, España: Tébar, S.L.
- Satesmases Mestre, Miguel, 2009. *DYANE Versión 4. Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid, España.: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.)
- Scialpi, Diana, 2002. «La violencia laboral en la administración pública argentina.» *Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Universidad del Zulia (LUZ)*, Año 7, No 18
- Suárez Francisco, Christensen Adriana, 2014. *Aspectos teóricos, contextuales y metodológicos en el análisis comparado de la corrupción organizacional*. Buenos Aires, Argentina: El Cid Editor.
- Verona María, Déniz José, Santana Raquel, 2014. «Consecuencias y responsabilidades de la empresa ante el mobbing.» *Ciencia y Sociedad* 39: 413-440.
- Zimbardo, Philip, 2011. *El efecto Lucifer*. Barcelona, España: Paidós.

Anexos.

Anexo uno. Diagnóstico

DIAGNÓSTICO GENERAL PARA LA EMPRESA DE TURISMO FRENTE A LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL				
Resultados obtenidos con la aplicación del Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO	BAJO	MEDIO	MEDIO ALTO	ALTO
Presencia de la violencia psicológica en el trabajo IVAPT-PANDO				X
Intensidad de la violencia psicológica en el trabajo IVAPT-PANDO	X			
Presencia del acoso psicológico laboral en el trabajo IVAPT-PANDO	X			
Directivos y compañeros como fuentes que originan la violencia psicológica laboral en la empresa IVAPT-PANDO				X
Directivos y compañeros son las fuentes que generan el acoso psicológico laboral en la empresa IVAPT-PANDO	X			

DIAGNÓSTICO GENERAL PARA LA EMPRESA DE TURISMO FRENTE A LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL				
Resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta para explorar la presencia del tabú	BAJO	MEDIO	MEDIO ALTO	ALTO
Total, de las percepciones frente a la presencia del acoso psicológico laboral en el trabajo. ENCUESTA				
Total, de las percepciones frente a la presencia de la violencia psicológica laboral en el trabajo. ENCUESTA				
Total, de las percepciones frente a la presencia del tabú o temor a mencionar tanto la existencia de la violencia psicológica laboral como la presencia del acoso psicológico laboral por las posibles represalias en la empresa. ENCUESTA				
Total, de las percepciones frente a la presencia de alguno de los dos factores de riesgo laborales en la empresa: acoso psicológico laboral o la violencia psicológica laboral				
Respuestas de los encuestados al haber sido testigos presenciales de alguno de los dos factores de riesgo laborales en la empresa: acoso psicológico laboral o violencia psicológica laboral y que no hicieron nada al respecto.				
Total, de las percepciones frente a la presencia de las preferencias y favoritismos entre las directivas de la empresa y los empleados				
Total, de las percepciones frente a las funciones y tareas medianamente definidas y mal definidas				

Anexo dos. Análisis FODA: Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas frente a los riesgos laborales: violencia psicológica, acoso psicológico y tabú.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Existe apertura por parte de las directivas de la empresa para desarrollar los cambios que sean necesarios en todo lo relacionado con la disminución de los factores de riesgo laboral.	La presencia del acoso psicológico laboral aunque es percibida su presencia por un 39% de los encuestados, aún es bastante controlable a través de una capacitación adecuada.
La relación laboral con los jefes y superiores es percibida entre excelente y buena por el 83% de los encuestados.	La empresa puede mejorar su liderazgo en el mercado de servicios turísticos al tener un personal aún más motivado como consecuencia de la disminución de los factores de riesgo laboral: violencia psicológica laboral, acoso psicológico laboral y presencia del tabú frente a dichos factores de riesgo.
Aproximadamente un 88% de las personas que trabajan en la empresa perciben las relaciones laborales con los compañeros y compañeras entre excelentes y buenas.	Al disminuir la presencia de los factores de riesgo laboral tanto de violencia psicológica como de acoso psicológico laboral y tabú, también se disminuyen los posibles rumores y los posibles conflictos entre el personal de la empresa.
Aproximadamente 60% de los encuestados perciben que la intensidad de la violencia psicológica en el trabajo es baja, por lo cual al precer ésta aún no llega a ser nociva	Al controlar y disminuir la presencia de los factores de riesgo laboral, violencia, acoso y tabú, así mismo disminuirán los factores de estrés en el personal y los posibles índices de ausentismo y rotación de personal en la empresa.
DEBILIDADES	AMENAZAS
No existen métodos ni programas de contingencia frente a los factores de riesgos laborales y psicosociales tales como la presencia de la violencia psicológica laboral y la presencia del acoso psicológico laboral.	La presencia de la violencia psicológica laboral generalizada producida por las asimetrías de poder entre los directivos y los empleados aumenta la probabilidad de conflictos en el interior de la empresa y estos a su vez pueden dar lugar a demandas jurídicos laborales.
Las posibles asimetrías de poder entre los dueños, directivas y los empleados facilitan o permiten la presencia del tabú o temor a mencionar la existencia de los factores de riesgo laboral tales como el acoso psicológico y la violencia.	La presencia del acoso psicológico laboral aunque ha sido percibida entre media y baja por los encuestados puede aumentar la probabilidad de problemas de salud tanto física como emocional entre empleados.
La presencia de preferencias y favoritismos generan descontento y resentimiento entre los empleados aumentando los rumores y conflictos.	Existe la presencia del tabú o temor frente a la existencia de la violencia psicológica en el trabajo y del acoso psicológico laboral y esto permite que los dos factores de riesgo permanezcan en la empresa y puedan aumentar si no se controlan adecuadamente.
Al parecer no están claramente definidas las funciones y sus respectivas tareas y actividades en algunas áreas administrativas de la empresa en donde se hacen presentes los riesgos laborales: acoso psicológico, violencia psicológica y el tabú o temor.	Frente a la presencia de los riesgos laborales, violencia, acoso psicológico y tabú, la probabilidad de sindicalización de los empleados aumenta en la empresa.

Anexo tres. Plan de acción a realizar en la empresa.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS-B3:J4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	ACTIVIDADES	FECHAS DE CUMPLIMIENTO	COLABORADORES Y PARTICIPANTES	RESPONSABLES	RECURSOS	COSTOS
Realizar una evaluación de riesgos psicosociales en la empresa de turismo de la ciudad de Quito.	1. Ubicar y determinar las áreas administrativas específicas en donde la presencia de la violencia psicológica y el acoso psicológico laboral es mayor. 2. Ubicar las fuentes generadoras de los dos factores de riesgo laboral.	Ubicar las áreas específicas de la empresa como las fuentes que generan la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral	1. Exploración y análisis a través de grupos focales y entrevistas de profundidad. 2. Análisis y exploración de las cartas de salida de la empresa. 3. Revisión de protocolos y análisis de la existencia de comités paritarios frente a riesgos psicosociales.	03/10/16 al 28/10/16	Directivos y personal de recursos humanos	Personal de recursos humanos de la empresa y grupo de psicólogos consultores independientes.	Sala o salón adecuado para la realización de dinámicas de grupo. Equipado con retroproyector y ordenador.	2500 USD

Desarrollar programas y métodos con el fin de explicar los riesgos psicosociales y los factores de riesgo laboral con las directivas y todo el personal administrativo de la empresa de turismo en la ciudad de Quito.	1. Desarrollar actividades pedagógicas con directivos y jefes con el fin de explicar los factores de riesgo laboral, violencia psicológica, acoso psicológico y tabú en la empresa y sus posibles consecuencias. 2. Desarrollar actividades pedagógicas con mandos medios y empleados con el fin de explicar los factores de riesgo laboral, violencia psicológica, acoso psicológico y tabú en la empresa y sus posibles consecuencias.	Explicar a las directivas y todo el personal administrativo de la empresa de turismo los fenómenos de riesgo laboral: violencia psicológica, acoso psicológico y tabú y sus posibles consecuencias para la empresa.	1. Realización de talleres para evaluar las diferencias entre la violencia psicológica laboral, el acoso psicológico laboral y el tabú y las posibles consecuencias para el recurso humano y la empresa 2. Desarrollo de talleres para detectar y controlar la presencia de los riesgos laborales: violencia, acoso y tabú. 3. Desarrollo de material escrito y audio visual para explicar los riesgos laborales tales como violencia, acoso psicológico y tabú y sus implicaciones para la empresa.	01/11/16 al 29/11/16	Directivos, jefes, personal administrativo y grupo de psicólogos consultores	Grupo de psicólogos consultores independientes.	Sala o salón adecuado para la realización de exposiciones. Equipado con retroproyector y ordenador, papelógrafo, redma de papel Bond A4 y tizas líquidas.	2500 USD
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS-B3:J4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	ACTIVIDADES	FECHAS DE CUMPLIMIENTO	COLABORADORES Y PARTICIPANTES	RESPONSABLES	RECURSOS	COSTOS
Realizar una evaluación de gestión del desempeño de 360 grados con las directivas, jefes y todo el personal administrativo de la empresa y de esta manera analizar las competencias duras y blandas del personal y también revisar y actualizar el manual de funciones y puestos existente en la empresa de turismo.	<p>1. Realizar una evaluación del desempeño de 360 grados con todo el personal administrativo de la empresa.</p> <p>2. Analizar las competencias duras y blandas de cada uno de los colaboradores en la realización de sus funciones y tareas diarias.</p> <p>3. Revisar y actualizar el manual de funciones y de puestos existente en la empresa.</p>	<p>Desarrollar un proceso de gestión del desempeño de 360 grados con cada uno de los integrantes del área administrativa de la empresa de turismo con el fin de evaluar las competencias duras y blandas de los colaboradores y de esta forma revisar y actualizar el manual de funciones y puestos existente en la empresa.</p>	<p>1. Cada persona perteneciente al área administrativa, directivos, jefes y subalternos deberán autoevaluarse, evaluar a su superior, evaluar al subalterno y ser evaluado por su superior inmediato.</p> <p>2. Las personas que obtengan mala evaluación por los pares y superiores serán evaluados por el grupo de consultores para determinar sus competencias duras y blandas.</p> <p>3. En concordancia con los resultados obtenidos, se revisará el manual de funciones de cada puesto de acuerdo con sus actividades, tareas y responsabilidades.</p>	01/12/2016 al 31/03/2017	Directivos, jefes, personal administrativo y grupo de psicólogos consultores	Personal de recursos humanos de la empresa y grupo de psicólogos consultores independientes.	Ordenador, 4 redmas de papel bond A4 e impresora	7500 USD

Anexo cuatro. Carta de autorización el autor del Inventario de violencia psicológica y acoso psicológico en el trabajo

Guadalajara, Jalisco, México.

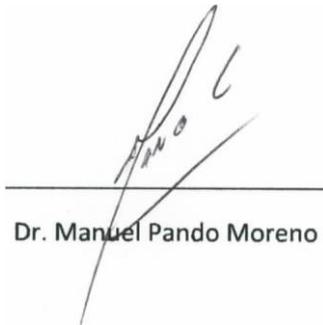
27 de julio de 2016

ATENCIÓN PSIC. OSCAR EDUARDO OLANO POMAR CI # 1714936901

Por medio de la presente le expreso mi autorización para la utilización del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo IVAPT-PANDO, de mi autoría, en el desarrollo de su trabajo de tesis denominado "El acoso psicológico como factor de riesgo laboral ¿realidad O tabú en una empresa de turismo en Quito?".

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE



Dr. Manuel Pando Moreno

Anexo cinco. Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo

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

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

RESPUESTAS:

A)

4. Muy frecuentemente

3. Frecuentemente

2. Algunas veces

1. Casi nunca

0. Nunca

B)

1. Menos que a mis compañeros

2. Igual que a mis compañeros

3. Más que al resto de mis

compañeros

Preguntas	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		

9. se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14. Siento que se me impide expresarme		
15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

*La(s) persona(s) que me produce las cosas arriba mencionadas es:

Mi(s) superior(s) _____

Compañero(s) de trabajo _____

Subordinado(s) _____

El instrumento califica dos elementos:

La violencia psicológica en el trabajo en general; y

El acoso psicológico en el trabajo.

La violencia psicológica en el trabajo en general.

Este apartado se califica sumando los puntos obtenidos en la primera serie de opciones de cada ítem o reactivo:

“Muy frecuentemente” “Frecuentemente” “Algunas veces”
“Casi nunca” “Nunca”

Se obtendrán dos calificaciones derivadas de aquí: la presencia de eventos de violencia y la intensidad de los mismos.

La presencia de violencia será evaluada por la cantidad de diferentes formas o eventos de violencia psicológica que la persona sufre en su ambiente de trabajo y se determina por el número de reactivos en que el sujeto contestó cualquier cosa diferente a “Nunca”, ya que cualquiera de las otras respuestas posibles indica que la conducta violenta está presente y señalará como “positivo” el reactivo.

Se obtiene simplemente contando cuantas respuestas de las 22 posibles fueron diferentes a “Nunca”.

La presencia de la violencia psicológica en el trabajador estudiado será considerada:

1	=	Alta	=	5 o más reactivos contabilizados positivos.
2	=	Media	=	Entre 1 y 4 reactivos positivos.
3	=	Nula	=	Ninguno de los reactivos es calificado como positivo.

La intensidad se cuantifica uniendo en número de conductas violentas presentes a la frecuencia con que cada una de estas conductas se da, y se obtiene otorgando, a las respuestas dadas por el sujeto, el siguiente puntaje:

Muy frecuentemente	=	4
Frecuentemente	=	3
Algunas veces	=	2
Casi nunca	=	1
Nunca	=	0

La intensidad de la Violencia Psicológica en el trabajador estudiado se considerará conforme a la siguiente tabla:

Alta Intensidad	=	45 o más puntos.
Mediana Intensidad	=	23 a 44 puntos.
Baja Intensidad	=	1 a 22 puntos.
Nula	=	0 puntos.

Se cuantifica a partir de las respuestas obtenidas en la segunda serie de opciones de cada ítem o reactivo:

“Menos que mis compañeros”“Igual que mis compañeros” “Más que al resto de mis compañeros”

Y en este caso se contabiliza solamente el número de veces que el trabajador haya contestado “Más que al resto de mis compañeros”, y se otorga un punto por cada vez.

Deben anularse los casos que el trabajador haya contestado “Más que al resto de mis compañeros” y que la respuesta a la primera serie de opciones haya sido “Nunca”, pues sería una situación incongruente y debe sospecharse que las instrucciones o el instrumento mismo, no fueron adecuadamente comprendidos.

La presencia del Acoso Psicológico en el trabajador debe considerarse:

Nula o Baja	=	0 a 3 puntos.
Media	=	4 a 7 puntos.
Alta	=	8 o más puntos.

2.2. La relación laboral con mis compañeros y compañeras de trabajo la considero como:

- a. Excelente b. Buena c. Regular d. Mala e. Muy mala

2.3. Cuando realizo mis actividades diarias de trabajo y se presenta algún inconveniente, recibo el apoyo y la ayuda de mi jefe.

- a. Siempre b. Dependiendo del problema c. Algunas veces
d. Jamás

2.4. La relación laboral con mi jefe y superiores la considero como:

- a. Excelente b. Buena c. Regular d. Mala e. Muy mala

2.5. En el cargo que desempeño, las funciones y tareas son:

- a. Claramente definidas b. Medianamente definidas c. Mal definidas
d. No existe definición de funciones y tareas para el cargo.

2.6. En el área de trabajo en donde me encuentro existen preferencias y favoritismos.

- a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Parcialmente de acuerdo
d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo

3. Riesgos psicosociales.

Información importante.

Existe una diferencia entre la violencia psicológica laboral y el acoso psicológico laboral, como factores de riesgos psicosociales; la primera es ejercida en contra de todo el personal de una empresa por parte de los jefes y no se focaliza o está dirigida a un solo individuo en particular; el acoso psicológico laboral o *mobbing*, es ejercido en contra de algún empleado por parte de los jefes o de los compañeros de trabajo y también puede presentarse por parte de los subalternos hacia al jefe.

Una vez leído el párrafo anterior responda las siguientes preguntas:

3.1. En la empresa existe la presencia del acoso psicológico laboral, pero no existe presencia de la violencia psicológica laboral.

- a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo
d. Totalmente en desacuerdo

3.2. En la empresa existe la violencia psicológica laboral, pero no existe la presencia del acoso psicológico laboral.

- a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo
d. Totalmente en desacuerdo

3.3. En la empresa existe la presencia tanto del acoso psicológico laboral como de la violencia psicológica laboral.

- a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. En desacuerdo
d. Totalmente en desacuerdo

3.4. Qué opina usted del siguiente párrafo:

Cuando se presenta el fenómeno de acoso psicológico laboral, la persona que lo padece prefiere no hablar o mencionar nada al respecto, convirtiendo la presencia del acoso psicológico laboral en un tabú (prohibición a mencionar el fenómeno por miedo a represalias y castigos en la empresa).

- a. Totalmente de acuerdo b. De acuerdo c. Parcialmente de acuerdo
d. En desacuerdo e. Totalmente en desacuerdo

3.5. ¿Ha sido testigo presencial de alguno de los dos factores de riesgos laborales en la empresa: acoso psicológico laboral o violencia psicológica laboral?

- a. Sí b. No

En caso de responder afirmativamente continúe con la pregunta (3.6).

3.6. ¿Qué hizo al respecto?

- a. Informó del hecho a sus superiores
- b. Hizo parte del acoso
- c. Intentó cambiar la situación
- d. No hizo nada para evitar los problemas en la empresa

3.7. En el caso eventual de ser usted la víctima del acoso psicológico laboral en la empresa, ¿qué haría al respecto?

- a. Trataría de solucionar el problema con quien me acosa
- b. Preferiría dejar pasar el tiempo hasta que las cosas mejoren
- c. Denunciaría el asunto con las personas competentes
- d. No mencionaría nada, en caso de que el acosador tenga más poder
- e. Buscaría ayuda profesional, antes que el problema sea mayor
- f. Preferiría renunciar al trabajo para evitar más problemas

3.8. En el caso eventual de ser usted un testigo presencial del acoso psicológico laboral en la empresa, ¿qué haría al respecto?

- a. Trataría de evitar al acosador y la víctima para no implicarme en asuntos ajenos
- b. Denunciaría el problema con los jefes de recursos humanos
- c. Haría de cuenta que el problema no existe y seguiría normalmente con mi trabajo
- d. He presenciado estos casos en la empresa, pero es mejor no hablar de eso
- e. Generalmente las víctimas del acoso psicológico en el trabajo algo han hecho mal para merecerlo

3.9. Comentarios y sugerencias.

Muchas gracias por su amable colaboración.

Anexo siete. Tablas de respaldo de los gráficos

1. Tabla (IVAPT-PANDO). Presencia de la violencia psicológica laboral

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Alta	49	84,48
2	Media	5	8,62
3	Nula	4	6,90
4	No responde		0,00
	Total	58	100,00

2. Tabla (IVAPT-PANDO). Intensidad de la violencia psicológica laboral

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Alta intensidad	4	6,90
2	Mediana intensidad	14	24,14
3	Baja intensidad	35	60,34
4	Nula	5	8,62
5	No responde		0,00
	Total	58	100,00

3. Tabla (IVAPT-PANDO). Presencia del acoso psicológico laboral.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Baja	35	60,34
2	Media	4	6,90
3	Alta	18	31,03
4	No responde	1	1,72
	Total	58	100,00

4. Tabla (IVAPT-PANDO). Fuentes de violencia psicológica

FUENTES DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA LABORAL		
Tipo de fuentes de violencia	Frecuencia	Porcentaje
Superiores	22	37,93
Compañeros	6	10,34
Superiores y compañeros	16	27,59
No responde	14	24,14
Total	58	100

5. Tabla (IVAPT-PANDO). Fuentes de acoso psicológico laboral

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Superiores	4	6,90
2	compañeros	3	5,17
3	Superiores y compañeros	7	12,07
4	No responde	43	74,14
5	Superiores, compañeros y subordinados	1	1,72
	Total	58	100,00

6. Tabla (ENCUESTA). Género de los entrevistados.

código	significado	frecuencias	porcentaje
1	Hombre	22	37,93
2	Mujer	33	56,9
3	No responde	3	5,17
	Total	58	100

7. Tabla (ENCUESTA). Nivel de escolaridad de los entrevistados

Código	Significado	Frecuencia	Porcentaje
1	Primaria	2	3,45
2	Secundaria	10	17,24
3	Licenciatura	20	34,48
4	Maestría	3	5,17
5	Técnica	9	15,52
6	Ingeniería	1	1,72
7	otra	8	13,79
8	No responde	5	8,62
	Total	58	99,99

8. Tabla (ENCUESTA). Estado civil de los entrevistados

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Soltero	27	48,21
2	Casado	21	37,50
3	Viudo	1	1,79
4	Unión libre	2	3,57
5	Divorciado	5	8,93
	Total	56	100,00

9. Tabla (ENCUESTA). El trabajo que realizo diariamente en la empresa es:

Código	Significado	Frecuencias	%
1	De mucho agrado	30	51,72
2	Agrado	23	39,66
3	De poco agrado	5	8,62
4	Desagrado	0	0,00
5	De total desagrado	0	0,00
	Total	58	100,00

10. Tabla (ENCUESTA). La relación laboral con mis compañeros y compañeras de trabajo la considero como:

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Excelente	12	20,69
2	Buena	39	67,24
3	Regular	7	12,07
4	Mala	0	0,00
5	Muy mala	0	0,00
	Total	58	100,00

11. Tabla (ENCUESTA). Cuando realizo mis actividades diarias de trabajo y se presenta algún inconveniente, recibo el apoyo y la ayuda de mi jefe

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Siempre	21	36,21
2	Dependiendo del problema	25	43,10
3	Algunas veces	10	17,24
4	Jamás	2	3,45
	Total	58	100,00

12. Tabla (ENCUESTA). La relación laboral con mi jefe y superiores la considero como.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Excelente	13	22,41
2	Buena	35	60,34
3	Regular	9	15,52
4	Mala	0	0,00
5	Muy mala	1	1,72
	Total	58	100,00

13. Tabla (ENCUESTA). En el cargo que desempeño, las funciones y tareas son:

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Claramente definidas	28	48,28
2	Medianamente definidas	22	37,93
3	Mal definidas	7	12,07
4	No existe definición de funciones y tareas para el cargo	1	1,72
	Total	58	100,00

14. Tabla (ENCUESTA). En el área de trabajo en donde me encuentro existen preferencias y favoritismos.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Totalmente de acuerdo	12	21,43
2	De acuerdo	14	25,00
3	Parcialmente de acuerdo	13	23,21
4	En desacuerdo	12	21,43
5	Totalmente en desacuerdo	5	8,93
	Total	56	100,00

15. Tabla (ENCUESTA). En la empresa existe la presencia del acoso psicológico laboral, pero no existe la presencia de la violencia psicológica laboral.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Totalmente de acuerdo	4	7,02
2	De acuerdo	18	31,58
3	En desacuerdo	18	31,58
4	Totalmente en desacuerdo	17	29,82
	Total	57	100,00

16. Tabla (ENCUESTA). En la empresa existe la violencia psicológica laboral, pero no existe la presencia del acoso psicológico laboral.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Totalmente de acuerdo	4	7,02
2	De acuerdo	15	26,32
3	En desacuerdo	23	40,35
4	Totalmente en desacuerdo	15	26,32
	Total	57	100,00

17. Tabla (ENCUESTA). En la empresa existe tanto la presencia del acoso psicológico laboral como de la violencia psicológica laboral.

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Totalmente de acuerdo	7	12,07
2	De acuerdo	8	13,79
3	En desacuerdo	27	46,55
4	Totalmente en desacuerdo	16	27,59
	Total	58	100,00

18. Tabla (ENCUESTA). Qué opina usted del siguiente párrafo: Cuando se presenta el fenómeno de acoso psicológico laboral, la persona que lo padece prefiere no hablar o mencionar nada al respecto, convirtiendo la presencia del acoso psicológico laboral en un tabú (prohibición a mencionar el fenómeno por miedo a represalias y castigos en la empresa)

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Totalmente de acuerdo	19	33,33
2	De acuerdo	11	19,30
3	Parcialmente de acuerdo	9	15,79
4	En desacuerdo	9	15,79
5	Totalmente en desacuerdo	9	15,79
	Total	57	100,00

29. Tabla (ENCUESTA). ¿Ha sido testigo presencial de alguno de los dos factores de riesgos laborales en la empresa: acoso psicológico laboral o violencia psicológica laboral?

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Si	23	39,66
2	No	35	60,34
	Total	58	100,00

20. Tabla (ENCUESTA). ¿Qué hizo usted al respecto?

Código	Significado	Frecuencias	%
1	Informó del hecho a sus superiores	3	12,50
2	Hizo parte del acoso	1	4,17
3	Intentó cambiar la situación	6	25,00
4	No hizo nada para evitar los problemas en la empresa	14	58,33
	Total	24	100,00

21. Tabla (ENCUESTA). En el caso eventual de ser usted la víctima de acoso psicológico laboral en la empresa ¿Qué haría al respecto?

Código	Significado	Frecuencias	% s/ total frec.	% s/ muestra
1	Trataría de solucionar el problema con quien me acosa	29	46,03	51,79
2	Preferiría dejar pasar el tiempo hasta que las cosas mejoren	6	9,52	10,71
3	Denunciaría el asunto con las personas competentes	17	26,98	30,36
4	No mencionaría nada, en caso de que el acosador tenga más poder	1	1,59	1,79
5	Buscaría ayuda profesional, antes que el problema sea mayor	4	6,35	7,14
6	Preferiría renunciar al trabajo para evitar más problemas	6	9,52	10,71
	frecuencias	63	100,00	112,50
	muestra	56		

22. Tabla (ENCUESTA). En el caso eventual de ser usted testigo presencial de acoso psicológico laboral en la empresa ¿Qué haría al respecto?

Código	Significado (respuestas)	Frecuencias	% s/ total frec.	% s/ muestra
1	Trataría de evitar al acosador y la víctima para no implicarme en asuntos ajenos	16	27,12	29,09
2	Denunciaría el problema con los jefes de recursos humanos	30	50,85	54,55
3	Haría de cuenta que el problema no existe y seguiría normalmente con mi trabajo	4	6,78	7,27
4	He presenciado estos casos en la empresa, pero es mejor no hablar de eso	9	15,25	16,36
5	Generalmente las víctimas del acoso psicológico en el trabajo algo han hecho mal para merecerlo		0,00	0,00
	Frecuencias	59		
	Muestra	55	100,00	107,27