

**PRÁCTICAS DE ACOSO LABORAL QUE CONSTITUYE VIOLENCIA EN EL
TRABAJO EN EMPLEADOS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE ASEO Y
MANTENIMIENTO**

CAROLINA CABRERA PÉREZ.

DIRECTORA. MARIA ALEJANDRA GOMEZ VELEZ.

MAESTRIA EN GESTION HUMANA PARA ORGANIZACIONES SALUDABLES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

MEDELLIN, NOVIEMBRE DE 2017

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

Noviembre 7 de 2017

Carolina Cabrera Pérez

“Declaro que o trabajo de grado no ha sido presentada para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o cualquier otra universidad” Art 82 Régimen Discente de Formación Avanzada.

Firma

Carolina Cabrera Pérez

MEMORANDO

Fecha: 07/11/2017

Para: Biblioteca

De: María Alejandra Gómez Vélez, Coordinadora Académica, Maestría en Gestión Humana para Organizaciones Saludables

Cordial saludo,

Se hace constar que la estudiante Carolina Cabrera Pérez, cumplió con la entrega del trabajo de grado para optar al título de Magister en Gestión Humana para Organizaciones Saludables, con el trabajo titulado: Prácticas de acoso laboral que constituyen violencia en el trabajo en empleados que realizan actividades de aseo y mantenimiento.

El cual la estudiante entrega en formato CD y/o DVD a la Biblioteca, para que le sea entregado el paz y salvo requerido.

Atentamente,



María Alejandra Gómez Vélez

María Alejandra Gómez Vélez
Coordinadora Académica
Maestría en Gestión Humana para Organizaciones Saludables

Dedicatoria

A todas aquellas personas que laboran en su día a día a pesar de las circunstancias que les toca enfrentar y a todas aquellas que tienen un cargo el cual es invisible ante los ojos de los demás, pero que en realidad el aporte que hacen es maravilloso y fundamental.

Agradecimientos

Agradezco a Dios, a la vida por esta oportunidad, a mi familia, mi compañero de vida, a mi directora María Alejandra Gómez y a todas aquellas personas que facilitaron este proceso de maestría.

Tabla de contenido

Introducción 11

Tipos de acoso laboral 13

Afectación personal a partir de la violencia en el trabajo 17

Actores de la dinámica de violencia y acoso laboral 19

El acoso laboral dividido en fases 24

Panorama actual de violencia y acoso laboral en Europa, América Latina y Colombia 29

La mujer como víctima de violencia y acoso laboral 35

Caracterización del sector de limpieza y aseos. 37

Método 45

Diseño 45

Participantes 45

Instrumentos 47

Procedimiento 49

Consideraciones éticas 50

Resultados 53

Discusión 68

Referencias 74

Apéndices 81

Lista de tablas

- Tabla 1. Agresiones frecuentes en el entorno laboral 15
- Tabla 2. Consecuencias del *mobbing* 19
- Tabla 3. Tipos de leyes que regula el *mobbing* en latinoamerica 34
- Tabla 4. Peligros y riesgos para los trabajadores del sector de limpieza 43
- Tabla 5. Datos sociodemograficos de los participantes 46
- Tabla 6. Acciones violentas con incidencia alta 63
- Tabla 7. Acciones violentas con incidencia media 65
- Tabla 8. Acciones violentas con incidencia baja 66

Lista de figuras

- Figura 1. Modelo teórico del acoso laboral 27
- Figura 2. Prevalencia del Mobbing en los estados miembros de la unión europea 29
- Figura 3. Localización de resguardos Indígenas, territorios colectivos de comunidades negras (TCCN) y Kumpanias del pueblo ROM 42
- Figura 4. Resultados por variable 54
- Figura 5. Violencia laboral resultados generales 55
- Figura 6. Resultados por edad 57
- Figura 7. Resultados por antigüedad 59
- Figura 8. Resultados por raza 60
- Figura 9. Resultados por sede 62

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar las acciones de acoso laboral que constituyen la violencia en el trabajo alrededor de la actividad de limpieza y aseo en trabajadores que prestan el servicio a una empresa de aseos de la ciudad de Cali en dos sedes de trabajo. Para la misma se llevó a cabo la aplicación del instrumento LIPT-60 de Leymann a 27 participantes 23 mujeres y 4 hombres. El marco conceptual se basó principalmente en teorías sobre el acoso laboral y el mobbing, tomando como referentes principales Leymann (1996), Piñuel (2002) y la ley colombiana 1010 de 2006 que abarca y sanciona el tema de acoso laboral, siendo estos quienes definen el acoso laboral como una interacción negativa por parte del victimario con el fin único de destruir la víctima mediante acciones perniciosas que conllevan a la salida de la organización y puede acarrear afectaciones psicológicas, físicas y sociales dependiendo del tipo de acoso que reciba la víctima. A partir de la investigación se logró identificar, que existe diferencias muy marcadas entre el género, lo que señala que son las mujeres quienes sufren más el tema de la violencia laboral, así mismo se logró identificar que las acciones violentas están relacionadas principalmente con el desprestigio laboral y la intimidación manifiesta, como también se pudo identificar que la problemática de violencia laboral depende en gran medida de la empresa, su tamaño, los líderes y las formas de trabajo.

Palabras clave: acoso laboral, servicios generales, violencia en el trabajo.

Abstract

The present investigation had as objective to identify the actions of labor harassment that constitute the violence in the work around the activity of cleaning in the workers who render the service to a company of cleaning from Cali in two places of work. The instrument LIPT-60 of Leymann was carried out for 27 participants, 23 women and 4 men. The conceptual framework was based mainly on violence and mobbing, taking as main referents Leymann (1996), Piñuel (2002) and Colombian law 1010 of 2006 that covers and sanctions the issue of workplace harassment, these are defined as workplace harassment as a negative interaction by the perpetrator with the sole purpose of destroying the victim through harmful actions that lead to leave the organization and can lead to psychological, physical and social damage depending on the type of harassment that the victim receive. From the research it was possible to identify, that there are very marked differences between the gender, which indicates that it is women who suffer the issue of labor violence, it was also possible to identify that violent actions are mainly related to the discredit Labor and intimidation manifest, it was also identified that the problem of labor violence depends meanly of the company, its size, leaders and ways of working.

Key Word: mobbing, workplace bullying, general services.

Introducción

Actualmente se puede reconocer la violencia laboral como una problemática que se presenta en la interacción en las organizaciones, el acoso laboral, violencia laboral, *Mobbing*, acoso psicológico en el trabajo, entre otras denominaciones de este fenómeno, han sido definidas por diferentes autores (Lorenz, 1991 citado por Leyman (1996); Leymann 1996; Hirigoyen, 1999; Piñuel y Cantero 2002) quienes retoman este concepto teniendo en cuenta ciertos rasgos que relacionan entre sí el acoso laboral.

Inicialmente el primero en retomar el termino fue Lorenz, citado por Leymann (1996), quien después de estudiar el comportamiento de ciertos grupos de animales, logro determinar el acoso laboral como el ataque de un grupo de animales acosando a un animal solitario, de aquí en adelante el termino empezó a desarrollarse y fue Leymann (1996), quien definió el acoso ya no como una paradoja, sino que lo señaló como un proceso de destrucción compuesta por acciones de forma hostiles que pueden parecer aisladas, pero que según su incidencia puede tener efectos perniciosos, mencionó también que estas acciones son administradas de forma sistemática por algunos pocos individuos y que van principalmente en contra de uno, quien puede estar en estado de indefensión prolongada a base de acciones de hostigamiento que son frecuentes y persistentes.

Hirigoyen (1999), presenta también una definición sobre el concepto de acoso moral, en donde menciona que este es un comportamiento abusivo que atenta contra la dignidad y la integridad de una persona poniendo en peligro su empleo y desmejorando el clima laboral, señala por su parte que estos comportamientos traen consigo consecuencias graves sobre la salud de los trabajadores, ya sea por periodos cortos o largos como el absentismo laboral.

Igualmente, Piñuel y Cantero (2002), retomaron el concepto de acoso y lo definieron, como:

Intimidación, apocar, reducir aplanar, amedrantar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización y satisfacer su necesidad insaciable de agredir, de controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, caos, desorganización, urgencia, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencia psicopáticas (p.38).

Señala Piñuel (2004), que el concepto de *Mobbing*, al ser traducido al castellano no debe mencionarse como acoso moral, pues en este caso son actos inmorales que atentan contra una persona, por lo tanto, la traducción correcta es acoso psicológico.

En Colombia el acoso laboral o acoso psicológico es tenido en cuenta en la Ley 1010 de 2006, quien es ley encargada de definir y proteger a los trabajadores del acoso en las organizaciones y en donde se define este concepto como:

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror, angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo (Congreso de Colombia, 2006, p. 1).

También la OIT (2005), define el acoso laboral como una acción verbal o psicológica repetida y persistente en el lugar de trabajo, en donde una persona o grupo de personas ofende, humilla y amedanta.

Otro concepto que resulta estar involucrado en la temática de acoso es la violencia en el trabajo, siendo este caracterizado por la OIT, citado por Ministerio de la protección social (2004), como

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante la cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como “consecuencia directa” de la misma. Se entiende por consecuencia directa un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción incidente o comportamiento ocurre posteriormente dentro de un plazo de tiempo razonable” (Minproteccion, 2004, p. 10.).

Tipos de acoso laboral

Ahora bien, continuando con el tema de acoso laboral, cabe señalar que este fenómeno consta de tres tipos que según Comisiones Obreras (2002), son el ascendente, el horizontal y el descendente. El ascendente, es aquel que se caracteriza por el rango jerárquico que tenga una persona dentro de la organización, en donde se puede llegar a ver agredida por uno o por varios de sus subordinados, generalmente este se produce cuando se realiza la incorporación de una persona externa con rango jerárquico superior, donde sus métodos de trabajo no son aceptados por sus colaboradores o quienes están bajo su mando; también es posible encontrar este fenómeno cuando el cargo ocupado ahora por una persona nueva era anteriormente ansiado entre las personas que estaban en un nivel inferior, este caso de abuso se puede presentar también cuando se asciende un colaborador por tener las capacidades que se requieren para llevar a cabo el cargo y tiene como responsabilidad dirigir antiguos pares de trabajo, de igual forma Comisiones obreras (2002), argumenta que la situación se puede complejizar si no se ha consultado previamente con los otros

colaboradores sobre si están de acuerdo con la nueva elección. Es importante identificar que este tipo de acoso puede no presentarse con incidencia frente a jefes que muestren ser arrogantes y autoritarios en el trato hacia los demás.

En segundo lugar, se plantea el tipo de acoso horizontal: el cual se presenta cuando un colaborador se ve amenazado por un compañero de igual rango jerárquico. Este ataque se puede llegar a generar principalmente por problemas de tipo personal o porque alguno de los miembros no acepta pactos ya trazados en el grupo. Es también posible identificar este tipo de acoso se presenta cuando alguna de las personas suele ser diferente o débil, tanto física como psíquicamente, por lo que pueden llegar a ser explotadas para mitigar el aburrimiento en compañeros de trabajo.

El tercer tipo de acoso laboral es el descendente, el cual puede ser el tipo de acoso laboral más común, este tipo de comportamiento hostil se presenta a través del poder mediante desprecios, insultos, falsas acusaciones, entre otros, donde se pretende mostrar de manera negativa a un colaborador frente a los demás, logrando mediante estas acusaciones mantener el poder de un grupo o sobre los subalternos, pero cuyo objetivo principal es forzar el abandono, como si este fuese un deseo propio de la persona, para así no proceder a un despido legal, pues si así fuese, podría esta salida acarrear costes económicos para la organización.

Ahora bien, depende del tipo de acoso que se presente, así mismo pueden variar el tipo de agresiones, algunas de las agresiones que más se presentan en el acoso laboral son los que señala Ríos (2014), en la tabla 1.

Tabla 1.
Agresiones frecuentes en el entorno laboral

Agresiones	Acciones
Ataques verbales	Insultos, burlas, amenazas, críticas injustificadas, ridiculización.
Desacreditación profesional	Asignación de tareas que no están acorde a su profesión, manipulación, retener o manipular información, bloqueos, impedir la utilización de recursos, no reconocer el trabajo, entre otras.
Violencia física	Gritos, empujones, invasión de la vida privada, no tener en cuenta los problemas físicos que la persona o el victimario presente.
Ataques personales	Menosprecios, falsos rumores, rechazo, calumnias, humillaciones y ataques a nivel personal.
Aislamiento social	Limitar el movimiento en el entorno de trabajo, no escuchar, mantener un aislamiento físico, crear dificultad para la comunicación.

Nota: Adaptado de Ríos (2014). En la tabla 1 se observan las agresiones que son más frecuentes en el entorno laboral en donde se presente el acoso laboral.

Por su parte Riquelme (2006), plantea que el *Mobbing* o acoso laboral presenta algunos tipos de violencia, los cuales califica en tres tipos.

Violencia tipo I: En este grupo están todas aquellas acciones violentas que no tiene relación con la víctima, es decir no hay un trato comercial, por tanto, suelen ser acciones con ánimo de

robo, aquellas labores que se ven más expuestas en este tipo de violencia son los taxistas, personal de establecimientos comerciales, personas comunes, entre otros.

Violencia tipo II: este tipo de violencia está caracterizado por la relación que existe entre el acosador y la víctima, estas acciones son principalmente observadas mientras se presta el servicio, las labores que están expuestas a este tipo de violencia son los conductores, el personal hospitalario, profesores, vendedores, o personal que ofrece servicios profesionales.

Violencia tipo III: En esta categoría la violencia tiene una vinculación laboral directa con algún trabajador o grupo de trabajadores de una organización, en esta además existe una implicación directa con el acosador quien es movido por algún tipo de rencor u otro sentimiento negativo por alguien. En este tipo de violencia es muy habitual que el objetivo de la acción violenta este enfocada en un compañero de trabajo o superior, estas acciones suelen estar motivadas por dificultades en la relación con la víctima y se tiene como objetivo buscar un daño y ejercer justicia por cuenta propia.

Adicionalmente la Ley 1010 de 2006, señala también que existen 6 modalidades de acoso laboral:

- i. Maltrato laboral: la cual son todos los actos que atente contra la integridad física y moral del empleado, son también todas acciones injuriosas y que dañen el buen nombre de una persona.
- ii. Persecución laboral: son todas las acciones que induzcan a la renuncia del trabajador, mediante la carga excesiva, la descalificación, los cambios de horario, entre otros.
- iii. Discriminación laboral: Es todo trato diferenciado por las características de la persona, bien sea por raza, sexo, creencia, entre otras.

- iv. Entorpecimiento laboral: Son todas las acciones que impidan el cumplimiento de las labores del trabajo, ya sea por falta de insumos, instrumentos, pérdida de información, etc.
- v. Inequidad laboral: Es la asignación de funciones de manera irregular o por menosprecio.
- vi. Desprotección laboral: Son todas aquellas conductas que ponen en riesgo la integridad y seguridad del trabajador.

Afectación personal a partir de la violencia en el trabajo

Las acciones violentas y el acoso laboral, traen consigo una afectación a la salud de las personas que laboran dentro de una organización, por lo tanto es posible señalar este abuso como un factor de riesgo psicosocial, pues afecta a la persona que está dentro de la organización mientras está ejerciendo sus labores, en el acosado estas afectaciones se presentan de diferentes tipos y a diferentes niveles, según los autores Rivera y Briceños (2015), mencionan que estas afectaciones se dividen en 3 tipos que son:

1) Afectación en la salud y en el trabajo de las víctimas: en lo físico genera insomnios, problemas estomacales y cardiacos, escalofríos, cansancios, nauseas. En lo emocional: depresión, ansiedad, desmotivación, tristeza, entre otros. En lo profesional: falta de concentración, disminución del rendimiento, pérdida de habilidades. En lo social: aislamiento, abandono, deterioro de las relaciones sociales y familiares.

2) Efectos psicológicos de los acosados: se genera un temor ante el agresor, tensión muscular, trastornos del sueño, impotencia, frustración, desmotivación, control excesivo del trabajo y reducción de responsabilidades.

3) Aspectos organizacionales que suscitan al acoso: climas organizacionales bajos, trabajos rutinarios y estresantes, cambio del ritmo del trabajo, dificultades en las tareas, ausencias de directrices, cambio organizacional, inequidad, tipo de contratación, incidencia en la violencia y la agresión.

Por su parte los autores Martínez, Irurita, Torres y Queipo (2012), señalan algunas otras afectaciones sobre la víctima, donde mencionan que es posible ver en ellos ruina de la carrera profesional, pérdida de la salud, pérdida del sustento físico, pérdida de la relación matrimonial y pérdida de la propia familia.

Igualmente, Salín (2003), menciona que las personas que son acosadas presentan diferentes reacciones de acuerdo al género, señala que las mujeres reportan mayor ansiedad, enojo y también menor habilidad para defenderse de las situaciones; mientras que por su parte el hombre presenta cambios de humor, confusión e incertidumbre frente al sentirse señalados y abusados por otros.

Adicionalmente Ríos (2014), señala que se incluye como afectación importante para el acosado, quedar desempleado y en estado de desequilibrio, pues esta es una acción que termina siendo el desencadenante de las acciones violentas que se presenta cuando hay acoso laboral.

De igual modo Artigas (2007), hace un aporte relevante frente a las consecuencias adversas del *mobbing* en la vida de una persona víctima de este proceso, a continuación, se presenta la tabla 2 donde se muestran las afectaciones en diferentes niveles como lo son el psicológico, físico, social y organizacional.

Tabla 2.
Consecuencias del mobbing

Psicológicas	Físicas	Sociales	Organizacionales
Ansiedad	Dolores	Susceptibilidad a las críticas	Cantidad y calidad en los trabajos
Sentimientos de frustración	Trastornos funcionales	Desconfianza	Imposibilidad para el trabajo en grupo
Baja autoestima	Trastornos orgánicos	Conductas de aislamiento	Aumento del ausentismo
Distorsiones cognitivas		Agresividad, hostilidad	Desmejoramiento del clima laboral
Conductas sustitutivas		Deseos de venganza	Aumento de accidentes laborales
Cuadros depresivos		Pérdida de apoyo social	
Trastornos paranoides		Abandono de la organización	
Conductas suicidas			

Nota: Adaptado de Artigas (2007). En la tabla 2 se observan las consecuencias del *mobbing* en diferentes niveles.

Es posible así mismo argumentar que estas consecuencias pueden variar dependiendo del tipo de acoso, el tipo de violencia y las características personales de quien recibe o es parte de la dinámica de violencia laboral.

Actores de la dinámica de violencia y acoso laboral

Ahora bien, es necesario que a raíz de esta problemática de acoso laboral identificar quienes son los actores de esta dinámica negativa dentro de la organización, Rodríguez (2011), hace un perfil en donde identifica la víctima, como una persona que puede ser seleccionada por

sus características de personalidad, debido a que quienes suelen ser los acosadores perciben a este como alguien débil y por tanto desde esta perspectiva se han identificado algunas variables individuales y de la personalidad, en donde se perfilan a las víctimas como personas rígidas, compulsivas, paranoicas, sin competencias sociales y con mayores puntuaciones de neuroticismo, así mismo se logró identificar que las víctimas poseen baja autoestima y timidez, lo cual contribuye a incrementar el problema. Las víctimas de acoso muestran también en su perfil una pobre autoimagen, lo que les genera ansiedad en las situaciones sociales.

Por otra parte, Rodríguez (2011), señaló que las personas identificadas como víctimas de acoso han sido descritas como muy suspicaces, poco flexibles cognitivamente y con visión poco realista, lo cual en muchas ocasiones estas características, son resultados del acoso al que se han visto enfrentados en su historia de vida.

Desde otra perspectiva Comisiones obreras (2002), plantea que no se puede determinar en si un perfil como tal de la víctima, señala por tanto que las víctimas no siempre son personas débiles o enfermas partiendo desde un punto psicológico, por el contrario, pueden ser personas que se autoseñalan e inconscientemente se designan como los blancos de acoso.

En muchas ocasiones la víctima puede ser una persona que tenga características envidiables debido a su carisma, conocimiento, capacidades para el trabajo, disposición y que no se muestre inconformista, lo que para algunos puede resultar molesto y envidiable, por tanto, estas aptitudes pueden convertirlos en víctimas para que se presente acoso laboral (Comisiones obreras, 2002).

Teniendo en cuenta de que toda víctima siempre estará acosada por un agresor o victimario, es necesario hacer énfasis en que esta persona quien tiene como objetivo dañar o eliminar a la víctima quien tiene unas características de personalidad; según Rodríguez (2011), señala que el acosador es una persona excesivamente controladora, celoso, con ansias de poder y con limitadas

competencias, así mismo es una persona con un autoestima muy elevada, lo que ayuda a conducir a tener comportamientos tiránicos, con gran perfeccionismo, arrogancia y narcisismo. El agresor es probablemente una persona inestable y con inseguridades las cuales mediante estas agresiones protege sus aspectos débiles. El autor menciona también que las acciones de acoso que mantiene el acosador pueden permear el ambiente laboral llenándolo de tensión e irritación, lo que le permite mantener de esta forma el control global de su lugar de trabajo. Estas personas con perfil de acosador o victimario suelen ser excluidas rápidamente por sus conductas molestas, agresivas y hostiles.

Por otra parte, Comisiones obreras (2002), señala que el principal problema del *Mobbing* es poder identificar el agresor, ya que este siempre proyecta una imagen diferente, que por lo general siempre resulta ser positiva frente a los demás o a las personas de rangos jerárquicos mayores.

Adicionalmente los agresores o *mobbbers*, tienen como objetivo centrarse en personas que se caracterizan por ser serviciales y disciplinados, lo que en ellos desencadena la envidia por el éxito y méritos de los demás, experimentando sentimiento de codicia, irritación, entre otros. Estos también se caracterizan por tener una ambición desenfrenada que los empuja a eliminar cualquier obstáculo que se interponga. Como se mencionó anteriormente estos son personas narcisistas y atacan a la víctima con el fin de desarmarlo. El acosador reconoce cuáles son sus limitaciones, incompetencias y deficiencias en el campo laboral, lo cual lo ponen en peligro constante en su labor y carrera, lo que internamente lo lleva a dañar las carreras de los otros, quienes suelen ser superiores a él, logrando mediante estas acciones violentas mantenerse en el campo laboral.

Ahora bien, conociendo el perfil, el actuar y comprendiendo tal vez algunas de las características de estos dos actores como lo son la víctima y el acosador, cabe mencionar que el

acoso laboral incluye algo más que estos dos actores, siendo el entorno laboral una variable muy importante, pues muchas veces este propicia que se presenten acciones de acoso y violencia laboral. Según Comisiones obreras (2002), independientemente de las características que tengan tanto víctima como acosador, el escenario en donde se presenta el *mobbing* puede tener características que influyan en la existencia de este fenómeno. Principalmente esto se puede presentar por tener una mala organización en el trabajo y por la falta de métodos que ayuden a la resolución de conflictos, lo que conlleva a que los problemas mínimos que se presenten no logren ser resueltos de forma rápida y eficaz, lo que generaría un proceso de *mobbing*.

Los autores López, Seco y Ramírez (2011), señalan por su parte que el acoso laboral es parte también de los procesos que viven las organizaciones, tales como la globalización que trae consigo una competencia económica, tanto interna como externa la cual termina resultando para el trabajador algo agresivo, llevando de esta forma a las empresas a tener reestructuraciones y creación de organizaciones sistémicas, donde propician la flexibilidad laboral y demás estrategias de bajo costo que conllevan a la transformación del orden empresarial y contribuyen también a las prácticas de acoso laboral.

Artigas (2007), señala que algunos aspectos que favorecen en el acoso laboral por parte de la organización son:

...Organizaciones con grandes estructuras jerárquicas, organizaciones que promueven la competitividad entre sus colaboradores, organizaciones perversas donde no existen valores morales, métodos de trabajo y producción extremadamente pobres, ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, existencia de líderes espontáneos no oficiales, trabajo con bajo contenido, conflictos de rol, flujos pobres de información, estilos de dirección autoritarios” (p.76)

Igualmente, el autor menciona que se le atribuye responsabilidad a la formación en cuanto al *management* y liderazgo, lo que fomenta así la inseguridad en el ámbito laboral, provocando en los empleados una percepción imprecisa sobre los valores como la solidaridad, la confianza y el compañerismo (Artigas,2007).

Así mismo los autores Gil, Carretero y Luciano (2006), mencionan que el acoso laboral es generado por las transformaciones que se presentan constantemente y las necesidades del mercado, lo que termina trayendo repercusiones negativas y como consecuencia el acoso psicológico o *Mobbing* como fenómeno social, las cuales son inmediatas a la salud de la víctima. Esta afectación termina generando altos costes para las organizaciones.

De igual manera los autores López et al. (2011), señalan que los términos en cuanto a la vinculación son sumados a la vulnerabilidad y debilidad de los sectores de trabajadores frente a los patrones y más aún en momentos tan difíciles para el mercado laboral, como en el momento actual, siendo estos también favorables para el acoso, pues se vive en una constante amenaza de despido.

Cabe mencionar que el área organizacional y económica, está conformado con base a niveles o posiciones jerárquicas, en las cuales se establecen relaciones de orden y dominación, por consecuente en el momento donde el trabajador ingresar al mundo laboral, empieza a hacer parte de una dinámica en la que el conocimiento y la adquisición de normas hacen que prevalezca la permanencia, estando así dispuesto a asumir retos y a reproducir dicho pensamiento organizacional, lo que por tanto favorece posibles prácticas de acoso laboral, que empiezan a ser interpretados como parte de una estructura de autoridad empresarial, donde no se hacen

cuestionamientos frente a las situaciones de acoso, lo que estaría creando un hábito pernicioso (López Pino et al. 2011).

El acoso laboral dividido en fases

Artigas (2007), hace énfasis en los planteamientos de Leymann, donde menciona que son cinco fases sobre cómo se genera el acoso en la organización y como esta interviene para mitigar la problemática.

La primera fase son los incidentes críticos, donde no se constituye acoso pero a raíz de una situación se desencadena un conflicto, tal como lo puede ser una discusión; la segunda fase es denominada acoso y estigmatización, donde se desarrolla a partir de repetitivos ataques o pequeñas agresiones, no se le da la importancia suficiente; la tercera fase es la de intervención de la dirección, en esta ya se presenta la intervención por parte de las líneas jerárquicas, pues se percibe el problema y se toman acciones dirigidas a terminar con el problema, es posible que se presenten errores al momento de ejecutar; la cuarta fase es la de solicitud de ayuda especializada y diagnóstico incorrecto, donde se diagnostica o se denomina el proceso de *mobbing*, pero se opta por estigmatizar a la víctima dándole un trato de “desajustado”, la carrera profesional del mismo se empieza a deteriorar; la quinta y última fase es la de salida de la organización, como su nombre lo indica, sucede cuando la víctima suele pedir traslado, renuncia o entra a un espiral donde su productividad desmejora y se reducen sus habilidades lo que conlleva al despido o en ocasiones la enfermedad o el suicidio (Artigas, 2007).

Ahora bien, este proceso de acoso laboral también incluye otras fases en donde se genera este proceso entre el acosado y el acosador, es de gran importancia poder reconocerlas para lograr

identificar cuando se genera el acoso y si es realmente acoso laboral y no solo percepciones erróneas de las personas que están dentro de la empresa.

Los autores Barón, Mounduate y Blanco (2003), mencionan que el proceso del *Mobbing* o acoso laboral incluye cuatro fases.

La primera fase (se inicia el acoso psicológico) es donde se inicia el proceso psicológico, en esta las presiones son el primer síntoma, en donde la persona empieza a presentar desorientación. Estas víctimas en esta fase inicial esperan recibir apoyo y acogimiento por parte de la empresa u organización, estas personas no entienden el porqué de la presión que sienten, pero no actúan en contra de eso. Seguido de esto, continúa el hostigamiento y la víctima empieza a interrogarse sobre que ha hecho para merecer este hostigamiento y que tiene que hacer para que este termine. En esta fase inicial la víctima puede experimentar síntomas de ansiedad en relación con el status laboral que debe mantener y puede verse afectada en cuanto a sus ámbitos alimenticios, así mismo puede empezar a aislarse y por consiguiente tener un juicio contra su acosador.

La segunda fase (se abre el conflicto), es aquella en donde se intensifica el acoso sobre la víctima, con el objetivo de intimidar y hacerle notar que este acoso está latente y que acrecenta. En esta fase se puede observar como hay un incremento en las reacciones del victimario, quien hace más presión, incluye amenazas relacionadas con el status y la seguridad laboral del acosado.

La tercera fase (la intervención de los superiores) ya en esta fase ante el incremento de la presión, la persona o también el grupo acosado recurre a personas de la organización quienes pueden ayudarle a enfrentar el problema, por lo general son personas con rangos superiores o con capacidad de influencia. Es aquí donde la víctima busca que esta situación no sea expuesta en público, lo que puede resultar inoperante. Los sentimientos de rechazo se incrementan y el

aislamiento se intensifica, los síntomas de ansiedad son mayores que provienen de los sentimientos de culpa y la depresión, poco a poco la víctima empieza a perder su fortaleza y siente que no tiene los medios necesarios para afrontar la situación. En esta fase también es posible que la persona afectada se repliegue a sí misma y decida aguantar lo que sea necesario, es en este punto en donde se genera según los autores Barón Duque et al. (2003) el espiral del *Mobbing*, el cual se caracteriza por un bucle de retroalimentación negativa en el que la presión del acoso incidiendo en los síntomas patológicos, y éstos en la ineficacia de la respuesta laboral, justifican y refuerzan el hostigamiento de manera progresiva, llegando a agravar el problema hasta hacerlo insostenible.

La persona hostigada, sin fuerzas ya, empieza a preocuparse por un problema mayor, pues su deterioro en los social, laboral y psicológico se incrementa y empieza el uso de fármacos y claramente a recurrir a incapacidades transitorias que le resultan casi inevitables. Es en esta tercera fase donde el victimario da casi por hecho el haber logrado su misión de destruir a su víctima, siendo esta una conducta consciente y con un propósito claro.

La cuarta y última fase (la huida), es donde se presenta un deterioro mayor de la víctima, donde se le hace insostenible la situación laboral y opta por marcharse de la organización aun sin importar su profesión y su éxito laboral o tal vez su jubilación. En casos de personas más jóvenes estas deciden soportar por mayores tiempos y se mantienen hasta que les llegue la oportunidad de marcharse a donde tengan mejores condiciones laborales.

Es así como los autores Barón Duque et al. (2003), concluyen que el acoso laboral, puede tener fases, en donde al pasar de una a otra se incrementan notoriamente los daños hacia la víctima, logrando así que un victimario pueda llegar a cumplir su objetivo y destruir y dañar a otro, por razones no coherentes.

Desde otro punto de vista los autores Moreno Jiménez, Rodríguez Muñoz, Garrosa Hernández y Morante Venadero (2005), realizan un modelo teórico del acoso laboral, en donde señalan aspectos relevantes que incluye este fenómeno.

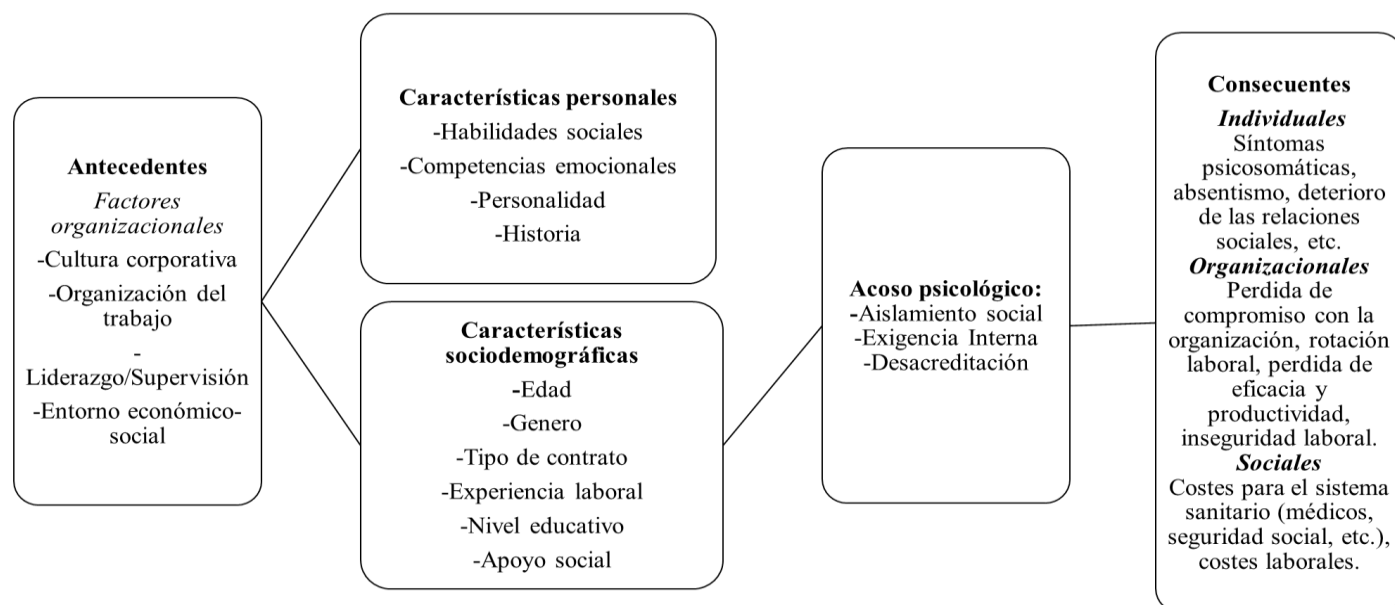


Figura 1. Modelo teórico del acoso laboral. Moreno Jiménez et. al., (2005). p.285

Este modelo teórico de la figura 1, se pretende mostrar como algunos aspectos son relevantes en el proceso del acoso laboral y como estos permiten que se genere esta problemática en la organización.

Por tanto, en este modelo se identifican las características personales que logran influir en el proceso de acoso laboral, las cuales son: habilidades sociales, competencias emocionales, personalidad e historia de vida, siendo estos bases fundamentales que pueden proteger una persona

de que sea víctima del acoso laboral o por tanto pueden exponerla al *Mobbing*, siendo estos factores predictores (Moreno Jiménez et al. 2005).

Así mismo los factores organizacionales tales como la cultura corporativa, la organización del trabajo, el entorno económico-social, el liderazgo y la supervisión, son factores que juegan un papel importante en el entorno de trabajo, pues estos pueden proteger a los colaboradores de acciones de acoso laboral o por el contrario pueden desarrollar y promover el acoso laboral entre pares y subordinados (Moreno Jiménez et al. 2005).

Por otra parte, los autores Moreno Jiménez et al. (2005) señalan que los datos sociodemográficos como la edad, el género, el tipo de contrato que tengan las personas dentro de la organización, el nivel educativo y el apoyo social, son aspectos relevantes pues estos son también características de la persona que pueden desarrollar acoso laboral, tanto para ser una víctima como para tener un victimario dentro de la organización.

Ahora bien, los tres factores nombrados anteriormente (Características personales, factores organizacionales y las características sociodemográficas) son determinantes para que se genere acciones de acoso laboral, tales como aislamiento social, exigencias externas o desacreditación (Moreno Jiménez et. al 2005).

Continuando con lo anterior, Moreno Jiménez et al. (2005), señalan en su modelo teórico de acoso laboral que, al presentarse este tipo de acciones negativas contra una persona, esto trae consecuencias de tipo individual, organizacional y social. En lo individual se generan problemas psicosomáticos, absentismo, deterioro de las relaciones sociales, personales etc. En lo organizacional este se ve afectado por la pérdida del compromiso con la organización, la rotación

laboral, la pérdida de la eficacia y productividad e inseguridad laboral. En lo social se genera un coste importante en la seguridad social y laboral.

Panorama actual de violencia y acoso laboral en Europa, América Latina y Colombia

El tema de acoso laboral, es un tema que está alrededor del mundo, en Europa este fenómeno se ha incrementado, según los autores Escartín, Arrieta y Rodríguez (2010), mencionan que en las encuestas europeas, se observó que había un incremento medio en la incidencia del acoso laboral, en donde menciona que en 1996 la prevalencia fue del 8% y en el año 2000 del 9%, igualmente los autores relacionan que el acoso laboral en el continente europeo, está ligado a la incidencia del acoso sexual en el trabajo manteniendo en ambos años un porcentaje del 2% y señalaron un decremento en la incidencia de la violencia física en el trabajo, estando anteriormente en un 4% y disminuyendo a un 2% respectivamente. A continuación, se presenta la figura 2, en donde se muestra la prevalencia del *mobbing* en los estados europeos.

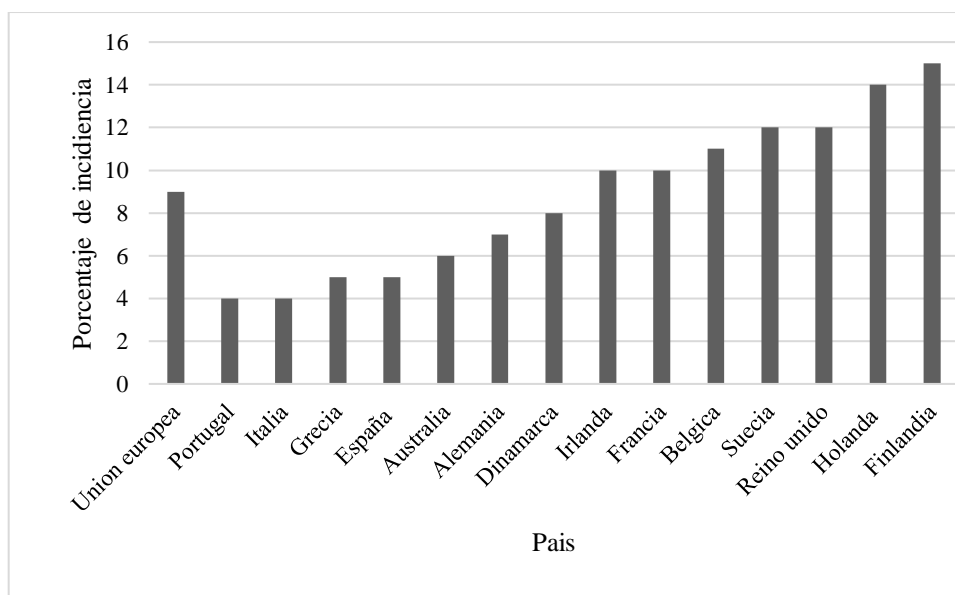


Figura 2. Prevalencia del *Mobbing* en los estados miembros de la unión europea, tomado de Escartín et al (2011). p.13

Por otra parte, en el año 2013 la OIT, citó un artículo en donde señala que el fenómeno del acoso laboral se mantiene vigente en Europa, Asia y Oceanía, pues menciona que entre el 40 y el 50 por ciento de las mujeres en los países de la Unión Europea, han experimentan acoso sexual no deseado, contactos físicos y demás formas de acoso sexual y laboral en su lugar de trabajo.

Igualmente, en Asia y Oceanía se indica que del 30 al 40 por ciento de las trabajadoras reportan alguna forma de acoso bien sea verbal, físico o sexual y una cuarta parte de las mujeres (25%) y uno de cada seis hombres (16%) han sufrido acoso sexual en el lugar de trabajo en Australia (OIT, 2013).

Ahora bien, esta problemática de acoso laboral en Colombia es un aspecto permeado en las organizaciones, según Giraldo (2005), en el país desde el siglo pasado se vive en un estado de violencia social relacionada con carteles de droga y grupos al margen de la ley, lo que hace que la sociedad colombiana se encuentre bastante golpeada por acciones violentas la cual en muchas ocasiones trasciende a las organizaciones en donde se refleja el maltrato, la corrupción, el acoso, la injusticia, la impunidad, el desempleo, ineficiencia del sistema, la baja competitividad, entre otros.

Por tanto, las empresas colombianas hacen parte de la crisis que se viven en la sociedad, pues en cierta medida contribuyen y es ahí donde se acentúa la problemática, lo que quiere decir que las empresas se han convertido en un medio donde surge, se promueve y se mantienen los conflictos de la vida cotidiana, dándole un mal manejo y haciendo de esta problemática algo invisibilizado (Giraldo, 2005).

Igualmente, en Colombia la aproximación al tema ha permitido identificar los escasos de estudios sobre la problemática, indica también que en los años 2004 y 2012 ha empezado a haber

un pequeño avance en investigaciones, pero aun así se aprecia que los trabajos se centran más en el ámbito legal, de salud ocupacional y en si teóricos (Carvajal y Dávila, 2013).

Aun teniendo en cuenta la falta de estudios sobre la temática del acoso laboral en Colombia, es posible determinar que este fenómeno es bastante preocupante, pues según cifras este cada vez más este va en crecimiento. Según el Ministerio de Trabajo (2014), las actuaciones de acoso laboral en el primer trimestre de 2014 se reportaron en el país mediante las líneas de atención, 155 mujeres y 146 hombres se atrevieron a denunciar conductas indebidas. Este mismo informe señaló también que de las 309 denuncias, 65 de ellas pudieron ser resueltas mediante el primer paso que es la conciliación.

De la misma manera y un año después, el diario El país publica un artículo donde Rojas (2016), señala la preocupación por el aumento de casos de acoso laboral, con lo que respecta al año 2015 llegaron a ser 1.286 los casos de acoso que se reportaron en el Ministerio de Trabajo, quedando en primer lugar con más casos de acoso laboral la ciudad de Bogotá con 608 quejas y Valle el segundo departamento con más incidentes presentados (189), lo que refleja que es una situación problemática en el ámbito laboral y que en estas dos regiones se presentaron la mayoría de casos, argumentando que ambas se destacan por ser zonas industrializadas del país.

En lo corrido del año 2016, se ha podido identificar que Colombia es uno de los países con mayor tasa representativa en cuanto a las acciones relacionadas con el *bullying* laboral, ubicando a Barranquilla como la ciudad donde mayores denuncias se recibieron durante el 2016 por conductas de acoso, con un total de 64 denuncias, las cuales tienen como acciones frecuentes de acoso, el gritar, insultar y demás acciones que impiden realizar los trabajos de manera apropiada, lo que hace que la víctima empieza a sentir malestar en el ambiente laboral (Díaz, 2016).

Recientemente, en el año 2016 han saltado a la luz pública casos de acoso laboral en organizaciones tanto privadas como públicas, dejando como saldo investigaciones que siguen en proceso y renuncias de personal por la inexistencia de pruebas a favor, lo que quiere decir que es una problemática que, aunque poco a poco se está haciendo visible, cada vez toma mayor fuerza dentro de las organizaciones. Cabe resaltar que la problemática en el Colombia es bastante difícil de denunciar principalmente por el temor de las víctimas y por la falta de credibilidad sobre el proceso de denuncia el cual está básicamente dividido en dos partes según la Ley 1010 de 2006 donde se menciona que se debe seguir el conducto regular dentro de la empresa y si esta no resuelve se debe acudir al Ministerio del Trabajo quien entrara a hacer una investigación donde tiene un plazo máximo de 6 meses para dar respuesta.

Ahora bien, en la dinámica de acoso laboral, también se ha segmentado de acuerdo al tipo de labor o del tamaño de la organización, según una encuesta de percepción realizada por el Ministerio del Trabajo (2016), en el año 2015 fue posible identificar que la mayoría de casos relacionados con acoso laboral es originada en las pequeñas y medianas empresas con ocurrencia de 44% y 27%. Adicionalmente estos resultados arrojados indican que las empresas del sector comercial tienen un 33% de probabilidad en casos de acoso y las empresas manufactureras presentan el 11%. La encuesta indica también que el 33% de las víctimas se encuentran en el mismo nivel jerárquico (Ministerio del trabajo, 2016).

Por otra parte, el sondeo del Ministerio del trabajo (2016), reveló que el 71% de las personas encuestadas piensa que son las mujeres las más vulnerables al acoso sexual y solo el 6% de los encuestados considera que son los hombres los propensos a situaciones de acoso; de igual manera los entrevistados mencionaron que los hombres cuentan con el 66% de la ocurrencia de ser los acosadores y las mujeres el 24%.

Como bien se ha mencionado, en Colombia se cuenta con la Ley 1010 de 2006, la cual protege y sanciona a las personas en temas de acoso laboral, esta ley que se firmó en el 2006, bajo el mandato del ex presidente Álvaro Uribe Vélez, se llevó a cabo a raíz de que Colombia tenía como antecedentes un gran desprestigio social a nivel internacional, debido a la violación de los derechos humanos y laborales (Seco y López 2014).

Según la investigación de Seco y López (2014), la ley 1010 de 2006 tiene aspectos positivos tales como que en este se pudo incluir algunos otros casos de acoso laboral y se reconoció el daño psicológico y físico que este puede causar en las personas que lo padecen, pero aun así, esta Ley 1010 de 2006, tiene ciertos puntos negativos algunos de ellos son: se deja por fuera la contratación por prestación de servicios, las limitaciones sobre el tratamiento sancionatorio o sobre los actores sancionables, la limitación de los escenarios para escuchar las personas involucradas en este proceso de acoso, entre otras.

De la misma manera los autores Seco y López (2014), hacen hincapié en mencionar que esta ley es de poca eficacia como instrumento jurídico, debido a su débil problematización, lo cual pone en desequilibrio las relaciones laborales, los procesos de concertación y las organizaciones sindicales.

Pero aun reconociendo que la ley que protege a los colombianos frente al acoso laboral tiene dificultades, es posible identificar que por lo menos se cuenta con una ley regulatoria que es la sancionatoria y protectora en temas relacionados.

En América latina, el aspecto legislativo del acoso laboral no es un tema que este ordenado en temas judiciales, únicamente Colombia y Brasil cuentan con una legislación de acoso laboral. A su vez países como Argentina y Venezuela cuentan con ordenamientos jurídicos que regulan la materia y en México se publicó la Ley General de Acceso de las mujeres a una Vida Libre de

Violencia, en donde se incluye como modalidad la violencia docente y laboral, pero esta está planteada desde una perspectiva netamente de género mas no en general (Oceguera, Rodríguez y Ruiz, 2009). A continuación, se presenta la tabla 3, donde se mencionan diferentes tipos de leyes que regulan el tema de mobbing en Latinoamérica.

Tabla 3

Tipos de leyes que regulan el Mobbing en Latinoamérica

De carácter general	Leyes específicas
Ley 7.232, Provincia de Tucumán, Argentina (2002)	Ley núm. 2.120 sobre asedio moral en la administración municipal de Ubatuba S P, Brasil (2000/01)
Ley 5.349, Provincia de Jujuy, Argentina (2003).	Ley complementaria No. 12.561 de Río Grande de Sul, Brasil (2006).
Ley 13.168 contra la violencia laboral de la Provincia de Buenos Aires, Argentina (2004).	Ley 1010, Colombia (2006).
Ley 1.225 contra la violencia laboral de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina (2004).	Contra el Asedio Moral del Estado de Sao Paulo, Brasil (2007)
Ley 12.434. Ley de Violencia Laboral, Argentina (2005).	
Ley, 9.671 de la Provincia Entre Ríos, Argentina (2006).	
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCMAT), Venezuela (2005)	

Nota: Adaptado de Oceguera et al (2009). En la tabla 3 se observan las leyes que regulan el *Mobbing* en Latinoamérica.

Actualmente existen leyes que constituyen o le dan cierta importancia al tema del acoso laboral, pero aun así estas siguen estando lejanas de la problemática y que no se involucran en su totalidad con el acoso laboral y mucho menos en resolver estas situaciones, pero aun así las autoras Padial e Iglesias (2002), señala que el *Mobbing* siempre tendrá una historia la cual será investigable y se deben valorar todos y cada uno de los elementos que lo constituyen, partiendo desde el diagnóstico de sospecha hasta el diagnóstico de certeza, para esto los peritos deben alcanzar la convicción no solo de la víctima, sino también de los hechos ya probados y de los que se pueden probar. Así mismo mencionan las autoras que el objetivo para la víctima no es solo que la indemnicen, incapaciten o demás, sino que el acosador sea castigado, se aleje y se le impida que vuelva a cometer este tipo de acciones nocivas contra alguien más.

La mujer como víctima de violencia y acoso laboral

Ahora bien, teniendo en cuenta que la problemática de acoso laboral es una realidad y que este un tema que esta principalmente identificado que afecta a las mujeres, pues según los autores Españoles Moreno Jiménez, Rodríguez Muñoz, Garrosa Hernández, Morante Benadero y Rodríguez Carvajal (2005), lograron identificar en su estudio que las mujeres están expuestas en mayor medida a conductas de acoso psicológico, puntuando más alto que el acoso hacia los hombres y en todas las dimensiones que componen el acoso, lo que para los autores significa que el hecho de ser mujer es un riesgo potencial al momento de padecer acoso, pues según afirman, los individuos con menor poder social, en este caso las mujeres, suelen ser más intimidados y más sensibles a las situaciones que incluyan el conflicto tales como el acoso.

La OIT en el año 2005, publica un reporte sobre el acoso laboral y las mujeres, en donde señala que en el caso de las mujeres el acoso se genera para inducir la renuncia en donde no está

protegida en contra del despido, esto principalmente en ocasiones cuando se encuentra en la licencia de maternidad, en donde por su estado natural se aleja de las labores y esto mismo le impide mantenerse en el trabajo habitual. El acoso laboral es un tema que está ligado principalmente a la violencia del género.

Adicionalmente un estudio realizado por Moreno, Rodríguez, Garrosa, Morante, y Rodríguez (2005), lo autores lograron identificar que las mujeres están expuestas mayormente a conductas de acoso psicológico, teniendo un puntaje mayor al de los hombres referente al acoso.

La misma investigación arrojo que las mujeres con menor nivel de estudios y con menor experiencia son aquellas que tienen mayor riesgo de sufrir acoso laboral. Igualmente, en su estudio, los autores señalan que las diferencias en cuanto al desarrollo, el salario y los cargos perjudican el acoso laboral para las mujeres.

Por otra parte, Salín (2003), menciona en su estudio que las diferencias en el sexo implican una ventaja y desventaja en cuando a la explotación, el control, las acciones, las emociones, los significados y la identidad mediante la distinción entre lo femenino y lo masculino, son este tipo de implicaciones las que se ven marcadas en las acciones de *bullying* las cuales suelen ser diferentes dependiendo el género. El autor menciona que desde que se asume que una mujer tiene menos poder que un hombre esto ya se relaciona con acoso laboral y pone a la mujer en un papel de víctima en el trabajo. Salín (2003), hace mención que en términos laborales las mujeres están expuestas a actos negativos más que la prevalencia que podría llegar a tener un hombre, lo que desde esta perspectiva el género masculino se mantiene menos temeroso que el género femenino.

En su estudio el autor plantea que el 8,8% de lo reportado después de la investigación, las personas que han sido parte del acoso laboral son principalmente las mujeres, señalando como

parte importante el acoso sexual dentro de su trabajo, mencionando que son ellas quienes perciben con mayor frecuencia este tipo de acciones intimidantes por parte de los hombres (Salín, 2003).

Por lo anterior se hará un enfoque en la incidencia del acoso laboral o de las acciones violentas en el trabajo relacionadas principalmente en las labores que ejercen las mujeres que laboran en el sector de aseos o de limpieza en las organizaciones.

Según Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003), existen diferencias sustanciales en la vida de las mujeres y de los hombres, lo cual afecta la seguridad y salud en el trabajo. La segregación ocupacional de géneros, ha expuesto los trabajos a diferentes exigencias, labores y sectores empresariales, teniendo así los hombres más posibilidades de ocupar puestos altos y las mujeres ejerciendo labores de tiempo parcial donde la segregación se ve aún más marcada por el género. Así mismo las diferencias de género en cuanto a las condiciones de trabajo son también reflejadas en la seguridad y salud en el trabajo.

Ahora bien, en cuanto a los trabajos que son mal pagos y precarios es posible encontrar mayor número de mujeres, lo que afecta directamente sus condiciones laborales e incrementa los riesgos laborales, de igual manera las mujeres tienden también a mantenerse en el mismo trabajo más tiempo que los hombres, por lo que sufren una exposición más prolongada a riesgos inherentes (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003).

Caracterización del sector de limpieza y aseos.

Según Leeber y Martínez (2012), en su investigación resaltan que las personas que laboran en el sector de la limpieza están sometidos a diferentes dificultades, pero principalmente al tema de los horarios, pues estos son atípicos. Los autores hacen una precisión importante sobre la diferencia del género, pues mencionan que los hombres tienen mayores jornadas de trabajo o son

de tiempo completo pues sus tareas están más enfocadas a la limpieza completa, al manejo de maquinaria y al trabajo pesado, mientras que las mujeres tienen jornadas de trabajo más cortas o de tiempo parcial pues sus principales funciones se basan en la limpieza de despachos. Lo que sería una diferencia al momento de los pagos.

Además, en cuanto a la segregación laboral, es posible encontrar mujeres que suelen trabajar en empleos donde la representación sindical es débil o simplemente no existe, quedando de esta manera por fuera su participación (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003). Otra diferencia que se debe reconocer para las mujeres en su trabajo, es que por lo general se presenta incompatibilidad entre las modalidades de trabajo y la vida familiar, pues en muchos casos este es una variable adicional que supone presión sobre ellas (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003).

Como se mencionaba anteriormente, es posible observar que las mujeres suelen tener labores que están un poco limitadas y que poseen ciertos niveles de exposición, en este caso se hará énfasis en las mujeres que laboran en el sector de la limpieza y el aseo, siendo esta una labor que se desempeña principalmente en hoteles, hospitales y fábricas.

La labor de limpieza implica que a menudo las personas que se desempeñan en este rol realicen trabajos al aire libre y también en zonas públicas, según la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2008), los trabajadores del sector de limpieza se caracterizan por ser contratados directamente para trabajar en los locales de empresarios o bien para trabajar en empresas de terceros, pueden también ser empleados de organismos públicos, de empresas privadas o bien trabajar por su propia cuenta, igualmente los trabajadores de este sector dependen en gran medida por un contratista.

En cuando a las modalidades de contratación, menciona Vesga (2011), que las personas que se desempeñan en labores de servicios de vigilancia, limpieza, mantenimiento de equipos, entre otros, son contratados por la modalidad de *outsourcing*, la cual es definida por Pérez (2009) como:

...Un modelo de contratación, el cual se ha venido imponiendo en el mundo como una forma de trasladar a un tercero, el cual actúa con autonomía e independencia y atiende a diferentes usuarios, actividades complementarias, accesorias o secundarias que no constituyen la columna vertebral de una actividad de manera que la empresa se dedique a configurar el “*core bussines*” del negocio (p.12).

El autor Vesga (2011), menciona que los trabajadores vinculados en esta modalidad de *outsourcing* perciben una connotación negativa, puesto que la mayoría de los trabajadores creen que esta modalidad desmejora su calidad de vida y se sienten discriminados a comparación con los trabajadores que están vinculados directamente con la empresa.

Por otra parte, es importante señalar que actualmente en Colombia es posible encontrar gran cantidad de mujeres ejerciendo las labores de aseos y limpieza tanto en organizaciones como en hogares de familias según, según el Observatorio de Servicio Publico de Empleo (2016), en Colombia mas del 7,2 millones de mujeres trabajan en comercio, hoteles y restaurantes, servicios comunales sociales y la industria manufacturera, asi mismo esto se puede ver distribuido en los sectores que más mujeres contratan relativo al número de hombres son: servicios comunales, sociales y personales (67%); intermediación financiera (56%); y comercio, hoteles y restaurantes (52%). En el año anterior para el 2015 En Colombia había 750.000 personas ocupadas en el servicio doméstico, y de ellas el 95% eran mujeres.

A partir del año 2011 el Ministerio del Trabajo en Colombia empezó a regular estas labores, teniendo en cuenta que los trabajadores del servicio doméstico, se caracterizan por tener condiciones regulares, fue por tanto se decidió desarrollar una cartilla para aclarar conceptos en la materia tales como lo son: la jornada laboral, el salario, el pago de los trabajos dominicales y festivos, el pago de la seguridad sociales y liquidaciones de prestaciones, buscando así resolver interrogantes más comunes relacionados a la contratación con el personal doméstico y para que los trabajadores puedan tener relación con sus derechos y deberes (Ministerio del Trabajo, 2011).

Así mismo en la cartilla desarrollada se busca fundamentar las normas legales vigentes, las cuales sean un apoyo legal para facilitar la relación que se da entre empleador y trabajador, con el fin de trabajar en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que laboran en este tipo de servicios (Ministerio del Trabajo, 2011).

Ahora bien a partir de la creación de la normatividad se empieza a regular en los trabajos domésticos y de servicios generales aspectos tales como: las modalidades del trabajo doméstico, la forma y duración de los contratos, el salario, los descuentos, el periodo de prueba, la jornada de trabajo, el pago de prestaciones sociales en jornada inferior a la máxima legal, liquidación de recargos por trabajo extra o suplementario, prima de servicios, auxilio de transporte, descanso obligatorio, vacaciones remuneradas, indemnización por despido sin justa causa, pago de prestaciones sociales, calzado y vestido de labor, afiliación al sistema de seguridad social integral, protección a la maternidad, licencia de paternidad y por último se reglamenta que constituiría el acoso laboral en este tipo de labores.

Por otra parte, la agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2008), menciona a su vez que el personal de limpieza tiene también algunas características importantes, pues la mayoría de estas personas son mujeres y trabajan tiempo parcial, un gran porcentaje de

ellas proceden de minorías étnicas (aspecto que caracteriza la cultura colombiana) y no poseen mayor experiencia laboral, ni mucha formación, en el trabajo que desempeñan es posible observar una gran rotación, debido a la elevada proporción de contratos tanto temporales como fijos de corta duración, siendo estos algunos patrones laborales y sociodemográficos que resultan dificultosos para la protección del personal que trabaja en el sector de limpieza.

Como se mencionó anteriormente, en Colombia las minorías étnicas son un aspecto que caracteriza el país, pues en los últimos años se han consolidado estos grupos, reconociéndose con sus formas de gobierno, sus ideales y sus dinámicas colectivas de integración y reconocimiento de la diferencia (Balladelli, Guzmán, Korc, Moreno, y Rivera, 2007). A continuación, se presenta la figura 3 en donde se presenta la distribución y localización de las minorías étnicas en Colombia.



Figura 3. Localización de resguardos Indígenas, territorios colectivos de comunidades negras (TCCN) y Kumpanias del pueblo ROM.

A pesar de que estas minorías étnicas se han venido desarrollando y haciendo parte visible de la sociedad colombiana, existe y persiste la desigualdad entre los habitantes de las zonas rurales y las zonas urbanas, así como también la desigualdad entre las regiones del país. En Colombia las personas de las minorías étnicas presentan vulnerabilidad en cuanto a las condiciones de vida, pues hay altas tasas de analfabetismo y poco o nulo acceso a los servicios públicos, igualmente hay barreras que les impide el acceso al servicio de salud, al transporte, la constante amenaza por ser desplazados y la informalidad laboral, por lo que actualmente el gobierno colombiano busca mejorar las condiciones de estas personas, mediante el fortalecimiento del sistema de protección social, para así reducir la vulnerabilidad de la población en aspectos específicos como el trabajo, la salud, los riesgos profesionales y las pensiones (Balladelli, Guzmán, Korc, Moreno, y Rivera, 2007).

Como se mencionó de manera semejante, estas personas que son parte de las minorías étnicas, al presentar el tipo de características mencionadas previamente, ejercen labores de aseos, en donde sus principales funciones son: barrer, aspirar, pulir, fregar, limpiar puestos de trabajos, entre otras funciones, debido a que estos cargos no necesariamente se debe haber tenido un estudio previo puesto que las actividades que realizan no son muy complejas, pero es ahí donde estas personas empiezan a estar expuestas a realizar actividades algo peligrosas teniendo en cuenta la maquinaria que se maneja y los lugares donde se lleva a cabo, como también es posible encontrar como factor de riesgo, las acciones violentas a las que muchas veces se ven enfrentadas y las agresiones que reciben debido a su procedencia, a sus pocas oportunidades y muchas veces a su poco conocimiento, lo que constituiría acoso laboral en personas que laboran en cargos de aseos

(Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo, 2008). A continuación, se presenta la tabla 4 en la que se describen los posibles riesgos y peligros a las que están expuestas las personas que ejercen cargos en el sector de la limpieza.

Tabla 4.

Peligros y riesgos para los trabajadores del sector de limpieza

-
- Accidentes causados por resbalones, tropiezos y caídas, en particular durante la limpieza húmeda.
 - Trastornos musculoesqueléticos (TME) como consecuencia de los trabajos repetitivos o de las manipulaciones manuales de cargas.
 - Exposición a sustancias peligrosas, ya sean los materiales de desecho retirados o las utilizadas para la limpieza.
 - Daños derivados de problemas psicosociales, como por ejemplo el estrés relacionado con el trabajo, o bien las agresiones, el acoso moral y la violencia.
 - Accidentes producidos por la maquinaria de limpieza, como cuando se quedan atrapados los dedos en la maquinaria o se producen descargas eléctricas.
 - Condiciones de trabajo penosas, como son los turnos cambiantes o los horarios de trabajo demasiado largos.

Nota: Adaptado de Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2008). En la tabla 4 se observan los principales riesgos del personal de limpieza.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2009), Aunque el personal de limpieza está expuesto a diferentes riesgos, ellos también sufren por lo general algunos daños a la salud, las más comunes relacionados con su trabajo son:

- i. Lesiones a causa de resbalones, tropezones y caídas.
- ii. Trastornos musculoesqueléticos.
- iii. Estrés, ansiedad y trastornos del sueño relacionados con el trabajo.
- iv. Enfermedades de la piel, como dermatitis de contacto y eczema.
- v. Trastornos respiratorios, como asma.
- vi. Enfermedades cardiovasculares.

Adicionalmente, en el estudio de Heluane y Hatem (2007), se logró determinar que las personas del sector de limpieza son los segundos afectados después del sector de enfermería, por tener mayor tasa de siniestralidad debido al contacto con el material biológico, lo que constituye en este sector accidentes con material corto-punzante más frecuentemente en las manos, señalando de esta forma que estos accidentes son en primer instancia ocurridos por descuido propio, seguido de la falta de capacitación y por ultimo ocasionados por la responsabilidad de terceros.

Es así mismo como se puede identificar los riesgos a los que son expuestas el personal de limpieza y como a este se le suma el tema de acoso laboral, por tanto, en la presente investigación, se tendrán en cuenta el siguiente objetivo el cual busca identificar las acciones de acoso laboral que constituyen la violencia en el trabajo alrededor de la actividad de limpieza y aseo en trabajadores que prestan el servicio a Aseos Integrales.

Método

Diseño

La presente investigación fue de orden cuantitativo, ya que como menciona Hernández, Fernández y Baptista (2010), con base en la medición numérica y el análisis estadístico que permite establecer patrones de comportamiento, por consiguiente, en este tipo de investigación se pretende generalizar los resultados y demostrar teorías, es predecible y estructurado. También fue una investigación es secuencial debido a que no se tuvo en cuenta previamente el número de participantes. El principal propósito fue identificar las acciones de acoso laboral que constituyen la violencia en el trabajo alrededor de la actividad de limpieza y aseo en trabajadores que prestan el servicio a Aseos Integrales.

Por otra parte, se contó con un diseño de investigación transeccional o transversal, puesto que se recolectó la información en un solo momento o tiempo único. El propósito fue identificar las acciones de acoso laboral que constituyen la violencia en el trabajo alrededor de la actividad de limpieza y aseo en trabajadores que prestan el servicio a Aseos Integrales. Además, esta investigación fue de tipo descriptivo, puesto que se especificaron las propiedades importantes de personas o fenómenos los cuales serían analizados (Hernández et al, 2010).

Participantes

El número de participantes fue de 27 personas entre hombres y mujeres, los cuales estaban contratados por Aseos Integrales, una empresa con más de 10 años de experiencia en la prestación del servicio de asepsia para instalaciones, utilizando el personal idóneo y capacitado para llevar a cabo la limpieza, protección, desinfección y mantenimiento en aseo industrial, hospitalario, comercial e institucional, también realiza mantenimiento a piscinas, control integrado de

fumigación, lavado, desmanchado, mantenimiento para maquinaria de limpieza y desinfección de tanques, actualmente es una empresa mediana ubicada en el sector de servicios.

La muestra seleccionada eran trabajadores para dos sedes en donde la empresa prestaba el servicio de limpieza, estas sedes fueron el hospital universitario del valle (Sede 1) y Metrocali (Sede 2). Para la selección de la muestra, se tuvo en cuenta la conformidad de los participantes para participar en la investigación.

Algunas de las características que se pueden evidenciar en la muestra, es que la mayoría de ellos son mujeres, llevan de 1 a 3 años contratados por la empresa y trabajando en el lugar, estos participantes están en edades entre 30 y 50 años y son provenientes de diferentes regiones del país, más de la mitad de la muestra son de raza negra e indígena por ser provenientes del departamento del Cauca, Buenaventura, Puerto Tejada y de zonas donde han sido desplazados, son muy pocos de la misma ciudad de Cali.

A continuación, se presenta en la tabla 5 las características sociodemográficas de los participantes.

Tabla 5.
Datos sociodemográficos de participantes

Participante	Sede	Género	Raza	Edad	Antigüedad
1	Sede 1	F	Negra	>30	1 a 3 años
2	Sede 1	F	Negra	30-40	1 a 3 años
3	Sede 1	F	Negra	30-40	1 a 3 años
4	Sede 1	F	Mestiza	30-40	1 a 3 años
5	Sede 1	F	Negra	40-50	1 a 3 años
6	Sede 1	F	Mestiza	30-40	1 a 3 años
7	Sede 1	F	Indígena	40-50	>1 año
8	Sede 1	F	Negra	30-40	1 a 3 años
9	Sede 1	F	Indígena	30-40	>1 año
10	Sede 1	F	Indígena	<50	1 a 3 años

11	Sede 1	F	Mestiza	<50	1 a 3 años
12	Sede 1	F	Negra	30-40	1 a 3 años
13	Sede 1	F	Indígena	40-50	1 a 3 años
14	Sede 1	F	Negra	40-50	1 a 3 años
15	Sede 1	M	Mestiza	40-50	1 a 3 años
16	Sede 1	F	Negra	40-50	1 a 3 años
17	Sede 1	M	Indígena	40-50	1 a 3 años
18	Sede 2	F	Negra	40-50	>1 año
19	Sede 2	F	Mestiza	30-40	>1 año
20	Sede 2	M	Negra	40-50	1 a 3 años
21	Sede 2	F	Mestiza	30-40	1 a 3 años
22	Sede 2	F	Negra	30-40	1 a 3 años
23	Sede 2	F	Indígena	30-40	>1 año
24	Sede 2	F	Negra	30-40	>1 año
25	Sede 2	F	Negra	>30	>1 año
26	Sede 2	M	Negra	30-40	1 a 3 años
27	Sede 2	F	Mestiza	40-50	1 a 3 años

Nota: Elaboración propia de la autora.

Instrumentos

Para esta investigación se hizo uso de la prueba LIPT-60 “*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*” (Apéndice B), la cual es una prueba creada por Heinz Leymann en 1984, conformada por 60 preguntas donde se busca determinar el maltrato psicológico en el entorno laboral, el terror psicológico o el psicoterror de manera gráfica (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2005). Esta prueba proporciona información general sobre la frecuencia y la intensidad del acoso percibido, está conformada por 6 subescalas conformadas más una adicional complementaria, para un total de 7 subescalas:

1. Subescala de desprestigio laboral (DL): Es aquella en donde se genera el descrédito o desprestigio en el trabajo, a partir de la distorsión de la comunicación, las calumnias y los rumores que circulan en el ambiente laboral, así mismo en esta se produce la minimización de los logros

de los trabajadores, los ítems que constituyen este son los numerales 5,10,17,18,28,49,50,54,55,56,57,58,59 y 60.

2. Subescala de entorpecimiento laboral (EP): Esta hace referencia al bloqueo del sistema de trabajo, donde se busca degradar al colaborador, interponiéndole tareas inapropiadas o por debajo de las competencias que posee. Los ítems que miden esta escala son: 14,27,32,33,34,35,37.

3.Subescala de incomunicación o bloqueo de la comunicación (BC): Esta referida al bloqueo en la comunicación tanto dentro de la organización como la comunicación extraorganizacional, la componen los ítems 3,11,12,13,15,16,51,52,53.

4. Subescala de intimidación encubierta (IE): Son todos aquellos daños o amenazas no observables y se realizan de manera limpia, sin que se pueda dejar evidencia específica, está constituida por los ítems 7,9,43,44,46,47,48.

5. Subescala de intimidación manifiesta (IM): Esta Subescala está relacionada con intimidación en donde se presentan amenazas hechas de manera abierta, en público y son principalmente amenazas verbales, gritos o ridiculización pública, esta subescala se mide en los ítems 1,2,4,8,19,29.

6. Subescala de desprestigio personal (DP): Es aquella donde se presentan todas las acciones para desprestigiar la vida persona de una persona, se presentan constantemente críticas, burlas y demás relacionadas a la forma de vivir, ser y pensar de la víctima, esta escala la componen los ítems 6,20,21,24,25,30,31.

Adicional a las 6 subescalas mencionadas anteriormente existen en el LIPT-60 10 ítems que no se pueden agrupar entre las dimensiones apropiadamente y son agrupadas en esta

investigación como (VD), pero son tenidas en cuenta para la obtención de los indicadores globales y también para el análisis cualitativo. Estas posiblemente abarcan otras dimensiones, pero no constituyen una escala por la cantidad mínima de ítems por factor, lo que no arrojaría fiabilidad en la medición, pero aun así su presencia en el cuestionario es relevante para caracterizar el tema de acoso laboral, los ítems que se incluyen aquí son: 22,23,26,36,38,39,40,41,42,45.

Esta prueba paso por un proceso de validación por jueces (una doctora en psicología y una docente del área ciencias humanas), las cuales han tenido experiencia en el manejo de temas relacionados con el acoso laboral, a los jueces se les realizó una guía de validación (Apéndice C). Una vez y teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por los jueces, se realizaron los ajustes a los ítems, teniendo en cuenta la simplicidad de las palabras y la claridad de las preguntas.

Procedimiento

Inicialmente se realizó una aproximación a la organización, en esta visita se planteó la posibilidad de realizar la investigación sobre la temática de acoso laboral, en esta etapa se hizo un proceso de acercamiento con las personas encargadas del área de gestión humana y se acordó una cita para recoger información pertinente.

Seguido de la revisión bibliográfica de los estudios empíricos y teóricos, se hizo un rastreo para identificar las guías para indagar sobre acoso laboral y se decidió hacer uso para la investigación de la batería LIPT-60 de Leymann, posteriormente se llevó a cabo una validación de los ítems de la batería por parte de jueces expertos, para validar la escritura y la pertinencia de los mismos.

Después de haber realizado la validación, se llevó a cabo la aplicación de la batería en dos tiempos, inicialmente se aplicó la encuesta a 17 personas que laboraban para el hospital

universitario del valle (Sede 1) y realizaban las labores de aseo contratados por la empresa Aseos Integrales. Posteriormente se realizó la segunda aplicación a 10 colaboradores de Metrocali (Sede 2) quienes ejercían las labores de aseo en este establecimiento y estaban vinculados con Aseos Integrales. Es necesario indicar que para esta aplicación se realizó un encuadre previo y la firma de los consentimientos informados por ambas partes (Participante e investigador).

Al finalizar la recolección de la información se elaboró un primer análisis a la luz de los planteamientos incluidos en el marco teórico, seguido se llevó a cabo un análisis estadístico haciendo uso de Excel 2016.

Por último, se realizó la elaboración del documento, donde se consignaron los resultados de la investigación, la discusión y se plantearon las recomendaciones encaminadas a nuevas investigaciones, con el fin de fortalecer la temática y dar aportes relevantes.

Consideraciones éticas

En esta investigación se tuvo en cuenta los 8 criterios establecidos para la investigación con humanos según la Ley 29 de 1990. Los participantes son personas voluntarias adultas que aceptaron participar en la investigación firmando el consentimiento informado, diseñado para tal (Apéndice A).

Consideraciones generales sobre el consentimiento informado

La psicología es una ciencia que se fundamenta en la investigación (ley 1090 de 2006). En ese sentido, los procesos de indagación y construcción de conocimiento implican generalmente la participación de personas. Al momento de llevar a cabo una investigación, es pertinente tener en cuenta los marcos éticos que regulan las prácticas y establece principios guía de quien investiga.

En este sentido, el consentimiento informado es uno de los mecanismos que se ha establecido en diferentes comunidades científicas como un instrumento que garantiza el respeto de los derechos de los participantes en una investigación y las responsabilidades de quién lleva a cabo el proceso de investigación.

El Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas-CIOMS (2002), plantea frente a este documento que:

El consentimiento informado consiste en una decisión de participar en una investigación, tomada por un individuo competente que ha recibido la información necesaria, la ha comprendido adecuadamente y, después de considerar la información, ha llegado a una decisión sin haber sido sometido a coerción, intimidación ni a influencias o incentivos indebidos (p. 37).

De igual forma, esta organización manifiesta una serie de consideraciones que recoge en ese documento y que se retoman en adelante para la consideración del procedimiento del consentimiento informado. En principio el proceso de obtención del consentimiento informado implica que el investigador informa, repite y explica en la medida que sea necesario, los procedimientos que se seguirán en el desarrollo de la investigación, sus objetivos y todo aquello que permita ilustrar al participante de lo que se espera realizar en la investigación con el fin que tome una decisión de participación lo suficientemente informada. La explicación debe tener en cuenta los antecedentes culturales, el nivel educativo y el grado de comprensión del participante. En caso que el participante no pueda firmar el consentimiento o no hubiese posibilidad de obtenerlo directamente, será un representante legal el encargado de tomar la decisión de participación. Se recomienda documentar el procedimiento de consentimiento informado de tal

modo que quede registrado. Este documento deberá llenarlo la persona que participa en la investigación en la medida en que esté capacitada para ello.

El CIOMS (2002) plantea elementos de referencia en torno al contenido de lo que el investigador debe informar a los participantes antes de obtener el consentimiento informado.

Entre estos aspectos para la psicología están (p. 42-44):

- La invitación a participar en la investigación, las razones que dan lugar a considerarlo un participante idóneo, los propósitos, procedimientos y duración de su participación en la investigación.
- Dejar claro la posibilidad de negarse a participar de la investigación o retirarse de ella sin menoscabo de sus derechos o la existencia de ningún tipo de sanción.
- Si se proporciona dinero u otros bienes materiales, cuanto es la cuantía y el procedimiento de entrega
- La explicación del compromiso que adquiere el investigador que luego de culminar el estudio, le serán informados los hallazgos de la investigación.
- Informar los beneficios y riesgos posibles de la participación en la investigación.
- Los procedimientos para asegurar el anonimato de los participantes y la confidencialidad de los datos. Informará si hay alguna restricción legal o de otro tipo para el manejo de la confidencialidad de los registros y los datos en los que se identifique al participante.
- El carácter gratuito de la participación
- Informar si la persona obtendrá participación de las ganancias de los posibles usos comerciales de algún elemento que haya sido producto de la investigación.

Resultados

A partir de la información que se recogió a través de la aplicación del instrumento LIPT-60, se obtuvieron datos de carácter cuantitativo con relación a las acciones de violencia en personas que trabajan en una empresa de aseos.

Teniendo en cuenta que el instrumento LIPT-60 está conformado por 7 variables las cuales son: desprestigio laboral (DL), entorpecimiento laboral (EP), bloqueo de la comunicación (BC), intimidación encubierta (IE), intimidación manifiesta (IM), desprestigio personal (DP) y varias dimensiones (VD), es posible identificar a partir de estas las acciones violentas que se relacionan con el trabajo de personas que se desempeñan como aseadores y personal de mantenimiento en dos sedes laborales.

Ahora bien, a partir del procesamiento de los datos, es posible identificar en la figura 4 como están organizadas las variables de acuerdo a los puntajes obtenidos, señalando en primer instancia que es muy común en los trabajos que realizan las personas de la muestra que el desprestigio laboral es la variable con mayor puntaje debido a las acciones violentas que son más frecuentes y están encaminadas a crear una mala imagen del trabajador, seguido de la intimidación manifiesta haciendo relación a las acciones de abuso de manera abierta, bloqueo de la comunicación relacionada a toda acción que entorpezca y no permita el vínculo y la comunicación entre pares y de manera jerárquica, entorpecimiento laboral haciendo énfasis a las acciones que no permiten que se lleven a cabo las labores de manera adecuada, varias dimensiones en donde se agrupan diferentes acciones violentas, desprestigio personal en donde se busca el desacredito del

ser humano y por ultimo intimidación encubierta, siendo estas acciones que se hacen de manera oculta pero que mantienen como fin el dañar a una persona.

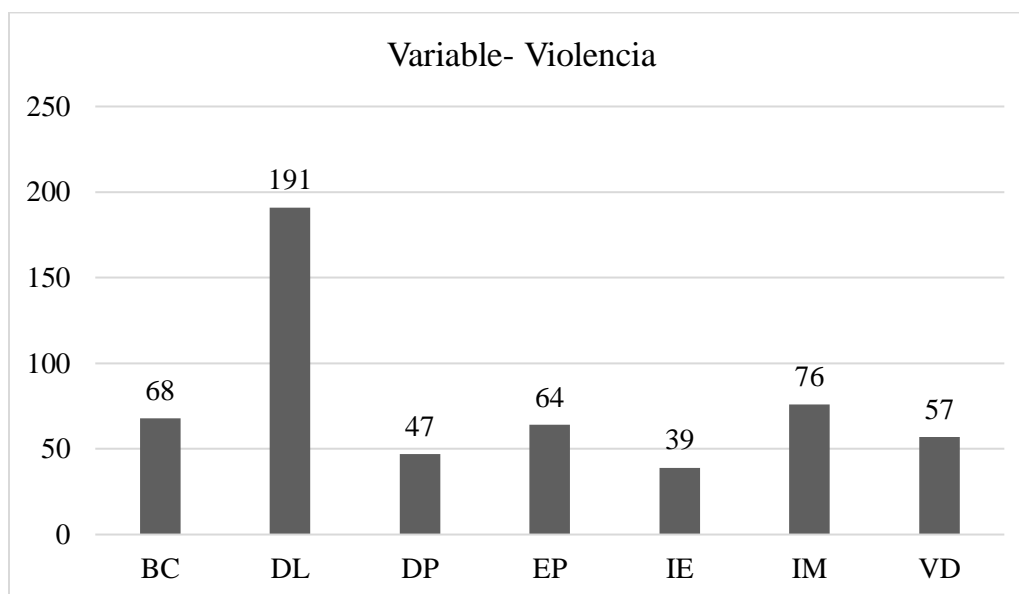


Figura 4. Resultados por variable.

Por otra parte, en la Figura 5, se muestra un análisis general sobre la violencia percibida tanto por hombres como por mujeres y es así posible evidenciar que la Figura 4 está dividida de acuerdo a las dimensiones que propone el autor en el instrumento LIPT-60, donde es posible evidenciar que tanto en hombres como en mujeres se presentan acciones relacionadas a la violencia en el trabajo, las cuales llegan a constituir acoso laboral.

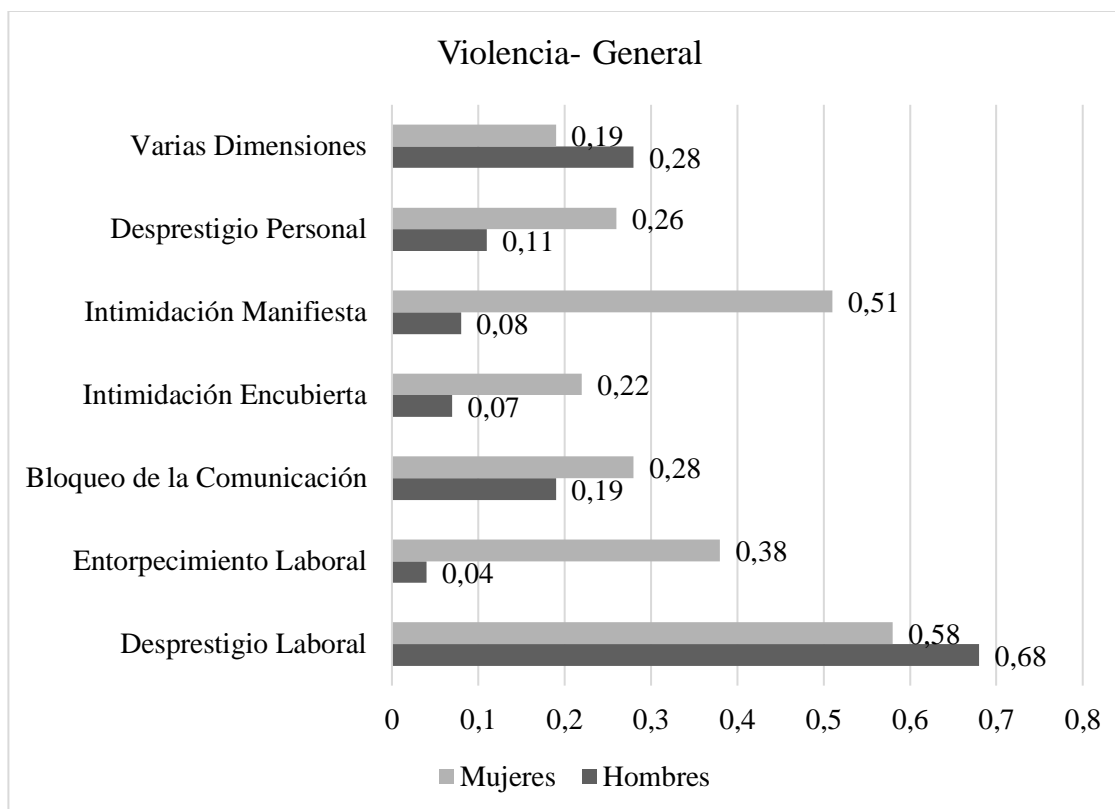


Figura 5. Violencia laboral resultados generales.

Así mismo en la figura 5 es posible argumentar que las mujeres presentan mayor incidencia en todas las variables a diferencia de las dimensiones varias y el desprestigio laboral.

Para las mujeres en primer lugar pueden evidenciar que el desprestigio laboral, la intimidación manifiesta y el entorpecimiento laboral son las variables en donde suscita el acoso laboral relacionado a las acciones violentas.

En segundo lugar, posicionan el bloqueo de la comunicación y desprestigio personal siendo estas las acciones que se ven medianamente en su entorno laboral, por ultimo son la intimidación encubierta y las otras dimensiones, lo que señala que, aunque se presentan con mayor frecuencia estas se han llegado a vivenciar en el lugar de trabajo

Por parte de los resultados que arrojó la muestra de los hombres, se puede precisar que la violencia se relaciona con ellos principalmente en las variables de desprestigio laboral y las dimensiones varias, en las otras dimensiones puntúan relativamente bajo, lo que puede parecer que aunque hay acciones violentas en su trabajo, para ellos estas acciones violentas no se presentan con la misma intensidad que para las mujeres.

Ahora bien, los resultados al ser analizados se decidieron descartar a las participantes de género masculino, debido a que únicamente eran 4 participantes, por lo que se decidió que la muestra no era lo suficientemente amplia para obtener resultados que contribuyeran y aportaran de manera relevante a la investigación, así mismo más adelante se hará énfasis sobre la población que trabaja y se desempeña en el rol de aseos. Por lo tanto, a partir de esta sesión los resultados que aparecerán estarán basados únicamente en la muestra de 23 mujeres.

Los resultados se dividieron también teniendo en cuenta la edad de los participantes como se observa en la figura 6, esto con el fin de hacer apreciaciones sobre cómo se percibe la violencia laboral teniendo en cuenta la edad de cada uno de los participantes.

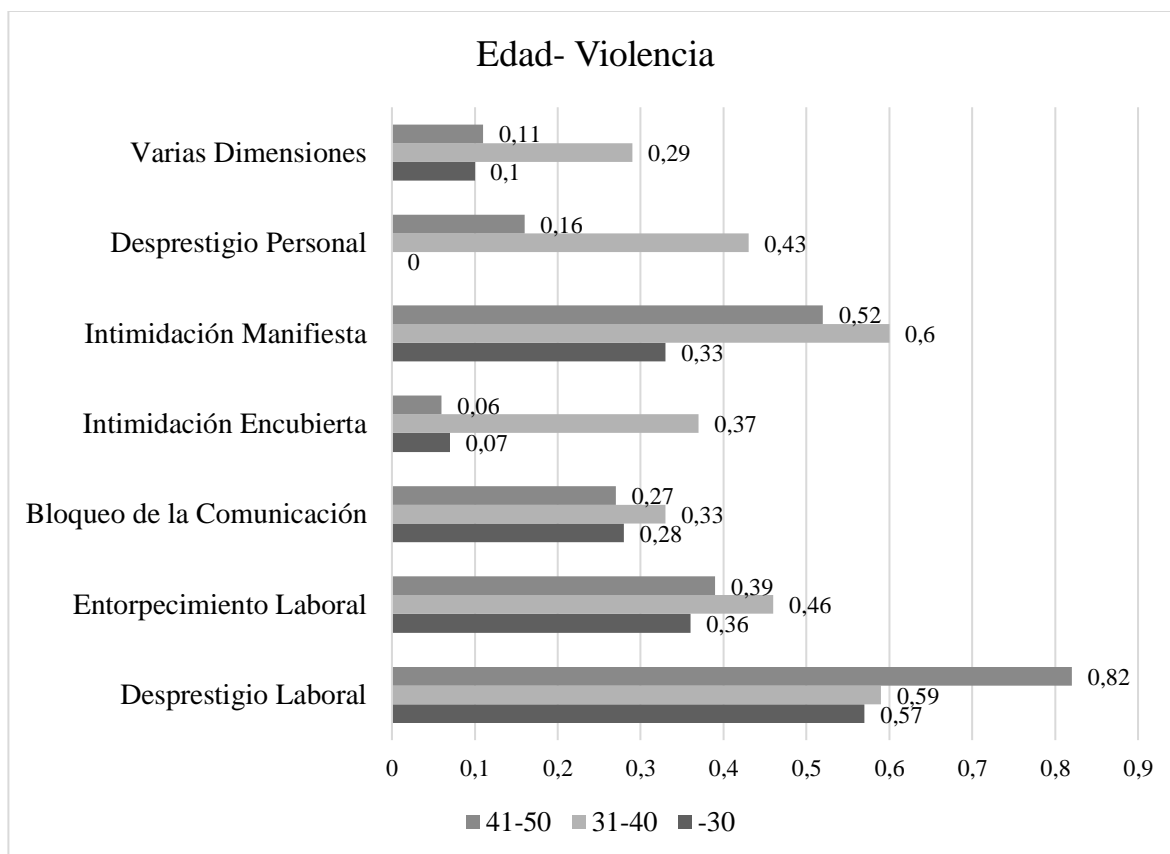


Figura 6. Resultados por edad.

La muestra estuvo distribuida en tres rangos de edad que fueron: personas menores de 30 años, edades entre 31 y 40 y entre 41 y 50 años, es posible a raíz de esta característica identificar que las personas menores de 30 años presentan una mayor percepción en cuanto a las variables de Desprestigio laboral, entorpecimiento laboral, intimidación manifiesta y bloqueo de la comunicación, así mismo perciben que en el trabajo hay poca presencia en las dimensiones de intimidación encubierta y que no perciben que haya acciones que involucren las dimensiones varias y el desprestigio personal.

Ahora bien el personal que tiene entre 31 y 40 años perciben al igual que el grupo de menor edad que el desprestigio laboral es una dimensión bastante percibida (0,59) seguida de la dimensión de entorpecimiento laboral (0,46), desprestigio personal (0,43), intimidación encubierta

(0,37) y bloqueo de la comunicación (0,33), es posible resaltar que este grupo de edad no señala que las dimensiones varias es frecuente ni tampoco la intimidación manifiesta, pero aun así estas dos puntuaron como las más bajas, lo que mostraría que hay existencia de estas variables mas no de manera frecuente.

En el grupo de 41 a 50 años, se evidencia al igual que en los otros dos grupos de edad que el desprestigio laboral es la dimensión que es percibida con mayor frecuencia entre las personas que laboran en el área de aseos, en segunda posición se evidencia que la intimidación manifiesta es también evidenciada como dimensión importante, seguido del entorpecimiento laboral, el bloqueo de la comunicación, el desprestigio personal, las dimensiones varias y por ultimo muy poco evidenciado en este grupo es la intimidación encubierta.

Otro de las características que se tuvieron en cuenta fue el tema de la antigüedad evidenciado en la figura 7, donde es posible mostrar los resultados teniendo en cuanto el tiempo en el que llevaba laborando las persona para la empresa.

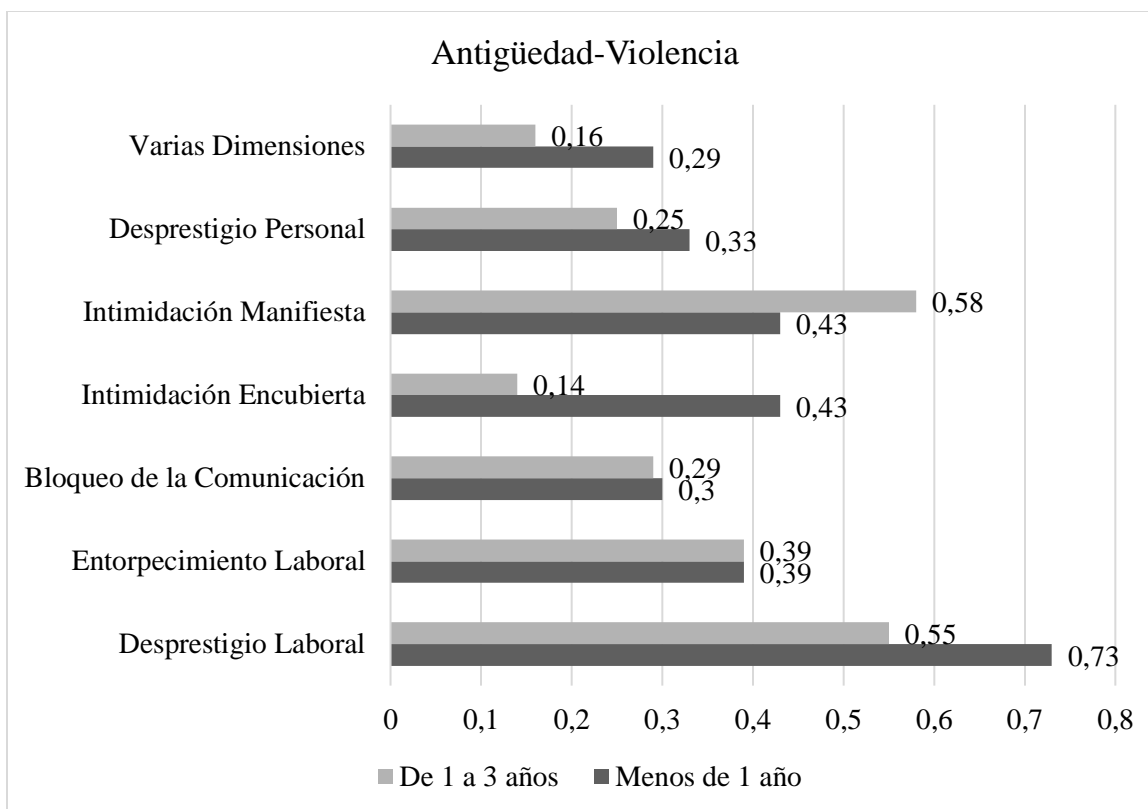


Figura 7. Resultados por antigüedad.

Se puede evidenciar que las personas que llevan menos de 1 año laborando son aquellas que muestran mayores índices en cuanto a la incidencia en las dimensiones de violencia en el trabajo, pues señalan inicialmente que el desprestigio laboral es el mayor evidenciado por ellos, seguido de las intimidaciones tanto encubiertas como manifiesta y así mismo señalan que el entorpecimiento laboral, desprestigio personal, dimensiones varias son también percibidas y por último el bloqueo de la comunicación es aquellas de menor percepción, pero están implícitas en sus labores diarias.

Por otra parte, se puede también evidencia que las personas que llevan de 1 a 3 años laborando en el mismo cargo señalan que la intimidación manifiesta es aquella que más se percibe en su trabajo, seguido del desprestigio laboral, como también del desprestigio personal y el

bloqueo de la comunicación, señalan también que las dimensiones varias y la intimidación encubierta, son aquellas dimensiones que dentro de su trabajo no se ven muy involucradas, pero aun así están presentes en su trabajo relacionado con la violencia.

Una de las variables que también se tuvieron en cuenta para la muestra fue la raza a la cual pertenencia las personas. Se pudo evidenciar por consiguiente en la figura 8 los resultados referentes a esta característica.

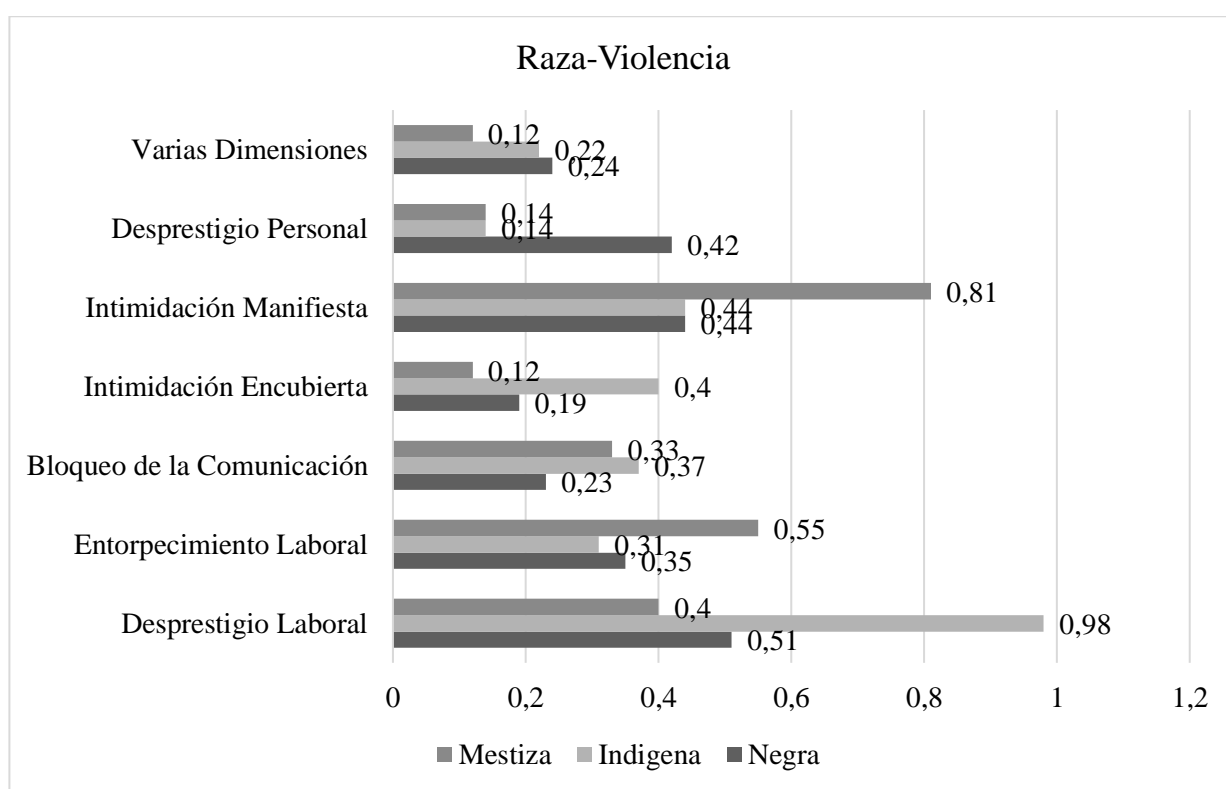


Figura 8. Resultados por raza.

La raza fue una característica en donde se obtuvieron resultados muy similares, pero que también presentaron variaciones, pero aún siguen siendo menores las discrepancias que se presentan teniendo en cuenta las otras características evaluadas.

Las personas de raza mestiza tuvieron puntuaciones altas en cuanto a dos dimensiones en específico, la intimidación manifiesta y el entorpecimiento laboral principalmente, de esta misma forma puntuaron que el desprestigio laboral y el bloqueo de la comunicación eran dimensiones de violencia que percibían marcadas de manera mediana en sus trabajos, pero aun así señalaron que las dimensiones varias, el desprestigio personal y la intimidación encubierta no eran dimensiones que encontrarán marcadas en sus rutinas laborales.

Por otra parte, las personas de raza indígena señalaron que el desprestigio laboral es una dimensión bastante importante y que reconocen como una amenaza todas las acciones relacionadas a esta, pero aun así las otras dimensiones restantes resultaron obtener puntajes medios bajos los cuales no consideran que sean fuente principal de donde proviene las acciones violentas en el trabajo.

Las personas de raza negra percibieron que la violencia en el lugar de trabajo se percibe principalmente en el desprestigio personal, laboral y en la intimidación manifiesta, las otras dimensiones tuvieron una puntuación relativamente baja.

Teniendo en cuenta que el estudio fue realizado en dos sedes diferentes, a continuación, en la figura 9 se evidencia como se genera la violencia laboral de acuerdo a la sede de trabajo de los participantes.

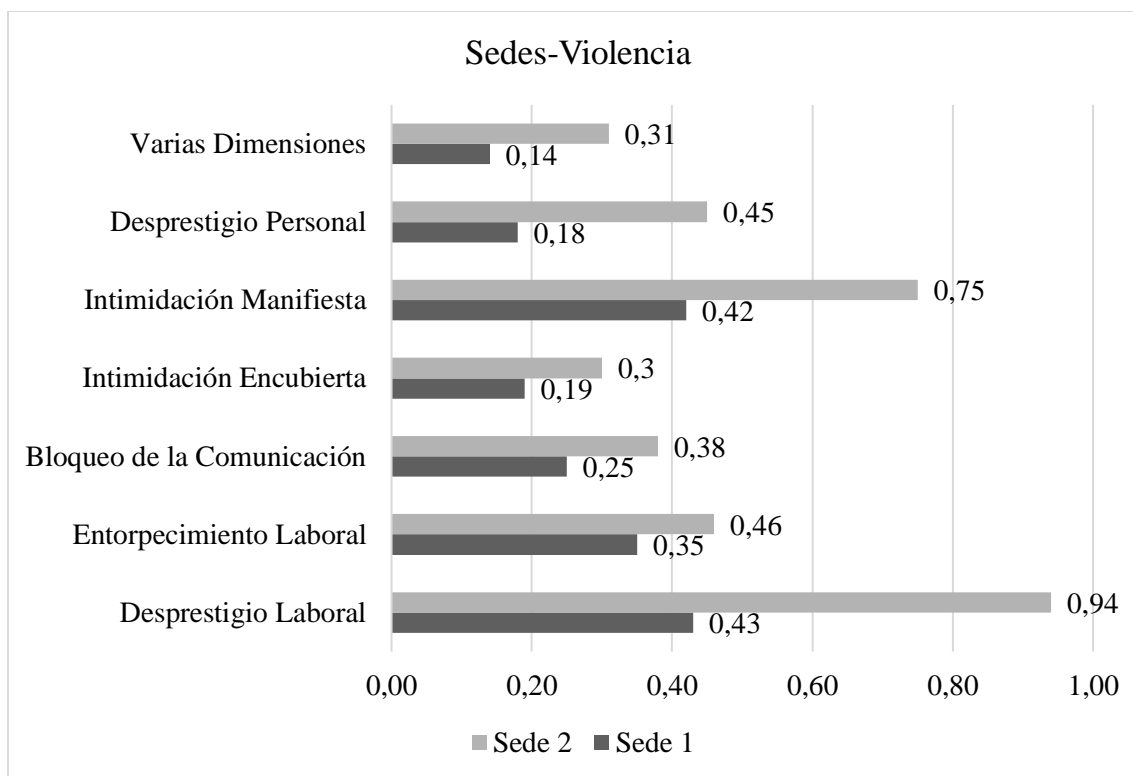


Figura 9. Resultados por sede.

Es posible a partir de la figura 8 evidenciar que la sede 2 es la más afectada en cuanto a las acciones violentas que se presentan en las labores, a diferencia de la sede 1. Igualmente es visible evidenciar que el desprestigio laboral en la sede 1 y 2, son las variables con mayor incidencia, pero aun así es una variable marcada más en la sede 2 que en la 1. Los resultados fueron similares también en las dos variables con menor puntaje, pues para ambas sedes la intimidación encubierta es la menor evidenciada en sus rutinas laborales. A pesar de que en ambas sedes las variables a las que se apuntan alto y bajo son las mismas, cabe resaltar que el puntaje presenta una brecha bastante amplia en los puntajes obtenidos.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el estudio realizado buscaba reconocer las manifestaciones de violencia que constituyen acoso dentro de la organización, se identificaron cuáles fueron las acciones que la muestra consideró que eran las más acentuadas y con mayor incidencia en su interacción laboral y así mismo las de media y baja percepción. A continuación, se presentan las tablas 6,7 y 8 en donde se exponen las incidencias de las acciones violentas de acuerdo a la incidencia percibida por las personas de la muestra.

Tabla 6.
Acciones violentas con incidencia alta.

ITEM	ENUNCIADO	VARIABLE	PUNTAJE
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	DL	27
2	Le interrumpen cuando habla (Compañeros, Jefes, Subalternos)	IM	24
1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	IM	20
52	No le pasan las llamadas o dicen que no está.	BC	20
10	No lo miran o lo miran con desprecio o gestos de rechazo.	DL	19
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan y le ponen restricciones.	DL	19
3	Sus compañeros le ponen barreras para expresarse o no le dejan hablar.	BC	18
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	DL	18
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	EP	16
32	No se le asignan nuevas tareas o considera que no tiene nada que hacer.	EP	16
48	Le toman algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	IE	16
5	Criticán su trabajo.	DL	14
18	Hacen circular rumores falsos o sin fundamentos sobre usted.	DL	14
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	EP	14
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	DL	14
56	Exageran sus fallos y errores.	DL	14

57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	DL	14
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	BC	13
28	Se evalúa su trabajo de manera imparcial, injusta y malintencionada.	DL	13
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	VD	12
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	DP	11
31	Le hacen insinuaciones o gestos sexuales.	DP	11
6	Critican su vida privada.	DP	10
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	VD	10

Nota: Elaboración propia de la autora.

A partir de la presentación de la tabla 6 en donde se muestra la incidencia en las acciones que constituyen acoso laboral, es posible encontrar que los ítems iniciales son aquellos en que las personas identifican que es donde radica principalmente el tema de la violencia.

Para la muestra seleccionada, el control de los horarios de manera estricta, las interrupciones al hablar, la omisión de llamadas, la falta de contacto visual, las miradas agresivas, la negación de permisos, las calumnias y mentías, la asignación de lugares de trabajo alejados del resto de sus compañeros, la falta de actividades nuevas en su cargo, la toma de pertenencias sin permiso, las críticas constantes, la falta de escucha a iniciativas, las constates críticas sobre sus labores, que no reconozcan el buen trabajo o que exageren ciertos errores son aquellas que tienen mayor frecuencia entre las personas de la muestra, así mismo consideran también que la violencia laboral se da cuando informan mal sobre la presencia, permanencia y dedicación, cuando ignoran su presencia, cuando no dan respuesta a sus preguntas, así mismo señalan que la evaluación injusta, los trabajos nocivos a los que se ven expuestos, la ridiculización, las insinuaciones sexuales y las sobrecargas laborales son las principales acciones que señalan violencia laboral.

Tabla 7
Acciones violentas con incidencia media.

ITEM	ENUNCIADO	VARIABLE	PUNTAJE
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	IM	9
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	VD	9
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	DP	9
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	IM	9
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	DL	9
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	IM	8
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	VD	8
27	Le asignan un trabajo humillante.	EP	8
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	EP	7
8	Se le amenaza verbalmente.	IM	6
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	IE	6
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	BC	6
49	Se emiten informes confidenciales y negativos sobre usted sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	DL	6
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	DL	6
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	BC	5
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	DP	5
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	VD	5
45	Recibe agresiones sexuales físicas de manera abierta y explícita	VD	5
47	Ocasionan daños en útiles de trabajo, necesarios e importantes para su cometido.	IE	5

Nota: Elaboración propia de la autora.

Por otra parte señalan que cuando les gritan, imitan sus acciones, los atacan o se burlan, les contradicen sus ideas, les ocultan habilidades que tienen, cuando se burlan de su procedencia, les obligan a hacer cosas absurdas, se le amenaza verbalmente, también cuando en general sienten que su presencia no es importante, cuando no logran crear vínculos de amistad, cuando se emiten informes sin notificación, cuando hay insultos, ataques físicos leves y también cuando le ocasionan daños a sus útiles de trabajo, son ciertas acciones que se evidencian de manera ocurrente pero la consideran acciones que no son visibles dialmente, así mismo señalan que estas acciones son violencia laboral y que aun así a pesar de que no se presenten de manera frecuente afectan la integridad de ellos.

Tabla 8.
Acciones violentas con incidencia baja

ITEM	ENUNCIADO	VARIABLE	PUNTAJE
12	La gente ha dejado, o está dejando de dirigirse a hablar con usted	BC	4
43	Le hacen gastar dinero a propósito para perjudicarlo	IE	4
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas o presiones para que se alejen de usted	DL	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acosadoras.	IE	3
40	Le amenazan con violencia física.	VD	3
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	IE	3
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	EP	2
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	VD	2
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	VD	2
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	IE	2
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	BC	2

20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	DP	1
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	VD	1
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	EP	1
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	BC	0
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	DP	0
53	Pierden u olvidan sus encargos.	BC	0

Nota: Elaboración propia de la autora.

Por ultimo hay acciones que mencionan que se presentan muy rara vez o poco frecuente y estas son las relacionadas a la evitación a la comunicación entre compañeros, las amenazas vía telefónica o redes, tareas por debajo de sus competencias, que los tilden de enfermos mentales o que se burlen de defectos físicos.

Discusión

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y el planteamiento teórico, que se pudieron evidenciar los planteamientos de autores (Hirigoyen,1999; Piñuel y Cantero, 2002; Piñuel ,2004) donde es posible relacionar la violencia laboral y el acoso como acciones que están enfocadas al daño de una persona, con el fin de amedrantar, destruir y causar daños, pues así es posible evidenciarlo en los resultados, todas las acciones violentas que se manifiestan están planteadas con el fin de hacerle daño a los pares de trabajo.

Igualmente, los planteamientos que hace la LEY 1010 de 2006, señala que estas acciones son persistentes y pueden provenir de diferentes personas, pero siempre están ligadas a generar daño y perjuicios. De la misma manera los planteamientos de la OIT (2005), quedan evidenciados en los resultados pues es posible encontrar en estos que las acciones violentas se dan como consecuencia directa del ejercicio del trabajo y ocurre de manera persistente.

Por otra parte, cuando se revisan los resultados, es posible identificar que estas acciones son principalmente provenientes de jefes y/o superiores, pues en primera instancia las acciones violentas identificadas son las que conforman la variable de desprestigio laboral (DL) en donde son definidas por González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005), como las acciones que generan desacredito o desprestigio en el trabajo a partir de la distorsión de la comunicación, la minimización de los logros de los trabajadores, lo que indica que esta variable está relacionada con el tema de jerarquía en donde según Comisiones obreras (2002) es una tema de acoso descendentes, pues es el acoso laboral más común, en donde se presentan acciones hostiles a través

del poder, en donde su objetivo principal es mostrar a la víctima de manera negativa ante los demás.

Ahora bien, en cuanto a las formas de violencia laboral que se presentan, el autor Ríos (2014), señala que existen agresiones de tipo verbal, desacreditación profesional, violencia física, ataques personales y aislamiento social, aun sin mencionar cuales son las más frecuentes, pero teniendo en cuenta los resultados es posible argumentar que todas están relacionadas a la violencia laboral y que todas se presentan en temas de acoso laboral, en el caso de la investigación actual es posible señalar que las más frecuentes son aquellas relacionadas a la falta de contacto, el bajo reconocimiento, la evaluación injusta, las sobrecargas, las calumnias, entre otras, por lo tanto es posible mencionar que la violencia que se presenta en los lugares de trabajo están relacionados con todo los aspectos que señala Ríos (2014).

Por su parte Riquelme (2006), hace una acotación donde menciona que la violencia en el trabajo se presenta y se cualifica en 3 tipos (tipo I, tipo II, tipo III) en donde el autor señala que la violencia tipo II, es aquella en donde las acciones violentas o amenazantes se presentan en la prestación de los servicios, en este caso el tipo de servicio es aseo y es en ese momento de la ejecución cuando las personas mencionan que se generan las acciones violentas en contra de quienes ejercen las labores.

Ahora bien, según los resultados obtenidos es posible evidenciar que en ambas sedes se generaron resultados similares en incidencia pero diferentes en puntaje, dejando en primer lugar o con mayor ocurrencia de acciones violentas la sede 2 y en segundo posicionamiento la sede 1, lo que es posible argumentar desde los planteamientos de Artigas (2007), que hay factores que favorecen más la presencia de acciones violentas, y esto se pudo evidenciar debido a que la sede 2 es una organización con grande estructuras jerárquicas, donde los valores morales están muy

poco inculcados, hay alta existencia de líderes espontáneos y los métodos de trabajo son pobres. Por lo tanto, se puede mencionar que todas estas características conllevan a que se presente con mayor frecuencia la violencia laboral, por el contrario, en la sede 1, es una organización que se caracteriza por esta mejor fundamentada y con un nivel jerárquico marcado, pero en camino al mejoramiento.

Desde el punto de vista de Moreno Jiménez et. al. (2005), el proceso de acoso laboral y de violencia en el trabajo tiene unos aspectos que son relevantes y uno de ellos importante es el de las características sociodemográficas, en donde señalan que la edad, el género, el tipo de contrato, la experiencia laboral, el nivel educativo y el apoyo social son fundamentales. Lo que según los resultados fue posible observar en el caso de la investigación, que las personas entre 30 y 40 años tienen una percepción similar sobre la violencia en el trabajo, mientras que las personas que son mayores presentan menor percepción del acoso, aun si dejar de percibirlo. En el tema de antigüedad laboral o en el caso de experiencia laboral, se puede identificar que las personas que llevan menor tiempo en la empresa son las que se ven mayormente afectadas por el tema de violencia a diferencia de las personas que ya llevan cierta cantidad de tiempo laborando en la misma organización, quienes pueden experimentar un proceso de naturalización en el tema de violencia el cual puede contaminar la cultura de la empresa. Otro aspecto que es muy relevante es el género de la persona que labora en la organización, siendo este el aspecto que marca la investigación, pues según las cifras reveladas por el Ministerio de trabajo (2016), la OIT (2013), las mujeres son las que más expuestas se ven al tema de violencia en el trabajo, Igualmente los autores Moreno Jiménez, Rodríguez Muñoz, Garrosa Hernández, Morante Benadero y Rodríguez Carvajal (2005), en sus investigaciones identifican que el hecho de ser mujer es un riesgo para

estar expuesto a la violencia laboral, así mismo indican que al tipo de acoso que están más expuestas es el de acoso psicológico y el acoso sexual.

Salín (2003) menciona que la prevalencia en mujeres es encontrar dentro de su trabajo acciones intimidantes, por consecuente en los resultados obtenidos se logró evidenciar los planteamiento a la luz de los autores, resaltando que las mujeres son quienes tiene mayor prevalencia a acciones de violencia en el trabajo y que destacan principalmente las relacionadas con desprestigio laboral, intimidación manifiesta que es la que se relaciona principalmente con el acoso laboral, así mismo también fue posible evidenciar que las mujeres son quienes laboran en el campo de los aseos generales, a diferencia de los hombres que desempeñan cargo más altos, pues teniendo en cuenta los planteamientos de la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2003), existen diferencias en el género, lo que genera una segregación ocupacional de géneros, proporcionando así a los hombre la habilidad para llevar a cabo trabajos expuestos con mayores exigencias laboral y dejando a las mujeres en cargos con condiciones de trabajo diferentes y en su mayoría de tiempos parciales.

De igual forma las personas que laboran en las labores de aseo son aquellas contratadas de manera *outsourcing* según Vesga (2011), lo que según el autor le puede generar una connotación negativa a sus colaboradores, por lo que este podría ser un efecto negativo para quienes se desempeñan en estas labores. Aun siendo este un factor importante, no se indago sobre la contratación, aunque si se conoce que las personas de la muestra laboran para una empresa que los contrata para que así mismo ejerzan sus labores en otras entidades.

Como señala la agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (2008), la mayoría de personas que desempeñan labores de aseo son mujeres, quienes proceden de minorías étnicas y que por tanto tienen ciertas características en común, pues Balladelli, Guzmán, Korc,

Moreno, y Rivera (2007), resaltan que las personas que provienen de etnias son de mayor vulnerabilidad en cuanto a las condiciones de vida como a las condiciones laborales, por tanto y teniendo en cuenta estos planteamientos y los resultados obtenidos, no se logró evidenciar esto de manera específica, pues solamente se evidenciaron que las personas de raza indígena consideran ser víctimas de desprestigio laboral y que las personas de raza mestiza consideran que la intimidación manifiesta es más recurrente en sus labores, pero aun así no se evidenciaron diferencias muy marcadas en cuanto al tipo de raza de los trabajadores y en cuanto a la percepción de violencia en sus trabajos.

Como conclusión, es posible mencionar que aunque el tema de violencia y/o acoso laboral presente ciertos componentes que permitan que se presente este fenómeno negativo, todo depende del grupo de trabajo la institución y principalmente de las personas según Hirigoyen (1999), pues actualmente la condición de ser mujer lastimosamente es una característica que se volvió primordial al momento de hablar de violencia, pero sin embargo esta característica aunque no se puede cambiar, si se puede fortalecer, pues vivimos en una sociedad machista, la cual se puede transformar desde las casas haciendo énfasis sobre el respeto hacia los demás, aun sin importar el género, la edad, su raza, sus estudios y demás características que en la violencia se vuelven importantes.

Ahora bien, así mismo es importante señalar que la violencia laboral empieza siendo bajo acciones normales y se convierten en acciones peligrosas, las cuales atentan de forma continua contra una persona, siendo este un tema de alerta para las organizaciones, principalmente para organizaciones pequeñas, pues con el paso del tiempo este aspecto los puede llevar a convertirse tóxica o por el contrario la prevención de estas acciones las llevaría a ser una organización saludable, dejando como bases el respeto y la integridad de los demás.

Si hablamos de organizaciones saludables, es importante que la fundación colombiana del corazón incluyera un apartado donde se nombre el respeto hacia todos, pues a partir de un valor tan importante como este puede haber resultados muy valiosos para el futuro.

En conclusión, el tema de violencia laboral, aunque está marcada en las sociedades colombianas y en las organizaciones del mundo, es un tema que se debe combatir y evitar, haciendo uso de las sanciones que cada país dispone y también denunciando las acciones violentas.

Como recomendaciones para futuras investigaciones en el tema de violencia laboral es necesario mencionar que este un tema de proyección, por lo cual es importante seguir ahondando en esta temática que se acrecienta con el tiempo y con las generaciones, por consiguiente desde el punto de vista de investigadora considero relevante para próximos estudios incluir una muestra más grande que permita abarcar más información, realizar una batería, e incluir para la recolección de información un grupo focal, pues es una temática amplia, lo que a partir de esto generaría mayor información, datos más precisos y características diferentes a las incluidas en esta investigación, permitiendo de esta manera seguir estudiando esta temática tan relevante.

De igual manera sería importante realizar mayores estudios con el personal que tiene trabajos invisibilizados como por ejemplo el personal de aseo, el personal de vigilancia, el personal de entregas a domicilio y demás trabajos que no son tenidos en cuenta o tomados para investigaciones en las áreas de las organizaciones y el trabajo.

Así mismo sería de gran importancia abarcar temáticas relacionadas hacia como actúan los victimarios del acoso, cuáles son sus motivaciones y la frecuencia en que lo hacen. Por último, es importante revisar los puntos de vista de los hombres hacia como experimentan la violencia en sus puestos de trabajo.

Referencias

- Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. (2003). Las cuestiones de género en relación con la seguridad. *FACTS*, 42.
- Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. (2008). Prevención de accidentes y enfermedades de los trabajadores en el sector de la limpieza. *E-FACTS*, 36.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2009). Prevención de daños a los trabajadores del sector de la limpieza. *FACTS*, 86.
- Artigas, M. (2007). Violencia en el trabajo. *Faces*, 13(28), 71-85. Recuperado de https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/FACES_n28_71-85.pdf
- Balladelli, P., Guzmán, J., Korc, M., Moreno, P., y Rivera, G. (2007). Equidad en salud para las minorías étnicas en Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de http://www.paho.org/col/index.php?option=com_content&view=article&id=246:equidad-en-salud-para-las-minorias-etnicas-en-colombia&Itemid=361
- Barón Duque, M; Munduate Jaca, L; Blanco Barea, M J; (2003). La espiral del Mobbing. *Papeles del Psicólogo*, 23() 71-82. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77808408>
- Carvajal, J. G., y Dávila, C. A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de administración*, 29(49), 95-106. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>

Comisiones Obreras. (2002). *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)*. Madrid: Unión Sindical de Madrid Región de CCOO. Recuperado de http://www2.fsc.ccoo.es/comunes/recursos/17609/doc11906_guia_mobbing.pdf

Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 Acoso Laboral*. Recuperado de <http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/L1010006.HTM>

Díaz, J. (2016). *Bullying laboral, un fenómeno social*. Recuperado de Colombia.com: <http://www.colombia.com/opinion/sdi/143970/bullying-laboral-un-fenomeno-social>

Escartín-Solanelles, J., Arrieta-Salas, C., y Rodríguez-Carballeira, Á. (2010). Mobbing o acoso laboral: revisión de los principales aspectos teórico-metodológicos que dificultan su estudio. *Actualidades en Psicología*, 23-24(110-111), 1-19.

Gil Monte, P R; Carretero, N; Luciano, J V; (2006). Prevalencia del mobbing en trabajadores de centros de asistencia a personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22() 275-291. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121003>

Giraldo, J; (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 1() 205-216. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67910209>

González de Rivera, J. L., y Rodríguez-Abuín, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico. Manual*. Madrid: EOS. Recuperado de <http://gonzalezderivera.com/art/pdf/manual-lipt60.pdf>

- Heluane, R., y Hatem, S. (2007). Accidentes por contacto con material biológico. Análisis de sus determinantes. *Ciencia y Trabajo*, 9(24), 129-134. Recuperado de <http://www.sidastudi.org/resources/inmagic-img/dd2871.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación Quinta edición*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hirigoyen, M.-F. (1999). *El acoso moral*. Barcelona: Paidós.
- Leeber, G., y Martínez, E. (2012). Trabajadoras del sector de la limpieza: precariedad en el empleo, desigualdades temporales y división sexual del trabajo. *Laboreal*, 8(1), 28-41. Recuperado de <http://laboreal.up.pt/es/articulos/as-trabalhadoras-do-sector-das-limpezas-precariedade-no-emprego-desigualdades-temporais-e-divisao-sexual-do-trabalho/>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184. Recuperado de <http://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>
- López, C., Seco, E., y Ramírez, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva. *Cuadernos de Administración*, 24(43), 307-328. Recuperado de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/2613
- Martínez, L., Irurita, M., Torres, M., y Queipo, B. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología. *Gaceta internacional de ciencias forenses* (3), 5-12. Recuperado de http://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf

Medicas-CIOMS. (2002). *Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos*. Chile: CIOMS. Recuperado de http://www.ub.edu/rceue/archivos/Pautas_Eticas_Internac.pdf

Ministerio de la protección social. (2004). *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*. Medellín. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Estudio-violencia-en-el-trabajo-2004.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2011). *Cartilla de servicio doméstico*. Recuperado de http://www.mintrabajo.gov.co/component/docman/doc_details/253-cartilla-servicio-domestico-guia-laboral.html?tmpl=component

Ministerio del trabajo. (2014). *Crecen las denuncias por acoso laboral*. Bogotá. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/abril-2014/3325->

Ministerio del trabajo. (2016). *Acoso sexual se presenta con mayor frecuencia en empresas pequeñas*. Bogotá. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/medios-febrero-2016/5795-acoso-sexual-se-presenta-con-mas-frecuencia-en-empresas-pequenas-mintrabajo.html>

Moreno Jiménez, Rodríguez Muñoz, Garrosa Hernández, Morante Benadero y Rodríguez Carvajal (2005). Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: un estudio en población española. *Psicología en Estudio*, 10(1), 3-10. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722005000100002>

Moreno-Jiménez, B; Rodríguez Muñoz, A; Garrosa Hernández, E; Morante Benadero, M E; (2004). Acoso psicológico en el trabajo; una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20() 277-289. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317816001>

Observatorio Servicio Público de Empleo. (2016). *Mujeres en el mercado laboral colombiano*. <http://Boletin-Ed-Especial-Mujeres-en-el-mercado-laboral.pdf>

Oceguera, A., Rodríguez, A., y Ruiz, A. G. (2009). Estudio comparado de la legislación del Mobbing en Latinoamérica. *Acta republicana política y sociedad* (8), 83-94. Recuperado de http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2005). *Acoso laboral hacia las mujeres*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2013). *Presentación del estudio "Acoso sexual en el trabajo y masculinidad: Centroamérica y República Dominicana*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_210223.pdf

Padial, O., y Iglesias, M. (2002). El mobbing como enfermedad del trabajo. *Dialnet*, 231-241. Recuperado de http://www.ehu.es/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/5828

Pérez, M. (2009). Diferentes opciones al momento de contratar. *Hombre y trabajo*, 9(11), 10-15.

- Piñuel, I. (2004). Mobbing: un nuevo reto para la conflictología. En E. Vinyamata, *Guerra y paz en el trabajo: conflictos y conflictologías en las organizaciones*. (págs. 13-30). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Piñuel, I., y Cantero, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España: Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales*, 7, 35-62. Recuperado de http://www.ehu.es/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/5802
- Ríos Valencia, L. (2014). Relaciones entre el mobbing y la salud: programa de prevención y promoción en la organización. (Tesis inédita de grado, Universidad Católica de Pereira). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10785/3591>
- Riquelme, A. (2006). Mobbing: un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias sociales online*, 3(2), 39-57. Recuperado de <http://www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Articulosdeintersgeneral/documentos/Mobbing,%20Un%20Tipo%20de%20Violencia%20en%20el%20Lugar%20de%20Trabajo%202008.pdf>
- Rivera Fernandez, G., y Briceño Silva, L. (2015). *Impacto del acoso laboral vs clima organizacional en las entidades públicas*. (Tesis de especialización, Universidad Abierta y a Distancia UNAD) Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/retrieve/4515/63325453.pdf>
- Rodríguez-Muñoz, Alfredo. (2011). Acoso psicológico en el trabajo: revisión de la literatura y nuevas líneas de investigación. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 20-34. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500003>

Rojas, J. E. (31 de enero de 2016). Valle segundo departamento con más acoso laboral. *El País*.

Salín, D. (2003). The significance of gender in the prevalence, forms and perceptions of workplace bullying. *Nordiske Organisasjonsstudier*, 3(5), 30-50. Recuperado de https://helda.helsinki.fi/dhanken/bitstream/handle/10227/290/NOS_salin_2003.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Seco, E., y Lopéz, C. M. (2014). Génesis y problematización de la ley de acoso laboral en Colombia. *Cuaderno de relaciones laborales*, 33(1), 119-147. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/48810>

Vesga, J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Pensamiento psicológico*, 9(16), 171-182. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100012

Apéndices

Apéndice A. Consentimiento Informado

Declaración para el consentimiento informado

Proyecto: **Violencia laboral**

El presente estudio tiene como objetivo Identificar como se genera la dinámica de acoso laboral en la empresa. Se pretende que los avances que se consigan en este estudio faciliten a futuras investigaciones y planes de intervención beneficien a trabajadores de las áreas de aseos.

Lo estamos invitando a participar en esta investigación, *su participación será voluntaria, anónima, no recibirá remuneración por su participación*. Su participación consiste en responder un cuestionario que le entregará la persona responsable de la investigación y se le garantiza absoluta confidencialidad en el manejo de la información.

La información que usted suministre será de manejo exclusivo de la investigadora. En ningún documento aparecerá su nombre y nadie a excepción de la investigadora tendrá acceso a la información suministrada por usted. Usted tiene derecho a solicitar la información que requiera, también tiene derecho a retirarse de la investigación en cualquier momento y abstenerse de responder preguntas que usted considere inconvenientes o no desee dar la información solicitada.

Esta investigación puede aportar información significativa para conocer y comprender los sentimientos, pensamientos y conductas de las personas que trabajan en las áreas de aseos.

Yo, _____, identificada con la cédula de ciudadanía _____ de _____, declaro que he sido informado de los objetivos y fines del presente estudio y estando conforme con los mismos, en forma libre y voluntaria, acepto hacer parte del proyecto de investigación presente.

Esta investigación y el consentimiento informado están ajustados a las normas según la Resolución 8430 de 1993.

En caso de tener alguna pregunta sobre el estudio o querer información adicional, puede contactar a la investigadora Carolina Cabrera Pérez al correo carolinacabrera17@hotmail.com

Firma de la participante

C.C.

Fecha: _____.

Firma del investigador

C.C.

Apéndice B. Instrumento de medición LIPT-60

TEST DE LEYMANN LIPT-60

Este test consiste en 60 preguntas relacionadas a la interacción de su trabajo y las relaciones con sus compañeros, le pedimos por favor marque con sinceridad. Le tomará aproximadamente 5 minutos contestar todo el test. Estos datos serán utilizados para su tratamiento estadístico **garantizando la total confidencialidad. Gracias por su colaboración.**

MARQUE CON UNA X UNA SOLA OPCION LA CUAL USTED CONSIDERE SE AJUSTA MAS A LA PREGUNTA

EDAD: Menor de 30__ Entre 30 y 40 años__ Entre 40 y 50__ Mayor 50 años__

ESTRATO: 1__2__3__4__5__

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: Menos de 1 año__ 1 a 3 años__ 3 a 5 años__ más de 5 años__

SEXO: Femenino__ Masculino__ **RAZA:** Mestizo__

Indígena__ Negra__

Marque **0** si no ha experimentado esa conducta **nunca**

Marque **1** si la ha experimentado **un poco**

Marque **2** si la ha experimentado **medianamente**

Marque **3** si la ha experimentado **bastante**

Marque **4** si la ha experimentado **todo el tiempo**

1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla (Compañeros, Jefes, Subalternos)	0	1	2	3	4
3	Sus compañeros le ponen barreras para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5	Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6	Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acosadoras.	0	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10	No lo miran o lo miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12	La gente ha dejado, o está dejando de dirigirse a hablar con usted	0	1	2	3	4
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4

14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18	Hacen circular rumores falsos o sin fundamentos sobre usted.	0	1	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27	Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera imparcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31	Le hacen insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32	No se le asignan nuevas tareas o considera que no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4

41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43	Le hacen gastar dinero a propósito para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas de manera abierta y explícita	0	1	2	3	4
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47	Ocasionan daños en útiles de trabajo, necesarios e importantes para su cometido.	0	1	2	3	4
48	Le toman algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49	Se emiten informes confidenciales y negativos sobre usted sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas o presiones para que se alejen de usted	0	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53	Pierden u olvidan sus encargos.	0	1	2	3	4
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56	Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan y le ponen restricciones	0	1	2	3	4
60	Se le provoca para obligarlo a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4

Apéndice C. Guía de valoración por jueces expertos

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

MAESTRÍA EN GESTIÓN HUMANA PARA ORGANIZACIONES SALUDABLES

Nombre: _____

Fecha: _____

Apreciado Experto

Le solicitamos apoyar un trabajo de grado en el que se requiere aplicar un instrumento que mida acoso laboral, para ello se revisó el **TEST DE LEYMANN LIPT-60** con miras a ajustar el lenguaje utilizado.

Le solicitamos que como Experto revisé cada uno de los enunciados y evalué con base en la siguiente escala la Claridad del ítem o enunciado.

Claridad	1	El ítem es confuso
	2	Si el ítem se modifica puede dejarse
	3	El ítem es claro

TEST DE LEYMANN LIPT-60

Este test consiste en 60 preguntas relacionadas a la interacción de su trabajo y las relaciones con sus compañeros, le pedimos por favor marque con sinceridad. Le tomará aproximadamente 5 minutos contestar todo el test. Estos datos serán utilizados para su tratamiento estadístico **garantizando la total confidencialidad. Gracias por su colaboración.**

MARQUE CON UNA X UNA SOLA OPCION LA CUAL USTED CONSIDERE SE AJUSTA MAS A LA PREGUNTA

EDAD: Menor de 30__ Entre 30 y 40 años__ Entre 40 y 50__ Mayor 50 años__

ESTRATO: 1__2__3__4__5__

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA: Menos de 1 año__ 1 a 3 años__ 3 a 5 años__ más de 5 años__

SEXO: Femenino__ Masculino__ **RAZA:** Mestizo__
Indígena__ Negra__

Marque **0** si no ha experimentado esa conducta **nunca**

Marque **1** si la ha experimentado **un poco**

Marque **2** si la ha experimentado **medianamente**

Marque **3** si la ha experimentado **bastante**

Marque **4** si la ha experimentado **todo el tiempo**

1	Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2	Le interrumpen cuando habla (Compañeros, Jefes, Subalternos)	0	1	2	3	4
3	Sus compañeros le ponen barreras para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4	Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5	Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6	Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7	Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acosadoras.	0	1	2	3	4
8	Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9	Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10	No lo miran o lo miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4
11	Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12	La gente ha dejado, o está dejando de dirigirse a hablar con usted	0	1	2	3	4
13	No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14	Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15	Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16	En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17	Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18	Hacen circular rumores falsos o sin fundamentos sobre usted.	0	1	2	3	4
19	Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20	Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21	Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4

22	Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23	Imitan su forma de andar, su voz, sus gestos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24	Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25	Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26	Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27	Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4
28	Se evalúa su trabajo de manera imparcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29	Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30	Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31	Le hacen insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32	No se le asignan nuevas tareas o considera que no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33	Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34	Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35	Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36	Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37	Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38	Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39	Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40	Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41	Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42	Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43	Le hacen gastar dinero a propósito para perjudicarlo	0	1	2	3	4
44	Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45	Recibe agresiones sexuales físicas de manera abierta y explícita	0	1	2	3	4
46	Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4
47	Ocasionan daños en útiles de trabajo, necesarios e importantes para su cometido.	0	1	2	3	4
48	Le toman algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4

49	Se emiten informes confidenciales y negativos sobre usted sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse	0	1	2	3	4
50	Las personas que le apoyan reciben amenazas o presiones para que se alejen de usted	0	1	2	3	4
51	Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52	No le pasan las llamadas o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53	Pierden u olvidan sus encargos.	0	1	2	3	4
54	Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55	Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56	Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57	Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58	Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59	Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan y le ponen restricciones	0	1	2	3	4
60	Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4