

*Artículo de Investigación Científica o Tecnológica*

## **Acoso psicológico en el trabajo “mobbing” en empresas de servicios colombianas. Un factor de riesgo que se debe controlar.**

Psychological harassment in the work (mobbing), analysis in colombian service companies. A risk factor to be controlled

Carlos A. Marín Valencia<sup>1</sup>, Olga H. Piñeros Mora<sup>2</sup>

**Recibido:** 10 noviembre de 2015

**Aceptado para publicación:** 13 junio de 2016

### **RESUMEN**

**Introducción:** Estudio realizado con jefes, en empresas de venta y mantenimiento de maquinaria pesada de Bogotá-Colombia, en los periodos julio de 2014 a junio de 2015.

**Objetivo:** Determinar condiciones generadoras de acoso psicológico en el trabajo (APT) y afectación en salud.

**Métodos:** Investigación aplicada, mixta y correlacional. Realizada en tres empresas con 121 empleados y cuya muestra fue de 32 jefes, de 45, quienes voluntariamente participaron y firmaron el consentimiento informado. Para la determinación de los factores de riesgo psicosocial (FRP) intralaboral y estrés se aplicó la “Batería de Instrumentos para la evaluación de FRP”<sup>1</sup> con Niveles de Confiabilidad (NC) en los cuestionarios intralaboral de 0.944 y estrés con 0.83. Se trianguló información de resultados intralaborales, quejas presentadas al Comité de Convivencia Laboral (CCL)<sup>2</sup> vs. estrés.

**Resultados:** Un 75% de los jefes presentan afectación por APT, con niveles de riesgo alto y medio para liderazgo, relaciones sociales y control sobre el trabajo, además el reporte de quejas de maltrato verbal y conductas agresivas y abusivas para la condición intralaboral. Se identificó relación directa con aparición de sintomatologías de estrés.

**Conclusiones:** Se halló que las condiciones intralaborales y el estrés tienen una correlación directa y se establecieron como predictores para detectar APT. Las empresas deben tener en cuenta las quejas presentadas al CCL, para desarrollar acciones, mejorar y mantener el buen trato en las relaciones laborales. Los Estados deben hacer lo propio, mediante políticas públicas que sean aplicables a todos los sectores de la economía.

**Palabras clave:** Acoso, psicosocial, estrés, intralaboral

### **ABSTRACT**

**Introduction:** Study realized with bosses, in a heavy machines sales and maintenance companying Bogota-Colombia, from July 2014 to June 2015.

**Objective:** Determining conditions that generate psychological harassment at work (WPH) and health affections.

**Methods:** Applied, mixed and correlated research. Realized at three companies with 121 employees and with 32 out of 45 bosses participating voluntarily and signing informed consent. For determining the intra-labor and stress psychological risk factors (PRF) it was applied the “instrumental gadget set to evaluate PRF”<sup>1</sup> with 0.944 reliability levels (RL) in the intra-labor questionnaires and 0.83 stress. The intra-labor result information and complaints presented to the labor coexistence committee (LCC) vs. Stress were triangulated.

**Results:** 75% of bosses presented affection by PRF, with high and mid risk levels for leadership, social relations control over work, and the intra-labor complaints, verbal mistreatment and aggressive and abusive behavior conditions report; identifying the direct relation with the appearance of stress symptomatology.

**Conclusions:** It was established that the intra-labor conditions and stress have a direct correlation establishing themselves as predictors to detect PRF. Companies must keep into account that presented complaints to the LCC, to develop actions, improve and keep good treatment in labor relationships. States must do their own, through public policies that are applicable to all economy sectors.

**Keywords:** Harassment, psychosocial, stress, intra-labor

<sup>1</sup> Magister en Prevención de Riesgos Laborales, Docente investigador del Programa Administración en Salud Ocupacional, Corporación Universitaria Minuto de Dios - Sede Virtual y a Distancia-UVD, Bogotá (Colombia), Carrera 71 No. 65 – 20, Bogotá – Colombia [camvcarlosmarin@gmail.com](mailto:camvcarlosmarin@gmail.com), [carlos.marin@uniminuto.edu](mailto:carlos.marin@uniminuto.edu).

<sup>2</sup> Magister en Prevención de Riesgos Laborales, Docente investigador del Programa Administración en Salud Ocupacional, Corporación Universitaria Minuto de Dios - Sede Virtual y a Distancia-UVD, Bogotá (Colombia), [olgahelena77@gmail.com](mailto:olgahelena77@gmail.com), [olga.pineros@uniminuto.edu](mailto:olga.pineros@uniminuto.edu),

## INTRODUCCIÓN

El acoso psicológico en el trabajo (APT) o mobbing, según Leymann,<sup>1</sup> son episodios en las que la persona presenta situaciones enfocadas a la presencia de patologías de estrés laboral (EL) en la que un individuo o grupo de personas generan presión psicológica inapropiada, sobre un compañero de trabajo al menos una vez por semana en periodos de tiempo largo superior a seis meses dando inicio a un conflicto donde existe desigualdad entre las partes, la misma reflejada en el ejercicio del poder en la empresa. El acosador mantiene actitud encaminada a la violencia psicológica y muestra conflicto permanente hacia el acosado. El acosador cuenta con más recursos, alianzas, antigüedad, soporte, posición superior jerárquica, etc. que la persona hace valer en el conflicto para dañar al otro.<sup>1</sup>

Marie-France Hirigoyen, plantea el acoso moral en el trabajo (AMT) como la expresión de conductas abusivas como comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que lesionan, atentando contra la personalidad, la dignidad, la integridad física o psíquica de un individuo, ubicándolo en una situación de peligro de permanencia en su empleo y deteriorando el clima laboral.<sup>2</sup>

Otra publicación importante en este tema lo constituye la promulgada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), respecto al “Acoso laboral hacia las mujeres”, determinado el mismo como una acción comunicativa y psicológica permanente, o persistente en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, causada por un individuo o grupo que busca hacer daño a otra persona (víctima) con acciones que se direccionan a la humillación y ofensa que menoscaba la autoestima, ofende o amedrenta.<sup>3</sup>

Los investigadores Félix Martín Daza y Jesús Pérez Bilbao (1998), presentan éste como una forma de estrés laboral, que tiene la particularidad de que no ocurre solo por causas directamente relacionadas con este o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier empresa entre los distintos individuos”.<sup>4</sup>

El investigador Piñuel,<sup>5</sup> sostiene que el mobbing no es una enfermedad, tampoco es equivalente al daño que genera. No se puede confundir el mobbing con la enfermedad o con el trastorno que causa, si es importante establecer los niveles de exposición a este riesgo laboral psicosocial.

Renaut,<sup>6</sup> describe un concepto de Vogel<sup>7</sup> en que manifiesta que “Se está atrapado en la lógica de encontrar soluciones individuales. Se organizan procedimientos, quejas principalmente, pero no se va más allá. Si no se llega a entrar en la caja negra de la organización del trabajo, se corre el riesgo de que los colectivos laborales se desintegren aún”.

En el documento de Vogel,<sup>7</sup> expresa que el uso frecuente de acoso moral y estrés son cada vez frecuentes en el ámbito del trabajo, “Pero su uso sistemático refleja una realidad profunda: el sentimiento de una deshumanización acelerada de numerosos ambientes de trabajo”.

En Colombia para la prevención del Acoso Laboral (AL) se expidió la Ley 1010 de 2006, que estableció para el país las características

conceptuales, las formas en las que se presenta y determina las acciones a seguir en la ocurrencia del mismo,<sup>8</sup> contribuyendo en el desarrollo de la Resolución 2646 de 2008 “por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”.<sup>9</sup>

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre condiciones intralaborales, afectación individual y mobbing.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio de investigación aplicada, mixta y correlacional.<sup>10</sup>

La investigación se realizó en tres empresas con 121 trabajadores, dedicadas a la venta y mantenimiento de maquinaria pesada, para la minería y la construcción.

La muestra fue de 32 empleados de jefatura, de un total de 45 jefes, seleccionados a través de una muestra no probabilística de participantes voluntarios. Se incluyeron trabajadores con vinculación laboral superior a 6 meses.

Se identificaron FRP intralaboral y estrés mediante la Batería de instrumentos para la evaluación de FRP del Ministerio de la Protección Social de Colombia<sup>1</sup>. Estos instrumentos fueron desarrollados a partir de los modelos Demandas-Control-Apoyo Social y Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa. El primero fue desarrollado por Karasek,<sup>11</sup> Johnson y Hall,<sup>12</sup> Karasek y Theorell,<sup>13</sup> Vega,<sup>14</sup> describieron y analizaron las situaciones del trabajo en donde los estresores son crónicos y desencadenan elementos psicosociales del entorno laboral. El segundo modelo fue desarrollado por Siegrist,<sup>15</sup> que aborda el esfuerzo del trabajo y las recompensas percibidas por éste como potenciales estresores, y que en acción simultánea perjudican la salud. La adaptación de estos modelos tangible en la batería aplicada, fue validada para el abordaje de los FRP para el territorio nacional.

Para la evaluación del estrés se adaptó el Cuestionario del Contenido del Trabajo (Job Content Questionnaire, JCQ),<sup>16</sup> que está incluido también en la batería de instrumentos para la evaluación de FRP, con situaciones y/o preguntas que definen cuatro grupos de patologías haciendo un inventario de los malestares percibidos por el trabajador en los últimos tres meses: fisiológicos, comportamiento social, intelectuales - laborales, y psicoemocionales, además se realizó el análisis de las quejas por acoso laboral presentadas por trabajadores afectados al CCL<sup>17</sup>.

En relación con los niveles de confiabilidad (NC), el cuestionario intralaboral cuenta con un NC de 0.944; el de condiciones extralaboral con un NC de 0,88 y para el análisis de la sintomatología del estrés un NC de 0.83.<sup>18</sup>

La condición individual analiza los constructos de información ocupacional e información sociodemográfica: género, edad, antigüedad en la empresa, tipo de contratación, personas a cargo, entre otras.

El dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (DLRS) compuesto por las dimensiones de características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores (subordinados) constituido por 30 ítems de análisis.

El dominio control sobre el trabajo (DCT) está integrado por las dimensiones de claridad de rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo con 18 ítems.

El dominio demandas del trabajo (DDT) está constituido por las dimensiones demandas emocionales y cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo, con 38 ítems.

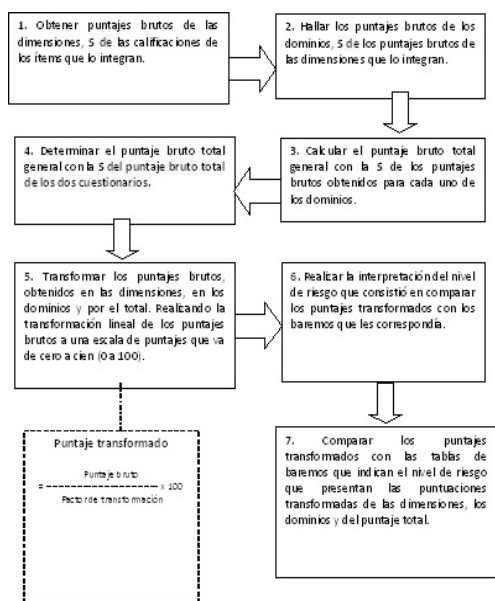
Por último, el dominio recompensas (DR) constituido por las dimensiones recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y el dominio reconocimiento y compensación, con 11 ítems.

Para el análisis del mobbing, se observaron los ítems que integran la dimensión del cuestionario de FRP intralaboral, como posibles factores desencadenantes del APT. Los resultados que puntuaron en escala media, alta o muy alta se tuvieron en cuenta para establecer estrés y en consecuencia se verificaron los dominios de demandas del trabajo, control y liderazgo, y relaciones sociales.

Se determinó el nivel de riesgo, con una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto, que nos indica las medidas y la priorización de intervención. El instrumento ofrece situaciones en las que el trabajador pudo elegir una respuesta de acuerdo con su situación, los ítems del cada cuestionario debían ser respondidos en su totalidad, de no suceder esto se invalidaría el mismo.

La escala establece la frecuencia percibida por el trabajador y

**Figura 1.** Procedimiento para la obtención de los niveles de riesgo\*\*



proporciona las alternativas de respuesta siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Con valores que van de 0 a 4 (Figura 1).

Los instrumentos establecidos para el estudio fueron :

- a) Consentimiento informado
- b) Ficha de datos sociodemográficos y ocupacionales
- c) Cuestionario de FRP intralaboral (personal que responden por el trabajo de otros y/o toma decisiones).
- d) Cuestionario para evaluación del estrés
- e) Entrevista semiestructurada.

### Fases del estudio

Se realizó en tres fases: en la primera se evaluó los factores de riesgo psicosocial, la segunda determinó la presencia del mobbing y la tercera ratificó la presencia de mobbing.

#### Primera Fase

**Evaluación de factores de riesgo psicosocial:** Se aplicó el cuestionario para FRP intralaboral para cargos de jefatura, el mismo suministró información cuantitativa y cualitativa e individual del trabajador dando una calificación de cinco niveles de riesgo: sin riesgo o riesgo despreciable, bajo, medio, alto y muy alto.

**Determinación de las condiciones intralaborales:** Estas son entendidas como las características del trabajo y de su organización con capacidad de influir en la salud y en el bienestar del individuo. Determinación de las Condiciones individuales: son aquellas características propias de la persona.

**Determinación de la Medición del Estrés:** Para la medición del estrés se estableció el uso de un cuestionario que incluye preguntas de sintomatologías de la presencia de alteraciones causadas por estrés.<sup>1</sup>

#### Segunda fase

**Determinación de la presencia de APT:** El APT se entendió en el presente documento como una agresión laboral que puede provocar reacciones negativas quien es sujeto de la misma y que se manifiestan de diferentes formas, como posibles malestares que alteran su salud, alteración en las relaciones sociales, inseguridad en la toma de decisiones, baja de rendimiento laboral, atenuación moral, entre otras.<sup>19</sup>

Las conductas que se verificaron como ataques hacia la víctima son: medidas organizativas en detrimento del trabajador, discriminación, intromisión en la vida privada, amenazas de violencia física, menosprecio a las actitudes de la víctima, agresiones verbales y rumores.<sup>19</sup>

Se cuidó permanentemente la verificación de conductas y la diferenciación de aquellas que no constituían acoso laboral como: situaciones violentas y/o singulares que no fueran por reiteración o persistencia en el tiempo, acciones irregulares organizativas que afectan al colectivo, la presión legítima de exigir lo que se pacta o las normas que existen, un conflicto, críticas constructivas, explícitas, justificadas, la supervisión-control, así como el ejercicio de la autoridad.<sup>19</sup>

#### Tercera fase

**Confirmación de la presencia de AL:** Se triangularon los

resultados de los instrumentos y se verificaron las quejas al CCL, se abrió un espacio de manera individual, donde mediante entrevista semiestructurada se corrobora la presencia de AL, esto con el fin de eliminar discrepancias entre la triangulación y las quejas presentadas al CCL.<sup>20</sup> Las mismas pudieron presentarse por mentira del trabajador a la hora de hacer cualquier reporte frente al CCL o por temor causado por la situación que enfrenta.

### Disposiciones de la metodología para todos los instrumentos utilizados

Uso de escala de valoración tipo Likert para los instrumentos <sup>21</sup>. Cada colaborador debió marcar una única respuesta de acuerdo con su percepción frente a la situación planteada en el cuestionario.

Los resultados obtenidos fueron convertidos en porcentajes de población expuesta para su mejor comprensión.

### Procedimiento previo a la aplicación de los instrumentos

Para el desarrollo de las actividades de recolección de información se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se realizaron tres espacios formativos a mitad de semana de 08:00 a 9:00 am, 10:00 am a 11:00 am y de
- 03:00 a 4:00 pm que buscó abrir un espacio informativo y
- de sensibilización para los colaboradores sobre la prevención APT.
- Se socializó una circular interna informando los días de aplicación de instrumentos.
- El día de la recolección de información, se pidió el diligenciamiento del formato de consentimiento informado.

## RESULTADOS

### Condiciones individuales

Esta información arrojó, entre otros, los siguientes datos: de los 32 jefes, 25 fueron de género masculino y 7 del género femenino. Su estado civil fue equivalente a 18 solteros, 7 en unión libre y 7 casados. La escolaridad correspondió a 13 trabajadores con formación técnica completa, 3 técnica incompleta, 7 desarrollando su carrera profesional, 7 profesionales titulados, y 2 con postgrado completo. En relación con la vivienda 12 manifiestan que en arriendo, 12 en vivienda familiar y 8 en casa propia.

### Factores de riesgo intralaboral

Se reportó que la mayor alteración la constituyó el dominio de demandas del trabajo con 82%, consecuentemente 75% de los empleados expresaron su afectación por esquemas de liderazgo y/o relaciones sociales en el trabajo debido a dificultades enmarcadas por comentarios no propios sobre su integridad personal respecto a su relación con el entorno laboral y su actividad en la empresa. Se constató al hacer la revisión de los resultados, que el control sobre el trabajo afectaba un 71% de la población en niveles de riesgo (NR) muy alto y alto.

Para el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se evidenció que la dimensión de mayor influencia en afectación para los colaboradores, fue la de características de liderazgo con 86.3% y que la retroalimentación del desempeño cuenta con 68.9% del reporte de afectación en NR alto y medio. Al indagar en la entrevista semi-estructurada sobre esta situación

se encontró que se emiten órdenes contradictorias por parte de los jefes superiores que no permiten el desarrollo de actividades que han sido planeadas con anterioridad alterando la gestión de la planeación por tener que dar respuesta inmediata a situaciones de última hora.

Respecto al manejo de las relaciones sociales en el trabajo, se estableció 61% de queja, igualmente con 67% una relación tensionante de los subordinados.

El dominio de demandas del trabajo, reportó que la dimensión que más altera a los colaboradores es la que corresponde a las exigencias de responsabilidades en el cargo con 93%, debido a que son cargos de manejo y confianza, causando que no puedan hacer un alto en ningún momento de su vinculación laboral y esto incluye tiempos de vacaciones y descansos de fin de semana siendo un FRP muy alto en esta dimensión. Otros hallazgos lo constituyeron los resultados de 66% en NR medio para consistencia del rol, 76% en demandas emocionales con un NR alto, 81% en influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral con un NR alto, 73% respecto a demandas cuantitativas del trabajo con un NR medio, un 54% de demandas de la jornada laboral con un NR medio y 31% en demandas de ambiente y esfuerzo físico en el trabajo, con un NR bajo.

En el dominio de recompensas, 25% de los jefes mencionaron que su remuneración “puede ser mejorada”, debido a que con el nivel de disponibilidad que deben mantener y de funciones a desarrollar, debiese mejorarse este pago.

### Evaluación condición de estrés

En relación con la evaluación de estrés aplicada a los 32 jefes, 75% es decir 24 encuestados, expresaron estar afectados por algún tipo de malestar en los últimos tres meses.

Los síntomas y malestares, indagados fueron los siguientes:

- Fisiológicos: palpitaciones en el pecho o problemas cardiovasculares, dolores de cabeza, de cuello, espalda y tensión muscular; problemas gastrointestinales, acidez, colon irritable y trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche en un 35% de la población.
- Comportamiento social: Dificultad en las relaciones con otras personas y sensación de aislamiento y desinterés en un 25% de los jefes.
- Psicoemocionales: Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo un 10% los colaboradores.
- Intelectuales y laborales: Aumento en el número de accidentes de trabajo; sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida; y, cansancio, tedio o desgano en un 5% de los empleados.

### Acoso psicológico en el trabajo (APT)

Los análisis de correlaciones entre las dimensiones y el puntaje total del cuestionario de FRP, permitieron evidenciar coincidencias en la aplicación de los instrumentos. Se encontró que 89% de las dimensiones tuvieron una alta correlación con el puntaje total del cuestionario. Esto validó, en los constructos de liderazgo y relaciones interpersonales en el trabajo, control, demandas y recompensas, un reporte de nivel de confiabilidad del 82.6% de la información recolectada en esta población, convirtiéndose en evidencia primaria



para corroborar la presencia de comportamientos de acoso psicológico en el trabajo con afectación directa en la disminución de la condición de salud general, salud mental y vitalidad del trabajador. Además se constató también que los hallazgos corroboraron las quejas presentadas al CCL por los trabajadores que identificaron conductas de maltrato verbal, hostil y ordenes desproporcionadas; situación que determinó una relación directa con la aparición de patologías asociadas a estrés relativas a dificultades en las relaciones interpersonales, aislamiento, no apoyo y desinterés; sentimiento de frustración, injusticia, ansiedad, trastorno de sueño, tristeza; y psicósomáticas desencadenantes de incapacidades que tienen efecto negativo en el bienestar.

## DISCUSIÓN

Los resultados que evidenciaron patologías y las quejas presentadas de AL al CCL, permitieron establecer situaciones del orden administrativo que se deben mejorar.

La relación encontrada en la consolidación de datos de los instrumentos arrojaron un NR muy alto para acoso laboral, situación que define una atención urgente y la necesidad de incentivar en el monitoreo continuo para este tipo de cargos y sector económico.

Se comprobó características de liderazgo poco desarrolladas y manejo de relaciones sociales en el trabajo con evidencias de interacciones poco asertivas con los subordinados.

El dominio de demandas del trabajo ratificó la ocurrencia de posibles hechos que perturban la percepción de una dinámica saludable de trabajo en los colaboradores.

Se propone el desarrollo de medidas proyectadas a disminuir los efectos respecto al rendimiento laboral y mejora de la comunicación de superiores a jefes y en línea a sus subalternos, desarrollo de competencias de liderazgo, resiliencia, manejo de conflictos y buen trato.

En consideración a la revisión del estado del arte de ésta temática se estableció la necesidad de desarrollar más estudios respecto del mobbing, debido a que está muy incipiente en Colombia y en general para Latinoamérica.

A pesar que en Colombia se dispone de una batería validada para FRP, falta una mayor conciencia por parte de los empresarios, de los responsables de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y de los profesionales que desarrollan esta labor de aplicación, debido a que solo se limitan a verificar puntuaciones de FRP para estrés pero no buscan relaciones causales de las posibles alteraciones. Es por esto que se requiere aumentar el uso de las herramientas con las que contamos actualmente, de tal manera que nos permita anticiparnos en la detección de situaciones que tengan un potencial dañino en el trabajador.

Es evidente que el mobbing se da en línea directa de jefes a subordinados (personal operativo), sin embargo se hace la consideración en este estudio que los mayores niveles se originan de jefaturas máximas hacia cargos también de jefatura como

cabeza de equipo, desmitificando que la ocurrencia del mismo sea solo para personal de la base operativa como primordial para este sector económico.

## CONCLUSIONES

La relación entre condiciones intralaborales, afectación individual y mobbing, verificó de manera directa que los principales factores de riesgo fueron las demandas del trabajo y los esquemas de liderazgo y/o relaciones sociales poco funcionales de relación en el microsistema que constituye la empresa. Se demostró que las situaciones de mobbing están asociadas a las bajas competencias de quienes ejercen la autoridad y simultáneamente estos esquemas se replican en los niveles jerárquicos de la misma, debido a que el personal de jefatura incluido en este estudio fueron jefes de segunda línea donde ellos a su vez ejercen su autoridad de manera similar a como la reciben, esto constituyó una cadena de replica que perturba el clima laboral y en consecuencia deteriora el buen trato entre los colaboradores y evidenció de manera significativa situaciones tipificadas por la Ley como Acoso Laboral o Mobbing. Se pudo establecer una relación directa entre el ejercicio de trato y/o relacionamiento (relaciones interpersonales), y la sintomatología asociada al estrés, donde los trabajadores presentaron síntomas por situaciones causadas por esquemas inapropiados de dialogo y ejercicio de su labor en condiciones atípicas por estar fuera de lo establecido en su contrato laboral y en la mayoría de casos con afectación de su tiempo de descanso y espacios de relación familiar. El AL afectó negativamente un alto porcentaje de los trabajadores de la organización.

Se hace necesario que los procesos administrativos y de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, velen de manera incansable por espacios libres de maltrato, promoviendo el fortalecimiento de competencias para la resolución de conflictos y fortalecimiento del Comité de Convivencia Laboral como la figura de mediación en la empresa para la mejora de estos ambientes.

Se debe incentivar el desarrollo de estudios en otros sectores económicos para un mejor conocimiento de las condiciones psicolaborales enfocadas a mobbing.

En las empresas, los responsables de la SG-SST y de recursos humanos, deben interactuar de manera activa y sin ningún tipo de apremio de poder, unificando en que el único objetivo es la mejora de las condiciones laborales libre de AL.

Las empresas y sus colaboradores deben apoyar en su trabajo los programas de promoción y prevención encaminadas al Buen Trato Laboral.

Este estudio presentó sus limitaciones en poca y/o nula colaboración por parte de algunos directivos de la institución, que restringió los espacios para una efectiva participación de los trabajadores y en consecuencia en la recolección de datos.

### Financiación:

El artículo no recibió auxilio de ninguna agencia de financiación.

### Conflicto de intereses:

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

### Agradecimientos:

Este estudio contó con el apoyo de los estudiantes del Programa de Salud Ocupacional de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Sede Virtual y a Distancia - UVD de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

### REFERENCIAS

1. Leymann H. The content and development of mobbing at work. *Eur J Work Organ Psychol.* 1996; 5: 165–84.
2. Hirigoyen MF. El acoso moral - El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Buenos Aires: Editorial Paidós. 1998.
3. OIT. Acoso laboral hacia las mujeres. 2005. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_220029.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_220029.pdf).
4. Martín D, Pérez J. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing (NTP 476). 1998.
5. Piñuel ZI. Taller sobre Acoso Laboral (Mobbing) - 1. 2014. disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=eYmu644ux3E>.
6. Renaut A. Acoso psicológico, nuevo mal vinculado a la organización del trabajo. 2003. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan046678.pdf>.
7. Voguel L. La organización del trabajo: un ámbito decisivo en la lucha contra los sufrimientos psicológicos. *LAN HARREMANAK.* 2002; especial: 93–101.
8. Congreso de Colombia. Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. *Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006.* Bogotá.
9. Ministerio de la Protección Social. Resolución 2646 de 2008. por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá. 2008.
10. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LP. *Metodología de la Investigación.* McGraw-Hill: Mexico. 2010.
11. Karasek R. 34.6 El modelo de demandas-control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. En: Sauter SL, Murphy LR, Hurrell JJ, Levi L. *Factores psicosociales y de organización.* Volumen II. OIT: España; 2012.
12. Johnson JV, Hall EM. Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health.* 1988; 78: 1336-1342.
13. Karasek R, Theorell T. *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life.* New York: Basic Books, 1990.
14. Vega, MS. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social. Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales, España: Madrid; 2001.
15. Siegrist J. 1996. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *J Occup Health Psycho.* 1(1):27-41.
16. Karasek R, Brisson C, Kawakami N, Houtman I, Bongers P, Amick B. The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics. *J Occup Health Psychol.* 1998; 3(4): 322-355.
17. Ministerio de la Protección Social. *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial.* Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia. 2010.
18. Bernal C. *Metodología de la investigación.* Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda. 2010.
19. Fidalgo VM, Gallego FY, Ferrer PR, Nogareda CC, Pérez ZG, García MR. *Acoso psicológico en el trabajo: Definición.* Normas Técnicas de Prevención 854. Instituto Nacional de Seguridad y Higiene en el Trabajo: Madrid; 2009.
20. Ministerio del Trabajo. Resolución 1356 Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012. *Diario Oficial 48501:* Bogotá. 2012.
21. LiKert, R. Escala tipo Likert. 1932; 44–53