

# PREVALENCIA DE SÍNDROME DE MOBBING EN TRABAJADORES DE UNA E.S.E. NIVEL I DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA

*Ana María Cárdenas Bolaños\**,  
*Diego Illera Rivera\*\**, *Héctor Velásquez Rodas\*\*\**

## RESUMEN

*El acoso laboral también conocido como acoso moral, psicoterror o síndrome de Mobbing, se puede entender como expresiones de diferentes conductas, muy especialmente de "comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo" (1). Objetivo: Establecer la prevalencia del síndrome de Mobbing en los trabajadores de una Empresa Social del Estado (E.S.E.) de Nivel I de Complejidad del departamento del Cauca. Materiales y métodos: Se realizó un estudio descriptivo de tipo transversal, participando 79 de 82 trabajadores que reunieron criterios de inclusión y que al momento de la aplicación de la escala denominada Barómetro de Cisneros llevaban seis meses o más laborando en la E.S.E. (tasa de respuesta: 96.3%). El análisis de los datos recolectados se realizó con el paquete estadístico Stata 9.2 y el graficador Excel 7.0. Resultados: se encontró una prevalencia global de Síndrome*

**Recibido para evaluación:** abril 12 de 2009. **Aprobado para publicación:** mayo 23 de 2009.

\* Fonoaudióloga, Magíster en Salud Ocupacional, Coordinadora Salud Ocupacional ARP Privada Popayán. Gerente (E) IPS Privada de Salud Ocupacional Popayán

\*\* Médico y Cirujano Universidad del Cauca, Magíster en Salud Ocupacional y Administración en Salud, Profesor Titular, Departamento de Medicina Social y Salud Familiar, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad del Cauca.

\*\*\* Psicólogo, Magíster en Salud Ocupacional, Especialista en Neuropsicología, Docente Facultad de Salud, Escuela de Salud Pública, Universidad del Valle.

**Correspondencia:** Dr. Diego Illera. Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad del Cauca, Carrera 6 No. 13 N 50, Popayán, Cauca.

Email: [dillera@unicauca.edu.co](mailto:dillera@unicauca.edu.co)

de Mobbing de 5.1% y para cada indicador se encontró que el 62.0% de la población valorada había sentido alguna conducta de acoso laboral durante su permanencia en la institución (NEAP) de grado leve (IGAP) y con una frecuencia de pocas veces al año hasta una vez al mes (IMAP).

**Palabras clave:** *Síndrome de Mobbing, acoso laboral, acosado, hostigador, psicoterror, prevalencia, barómetro de Cisneros.*

## ABSTRACT

The labor harassment also known as bullying, psycho terror or Mobbing's syndrome can be understood as expressions of different conducts, especially in "behaviors, words, actions, gestures and writings that may commit an outrage against the personality, dignity or physical integrity or mental state of an individual, or which may jeopardize their (his or her) employment, or degrade the working environment". Objective: Establish the prevalence of Mobbing's Syndrome among workers of a State Social Enterprise (ESE) of Level I Complexity, of the department of Cauca. Materials and methods: A cross sectional descriptive study was carried out with the participation of 79 of 82 workers who met inclusion criteria and that at the time of the application of the so-called Cisneros's barometer, had spent six months or more working in the ESE (response rate 96.3%). Analysis of data collected was performed using the statistical package Stata 9.2 and 7.0 Excel graphs. Results: It was found an overall prevalence of Mobbing's Syndrome of 5.1%, and for each indicator was found that 62.0% of the population assessed, had felt a labor harassment during (his or her) stay in the institution (NEAP) of mild degree (IGAPE) with a frequency of few times a year to once a month (IMAP).

**Key words:** *Mobbing's Syndrome, bullying, harassment, psycho terror, prevalence, Cisneros's barometer.*

## INTRODUCCIÓN

El acoso laboral también conocido como acoso moral, psicoterror o síndrome de Mobbing, se puede entender como expresiones de diferentes conductas, muy especialmente de "comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo" (1).

El acoso moral, desde el plano laboral, es una manifestación que puede destruir no solo el ambiente de trabajo, sino que también puede llegar a afectar la productividad, disminuyéndola a tal punto que el absentismo empieza a elevar sus índices, produciendo deterioro psicológico en quienes son víctimas de esta situación. Konrad Lorenz (1) definió para el fenómeno con la expresión "To mob" (atacar con violencia), para referirse al comportamiento agresivo de algunas especies de pájaros contra sus contendientes.

En la década de los 80 el profesor Heinz Leymann define el Mobbing como el "fenómeno en que una persona o grupo de personas ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por

semana) y durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo" (2).

Según el profesor Iñaki Piñuel (3), de la Universidad de Alcalá de Henares, el acoso laboral "tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la situación que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas".

Los actos de acoso se pueden deber a distintas razones, entre las cuales sobresalen los celos, la envidia, principalmente por las cualidades personales positivas de la misma, como pueden ser su inteligencia, su brillantez personal, su equidad, entre otros. Las principales víctimas son trabajadores jóvenes y preparados recién vinculados a la organización que pueden llegar a amenazar la permanencia

del acosado o por el acosador, quienes que ingresan a la organización y acceden a los dirigentes de la empresa con el fin de ocupar sus puestos.

Dentro de las formas de acoso laboral, es también probable que el acosador tenga en cuenta algún rasgo en la víctima con la que se pueda enojarse, tal como su color de piel, características físicas o intelectuales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1998, reporta a partir de la encuesta aplicada en más de 50 países por el Instituto Interregional de las Naciones Unidas para investigaciones sobre demografía y justicia en 1996 (4), en los cuales la prevalencia para ataques oscila entre el 1.9% para hombres y el 4.0% para mujeres, dependiendo de las regiones, y para incidentes sexuales sufridos por mujeres, prevalencias de entre el 3.1% y el 7.5% de las mujeres trabajadoras. Para el mismo año, la OIT reporta que cerca de 4 millones de trabajadores fueron objeto de violencia física, tres millones de acoso sexual y cerca de 12 millones de intimidación y amedrentamiento para una prevalencia del 3.1%, siendo Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra los países que registraron las tasas más elevadas de agresiones y acoso sexual en el lugar de trabajo (5).

En 1996, que cerca de 4 millones de trabajadores fueron objeto de violencia física, tres millones de acoso sexual y cerca de 12 millones de intimidación y amedrentamiento (prevalencia de 3.1% (6).

En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones. Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.

En Colombia el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia llevo a cabo en el año 2004 un estudio llamado Formas y Consecuencias de la violencia en el trabajo, en los sectores económicos de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas. Los resultados presentados se dan en forma comparativa con lo reportado por la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo llevado a cabo por la Fundación para la Mejora de Condiciones de vida<sup>1</sup> en el año 2000, donde se expresa: Las prevalencias relacionadas con violencia

física y sexual es de 1.3% en Colombia y 2% en Europa. La prevalencia de acoso de Colombia duplica la europea. En Colombia es de 19.8 frente a Europa del 9.0%. De los cuatro sectores analizados el de mayor prevalencia de violencia en el trabajo es Transporte (25.1%). El 12.8% de los trabajadores manifestaron recibir agresiones verbales de los cuales el 40.0% son infringidas por el jefe y el 22.0% por compañeros de trabajo. La violencia sexual se expresa con una prevalencia del 1.7% de los cuales el 51.0% de los casos es por acoso sexual laboral. El acoso psicológico se observa con mayor frecuencia en edades entre los 20 a 30 años con tendencia a ser mayor hacia la mujer en los sectores de salud y financiero.

Iñaki Piñuel y Zabala, profesores de la Universidad de Alcalá realizaron un estudio denominado Barómetro Cisneros sobre violencia en el entorno de trabajo en el año 2001 a trabajadores en activo de todos los sectores de actividad en la Comunidad de Madrid en el entorno de Alcalá de Henares y Guadalajara con una muestra considerable de 1000 encuestas. Los resultados más destacables de esta investigación arrojaron que (3): uno de cada tres trabajadores en activo manifiesta haber sido víctima de maltratos psicológicos a lo largo de su experiencia laboral. Los autores de este tipo de maltrato psicológico son, en un 70.4% de los casos, los jefes o supervisores; en un 26,1% los autores son los propios compañeros de trabajo; y en un 3,6% son los subordinados. Más del 16.0% de la población activa (2.38 millones de trabajadores) manifiesta ser objeto de violencia psicológica o Mobbing durante los últimos 6 meses con una frecuencia semanal. Dos de cada tres trabajadores afectados por el Mobbing desconoce estar afectado por el problema. Así mismo, se encontró que los comportamientos propios de este síndrome que más frecuentemente refieren las víctimas de Mobbing son:

- Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna.
- Rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o sus competencias habituales.
- Ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo.
- Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.
- Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.
- Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
- Menospreciar o menospreciar personal o profesionalmente a la persona
- Asignar plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.

- Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior,
- y Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verle o hacerle invisible.

Además, se evidenció que más de la mitad de las víctimas del Mobbing (52,2%) refieren secuelas del hostigamiento sobre su salud. Los problemas más frecuentes de salud que presentan las víctimas son: dolores de espalda, dolores musculares o articulares, irritabilidad, bajo estado de ánimo, depresividad. Con relación al género, afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe mayor riesgo en el grupo femenino. Dos de cada tres víctimas tienen menos de 30 años. Este síndrome tiene mayor incidencia entre trabajadores eventuales o temporales que fijos. Sólo una de cada tres víctimas hace frente con energía y decisión al hostigamiento. La mayoría ofrecen una respuesta pasiva, es decir, dejan pasar el tiempo sin hacer nada. La mayor parte de los compañeros que presencian el Mobbing no hacen nada por apoyar a la víctima. Sólo en uno de cada seis casos apoya a la víctima frente al hostigador.

**Tipos de acoso laboral:** La mayoría de los autores que se han dedicado a la investigación de esta problemática, coinciden en la existencia de tres tipos de acoso laboral (8): **Ascendente.** En el que una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados. **Horizontal.** En este supuesto un trabajador(a) se ve acosado(a) por un compañero con el mismo nivel jerárquico, aunque es posible que si bien no oficialmente, tenga una posición de facto superior. **Descendente.** Es la situación más habitual. Se trata de un comportamiento en el que la persona que ostenta el poder a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente se trata de una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse forzando el abandono “voluntario” de una persona determinada sin proceder a su despido legal, ya que este sin motivo acarrearía un coste económico para la empresa.

**Fases del conflicto:** El profesor Heinz Leymann (8) a partir de sus estudios investigativos y los resultados encontrados alrededor de ellos, ha descrito cuatro fases que se presentan generalmente en este proceso: **Primera fase o de conflicto.** Es normal que aparezcan conflictos interpersonales en cualquier empresa como consecuencia de la existencia de grupos y personas que frecuentemente tienen intereses y objetivos distintos e incluso contrapuestos. Debido a esto surgen problemas puntuales, roces o incluso choques entre personas que bien pueden solucionarse de

forma positiva a través del diálogo o que, por el contrario, pueden constituir el inicio de un problema más profundo que tiene posibilidades de llegar a estigmatizarse, siendo en este segundo caso cuando se entra en la fase siguiente.

**Segunda fase o de estigmatización.** El acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento en su víctima, utilizando para ello, sistemáticamente y durante un tiempo prolongado, una serie de comportamientos perversos cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima. Se puede decir que esta segunda fase ya es propiamente de Mobbing. La víctima no puede creer lo que está sucediendo y puede llegar incluso a negar la vivencia ante la pasividad, la negación o la evitación del fenómeno por el resto del grupo al que pertenece. Esta fase es muy duradera en el tiempo y sirve para estigmatizar a la víctima con el consentimiento e incluso con la colaboración activa o pasiva del entorno. **Tercera fase o de intervención desde la empresa.** Lo que en principio era un conflicto conocido básicamente por los miembros del grupo al que pertenece la víctima trasciende a la dirección de la empresa. Pueden ser varias las formas de actuación que se pueden poner en práctica, generalmente por el departamento de recursos humanos o la dirección de personal. **Cuarta fase o de marginación o exclusión de la vida laboral.** Esta última fase suele desembocar en el abandono de la víctima de su puesto de trabajo, muy probablemente tras haber pasado por largas temporadas de baja. Los trabajadores/as de las administraciones públicas suelen pedir cambios de puesto de trabajo que en pocas ocasiones se materializan, mientras que en la empresa privada parte de las víctimas deciden aguantar estoicamente en su puesto de trabajo y atraviesan un calvario que tiene consecuencias muy negativas para su salud.

Para determinar la presencia de acoso laboral, es necesario valorar aspectos como la frecuencia de los ataques, teniendo en cuenta los periodos mínimos establecidos por el Profesor Leymann (2) en cuanto a la frecuencia de los ataques y a la duración del proceso de hostigamiento al menos una vez por semana durante un periodo de seis meses.

**Características de los actores de acoso laboral. El acosador.** Marie-France Hirigoyen, describe ciertas características que permiten detectar un agresor en los lugares de trabajo (1): El sujeto tiene una idea grandiosa de su propia importancia, le absorben fantasías ilimitadas de éxito y de poder, se considera especial y único, tiene una necesidad excesiva de ser admirado, piensa que se le debe todo, explota al otro en sus relaciones interpersonales, carece de empatía aunque pueden ser muy brillantes socialmente, puede fingir que entiende los sentimientos de los demás y por último tiene actitudes y comportamientos arrogantes.

**La víctima.** En cuanto a las características de las personas hostigadas, no existe un perfil psicológico definido para considerar a una persona como predispuesta a ser víctima de acoso laboral. Lo que significa que cualquier persona puede ser víctima. Solamente basta con ser catalogada por su agresor como una amenaza y encontrarse en un ambiente que facilite el desarrollo del proceso. El ambiente. El entorno en el que el síndrome de Mobbing parece desarrollarse se caracteriza por la falta de organización del trabajo y por la falta de métodos efectivos para la resolución de los conflictos. El acoso en el trabajo afecta a toda la empresa, pero generalmente las organizaciones tienden negar la existencia del problema o lo atribuyen si lo llegarán a admitir a los desequilibrios observados en la víctima o a conflictos de tipo personal en los cuales las personas involucradas en ellos deberán resolverlos por sus propios medios, ya que la empresa no puede intervenir.

**Consecuencias para los actores de acoso laboral. El acosado.** Dentro de las conductas observadas en la persona acosada está un estrés, en el que debido a las situaciones vividas constantemente en su medio de trabajo, puede llegar a alterar su esfera personal al punto de revivir en sus sueños lo experimentado en su labor. Con los diferentes ataques por parte del hostigador, llega un momento en el que se disparan los mecanismos de alerta de la víctima. Observando en el acosado que constante y continuamente está al pendiente de cualquier situación que pueda generar la sospecha de agresión hacia él, así que además, se altera su ciclo de sueño, pierde el apetito, disminuye el rendimiento laboral, entre otros. La víctima del Mobbing no entiende y puede creer lo que le está pasando; lo cual genera un gran obstáculo para defenderse, pues ante su falta de comprensión del problema se le dificulta encontrar la situación. Esta nueva dificultad se traduce en disminución del rendimiento en sus labores diarias, lo que conlleva a que el acosador tenga más argumentos para los hostigamientos. Si los hostigamientos se mantienen, en el trabajador puede aparecer un cuadro depresivo, el cual genera en él la pérdida de ganas de seguir adelante y pierde el interés por todo, al punto que en algunos de ellos, pueden aparecer ideas suicidas que en situaciones extremas pueden ser puestas en práctica. Para las personas que son acosadas, su bienestar físico, mental y social se ve afectado ya que su interacción con otras personas se hace difícil, lo cual interfiere además en su productividad y su vida personal. **Consecuencias para la empresa.** Se puede traducir en: disminución de la eficacia y del nivel de atención a los clientes con efectos negativos sobre su imagen y su credibilidad social, disminución en el número de clientes como consecuencia del empeoramiento de los servicios prestados, a la vez que aumenta el tiempo de tra-

bajo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades, incremento en los costos por indemnizaciones reclamadas por los afectados con motivo de las denuncias interpuestas por los mismos, empeoramiento de la imagen de la empresa ante los consumidores.

El 23 de enero de 2006 entro en vigencia en Colombia la ley 1010 de 2006 (9), la cual penaliza a toda persona que ejerza violencia dentro de los espacios de trabajo y tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diferentes formas de agresión, maltrato y en general todo ultraje de la dignidad humana ejercida en las relaciones de trabajo. Con objeto de avanzar en el tema de prevención e intervención del riesgo psicosocial en todas sus formas incluido el acoso laboral, entra en vigencia la resolución 2646 de 2008 (10) por la 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.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Entre los años 2006 y 2007, se realizó un estudio descriptivo de corte transversal a un grupo de 79 trabajadores que aceptaron participar en la investigación de un total de 82 funcionarios de un Hospital Público de Nivel I de atención, del Orden Municipal, con una tasa de respuesta del 96.3%. Como criterios de inclusión se definieron el ser trabajador de planta y/o contratista, llevar seis meses o más laborando en la Institución. El instrumento de evaluación utilizado fue el barómetro CISNEROS (7), cuestionario elaborado por el profesor Iñaki Piñuel para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral, el cual se aplicó de manera autoadministrada. Dicha escala indaga sobre 43 conductas de acoso psicológico, solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectado por cada una de las conductas de acoso. La forma de calificación de la encuesta, se realizó atendiendo a tres índices, cada uno de los cuales proporciona información diferente. **El primero**, el número total de estrategias de acoso (NEAP), es un recuento de las respuestas diferentes de cero que informa sobre el número total de diferentes estrategias de acoso sufridas. **El segundo**, el índice global de acoso psicológico (IGAP), es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividido del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido. **El tercero**, el índice medio de la intensidad de las estrategias de acoso (IMAP), es igual a la suma de la puntuación

en los ítems dividido entre el valor del índice NEAP, este índice nos revela la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. Diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas. Para la tabulación y análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico Stata versión 9.0 y la posterior graficación de los resultados en el programa Excel de acuerdo a los objetivos específicos del estudio. Para las variables cualitativas y cuantitativas se determinó su distribución de frecuencias, además, para las cuantitativas se calculó su tendencia central. Por último se exploró la relación entre las variables sociodemográficas, condiciones de trabajo y la variable de acoso laboral tomando como resultado estadísticamente significativo un valor de p menor de 0,05.

## RESULTADOS

Del total de trabajadores evaluados (79), el 64.6% (51) son mujeres, el promedio de la edad es de 38.2 años (DS 9.7 años), para el grupo de mujeres la media es de 37.8 años (DS 10.3) y para los hombres es de 38.9 (DS 8.6); la distribución de la edad por grupos mostró una mayor frecuencia de participantes entre los 26 y 35 años con un 35.4%, seguido del grupo de 46 y mas años con un 30.4%; se evidenció de acuerdo al estado civil que el 57.0% sostienen uniones maritales estables (casados, unión libre). El nivel de escolaridad de los participantes mostró una mayor frecuencia en quienes tienen un nivel académico hasta secundaria con un 34.2%, los técnicos y tecnólogos con 29.1%, los que tienen un título universitario representan el 26.6% y el 10.1% cuentan con formación de postgrado. La media de la antigüedad en la empresa es de 8.1 años (DS 9.7), para el grupo de los hombres es de 7 años (DS 7.8) y para las mujeres es de 8.6 años (DS 10.6). La antigüedad en la empresa distribuida por grupos muestra que el 67.1% lleva entre 1 y 9 años, seguido del grupo de 10 y mas años con un 25.3% y un 7.6% con menos de 1 año de labores en la empresa. De acuerdo al área de trabajo el 51.9% laboran en el área asistencial y un 41.8 % en el área administrativa. La vinculación laboral evidencia una contratación por prestación de servicios en el 76.0% de los evaluados y como funcionarios de planta del 24.0%. El 26.6% de la población debe realizar turnos contra un 73.4% que no lo hace.

Se evidenció que el 5.1% manifestó estar siendo acosados psicológicamente durante los últimos 6 meses. Además, el 62% (49) reportan haber experimentado conductas de acoso laboral en el transcurso de su vida laboral con la institución. Del total de los funcionarios que reportaron haber

padecido acoso psicológico, el 93.9% (46) manifiestan ser víctimas entre pocas al año y hasta una vez al mes, el 6.1 % (3), informan haber padecido dicho acoso algunas veces al mes o una vez a la semana.

Las 10 conductas de acoso laboral más prevalentes encontradas fueron:

| Conducta / Comportamiento   | % conductas | Actor conducta    | % actor |
|---|-------------|-------------------|---------|
| Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes     | 29.1        | Jefe o supervisor | 48%     |
| Recibo criticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo | 20.3        | Compañeros        | 86.7    |
| Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada                              | 19.0        | Jefe o supervisor | 73.0    |
| Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos   | 19.0        | Compañeros        | 53.3    |
| Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen invisible.        | 13.9        | Jefe o supervisor | 54.5    |
| Inventan y difunden rumores y calumnias a cerca de mi, de manera mal intencionada         | 13.9        | Compañeros        | 83.3    |
| Distorsionan mal intencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo                       | 13.9        | Compañeros        | 54.5    |

|  |      |                   |      |
|--|------|-------------------|------|
| Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme   | 12.7 | Compañeros        | 60.0 |
| Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (cancelación de contrato, despido, traslado, etc) | 12.7 | Jefe o supervisor | 80.0 |
| Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada                           | 13.9 | Jefe o supervisor | 63.6 |

Para los trabajadores que manifestaron conductas de acoso laboral en los últimos 6 meses (duración de los ataques) se evidenció: **Genero.** La mayor prevalencia se encontró en hombres con un 7.1% y en mujeres 3.9%. **Edad.** De acuerdo con la distribución por grupos, la mayor prevalencia se encontró en los de 26 a 35 años con un 7.1% seguido de los de 36 a 45% con un 5.0% y en mayores de 46 años un 4.2%. **Estado civil.** Los solteros y quienes viven en unión libre comparten la mayor prevalencia con un 5.9%, los casados representan el 3.6%. **Nivel de escolaridad.** La mayor prevalencia con un 12.5% se encontró en quienes poseen título de postgrado, con un 7.4% los que tienen una escolaridad hasta secundaria y con un 4.8% los universitarios. **Antigüedad en la empresa y el cargo.** Los que llevan en la empresa y el cargo 10 y mas años presentan mayor prevalencia de acoso con un 10.0% seguido de quienes llevan de 1 a 9 años con un 3.8%. **Turnicidad.** La mayor prevalencia encontrada con un 5.2% se evidencio en quienes no realizan turnos contra un 4.8% que si los realiza. **Área de trabajo.** En el personal del área administrativa se encontraron prevalencias del 5.3%, los asistenciales revelan prevalencia de acoso del 4.9%. **Vinculación laboral.** Los funcionarios vinculados a la planta de personal presentan mayor prevalencia con un 10.5% mientras que el personal vinculado mediante contrato de trabajo mostraron cifras del 3.3%. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las características evaluadas y la variable de acoso laboral.

Para los trabajadores que manifestaron conductas de acoso durante su vida laboral en la institución (NEAP) se evidenciaron las siguientes prevalencias, de acuerdo a cada

característica evaluada así: **Genero.** La mayor prevalencia se encontró en hombres con un 67.9% y en mujeres 58.8%. **Edad.** De acuerdo con la distribución por grupos, la mayor prevalencia se encontró en los de 46 y mas años con un 66.67% seguido del grupo de 36 a 45% con un 65.0%, en los de 26 a 35 años un 64.3% y un 28.6% en los de 25 y menos años. **Estado civil.** Los que viven en unión libre presentan la mayor prevalencia con un 70.6% seguido de los casados con un 64.3% y los solteros con un 55.9%. **Nivel de escolaridad.** La mayor prevalencia con un 66.7% se encontró en los universitarios, seguido de los que tienen hasta secundaria con un 63.0%, en quienes poseen título de postgrado un 62.5% y los técnicos o tecnólogos con un 56.5%. **Antigüedad en la empresa y el cargo.** Los que llevan en la empresa y el cargo 10 y mas años presentan mayor prevalencia de acoso con un 70.0% seguido de quienes llevan de 1 a 9 años con un 62.3% y un 33.3% los menores de 1 año. **Turnicidad.** La mayor prevalencia encontrada con un 66.7% se evidencio en quienes realizan turnos contra un 60.3% que no los realiza. **Área de trabajo.** En el personal del área administrativa se encontraron prevalencias del 65.8%, los asistenciales revelan prevalencia de acoso del 58.5%. **Vinculación laboral.** Los funcionarios vinculados a la planta de personal presentan mayor prevalencia con un 78.9% mientras que el personal vinculado mediante contrato de trabajo mostraron cifras del 56.7%. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las características evaluadas y la variable NEAP.

## DISCUSIÓN

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1998, reporta a partir de la encuesta aplicada en más de 50 países por el Instituto Interregional de las Naciones Unidas para investigaciones sobre delincuencia y justicia en 1996 que “la prevalencia de ataques oscila entre el 1.9% para hombres y 4.6% para mujeres”, en el presente estudio, la prevalencia de acoso laboral relacionada con la duración de los ataques “mínimo de seis meses” muestra cifras en los hombres de 7.1% y en mujeres del 3.9%.

En Colombia el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia llevó a cabo en el año 2004 un estudio llamado Formas y Consecuencias de la violencia en el trabajo, en el cual encontró que la prevalencia de acoso de Colombia duplica la europea, en Colombia es de 19.8% frente a Europa del 9%; el presente estudio revela cifras de acoso laboral en los últimos 6 meses del 5.1%.

La prevalencia de conductas de acoso laboral en la E.S.E. con relación a la situación de haber sido víctima de comportamientos de acoso en el trabajo en algún momento de su vida laboral en la E.S.E. revela cifras de 62.0%, lo que indica que el fenómeno ha estado presente a lo largo del tiempo en la institución.

En el mismo estudio, el Ministerio observa con mayor frecuencia el acoso en edades entre los 20 a 30 años con tendencia a ser mayor en la mujer en los sectores salud y financiero; las mayores frecuencias de acoso laboral relacionado con la duración de los ataques en los trabajadores de la E.S.E., se observan en edades entre los 26 a 35 años. En las mujeres se observó mayor frecuencia en el mismo rango de edad, para los hombres la mayor frecuencia se encontró en edades entre los 36 a 45 años. El acoso laboral relacionado con la situación de ser víctima de algún comportamiento de acoso a lo largo de su experiencia laboral en la institución mostró que la mayor prevalencia se encontró en mayores de 46 años con tendencia a ser mayor en los hombres.

lñaki Piñuel y Zabala, en su estudio barómetro Cisneros en el año 2001 en trabajadores de Madrid detalla dentro de los resultados más destacados que:

- Uno de cada tres trabajadores en activo manifiesta haber sido víctima de maltratos psicológicos a lo largo de su experiencia laboral, el presente estudio revela que el 62% reporta haber sido víctima alguna vez de conductas de acoso laboral en el desarrollo sus funciones dentro de la E.S.E..
- Los comportamientos propios de Mobbing que más frecuentemente refirieron los participantes víctimas de Mobbing en el estudio de lñaki Piñuel y Zabala al igual que en el presente estudio fueron:
  - Desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros.
  - Evaluar su trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.
  - Amplificar y dramatizar de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.
  - Restringir las posibilidades de comunicarse, hablar o reunirse con el superior.
  - Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna.
  - Ningunear, ignorar, excluir o hacer el vacío, fingir no verle o hacerle invisible.

El presente estudio muestra además, otras de las conductas que más frecuentemente refirieron los participantes víctimas de Mobbing fueron:

- Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.

- Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.
- Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios cancelación de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.
- Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.
- Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada

El Mobbing afecta tanto a hombres como a mujeres pero existe mayor riesgo en el grupo femenino. Los resultados en la E.S.E. revelan que el síndrome de Mobbing o acoso laboral apareció tanto en hombres como en mujeres, sin embargo la mayor prevalencia se encontró en el grupo de los hombres.

El Mobbing tiene mayor prevalencia entre trabajadores eventuales o temporales que fijos, las cifras del presente estudio revelan que el síndrome de Mobbing tiene mayor prevalencia en los trabajadores de planta de la E.S.E.

En cuanto a las características de las personas hostigadas, según la literatura no existe un perfil psicológico definido para considerar a una persona como predispuesta a ser víctima de acoso laboral. Lo que significa que cualquier persona puede ser víctima. Este estudio coincide con este aspecto ya que no se encontraron diferencias significativas que permitieran asociar el síndrome a algunas variables estudio de manera específica.

Las conductas reportadas con mayor frecuencia en el presente estudio se inscriben dentro de las seis modalidades de acoso laboral descritas en la ley 1010 de enero 23 de 2006, principalmente: maltrato laboral, entorpecimiento laboral y persecución laboral.

Las prevalencias de acoso laboral de este estudio, revelan un fenómeno social importante que está atentando contra la salud y desempeño de los trabajadores en sus estaciones de trabajo. Es de anotar que la prevalencia se estudió en un periodo de tiempo donde las presiones políticas pueden jugar un papel importante para reportar o no las condiciones reales de la institución, lo que da a entender que el problema se puede comportar distinto a lo que se informa.

En este estudio la prevalencia de acoso a partir del criterio de duración de los ataques (últimos seis meses) es inferior a la observada en otros estudios. Estos hallazgos se pueden relacionar con: 1. Efectivamente la E.S.E. es una institución "sana" en la cual no hay casos de acoso laboral o éste es mínimo. 2. Los funcionarios se han familiarizado

con el ambiente de trabajo y con el cargo. 3. Sesgos en las respuestas por temor ante una posible desvinculación laboral, suponiendo que existiera un grado de acoso superior al detectado por el estudio.

Es de gran importancia para el desarrollo de sistemas de vigilancia, control e intervención de la violencia en el trabajo favorecer dentro de la institución canales de comunicación que garanticen tanto la confidencialidad de la información como el manejo ético y digno para el trabajador víctima de acoso laboral en la institución; así como asegurar la denuncia de las formas de violencia bajo las cuales se es víctima dándole el respectivo manejo hasta lograr la eliminación del evento, se rechace estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

Para la correspondiente intervención será necesario que el COPASO de la institución junto con el responsable del programa de salud ocupacional de la E.S.E. tomen rápidamente la medida de las situaciones reportadas y propongan acciones que propendan por el mejoramiento de la situación de trabajo y de salud física y/o mental de los trabajadores afectados.

El Ministerio de la Protección Social recomienda que los programas de bienestar laboral y social, incluyan en sus políticas y programas de intervención, el tema de estudio con el fin de promover el conocimiento y el control de las condiciones que favorecen la violencia en el trabajo. Si se detectan casos específicos que ameriten una intervención especial, se propone que se haga un trabajo personalizado evitando generar la segregación y estigmatización que se pretende intervenir.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos referentes a las variables antigüedad en la empresa y antigüedad en el cargo, muestran como a pesar de que la institución cuenta con una gran mayoría de personal contratista, la rotación del mismo no es alta ya que los trabajadores encuestados a la fecha, permanecen en el mismo cargo para el que fueron contratados años o meses atrás.

La prevalencia del fenómeno encontrada revela que hasta en instituciones pequeñas como ésta el síndrome de Mobbing o acoso laboral se encuentra presente.

Teniendo en cuenta que el evento estudiado es un tema de gran importancia para la salud pública, las cifras encon-

tradas revelan la problemática que los trabajadores de la salud viven en el departamento del Cauca y la necesidad de continuar con investigaciones que permitan sustentar la búsqueda de soluciones a los problemas que afectan a la población trabajadora.

Por ser el hecho estudiado un evento de difícil reporte, teniendo en cuenta las implicaciones laborales, legales, penales, entre otros, la población estudiada mostró temor durante la contestación de las preguntas, lo que hace pensar que el problema investigado pueda ser más grande de lo que parece.

Es de gran importancia para la institución, realizar un programa de salud ocupacional donde se contemple seriamente dentro de la planeación, la administración del factor de riesgo psicosocial.

La socialización a los trabajadores sobre todo lo relacionado con el tema de estudio (acoso laboral) es una de las mejores estrategias para la reducción y control del fenómeno y particularmente en el conocimiento, aplicación y desarrollo de las normas vigentes con relación al riesgo psicosocial (ley 1010 de 2006 y resolución 2646 de 2008).

La realización de este trabajo abre una puerta para el desarrollo de nuevos estudios y la conformación de líneas de investigación que permitan conocer la situación actual de las condiciones de trabajo en instituciones de salud en el Departamento del Cauca.

Por ser un fenómeno de tipo dinámico, es necesario seguir a la población estudiada y determinar a continuación del evento, la reducción o el aumento de los casos reportados e iniciar el correspondiente proceso de investigación de los mismos.

Es necesario vincular instancias u organismos dentro de la institución (empleador, trabajador, COPASO, Jefe de Salud Ocupacional) para que ellos sean garantes de los procedimientos e investigaciones realizadas referentes al tema de acoso laboral.

A partir de los resultados se recomienda realizar un sistema de vigilancia epidemiológica que permita controlar la aparición de conductas de acoso laboral que pueda afectar la salud y el bienestar de quienes laboran en la institución

El desarrollo de actividades encaminadas a mejorar el clima organizacional y la comunicación, es vital en el intento de controlar el factor de riesgo psicosocial particularmente para la presentación del síndrome de Mobbing.





