

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



**JUICIOS MORALES Y MOBBING EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DE UNA
INSTITUCIÓN DE SALUD EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER**

Michelly Yuvely Arias Martinez

Yessica Paola Hernández Guillen

2019

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



**JUICIOS MORALES Y MOBBING EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DE UNA
INSTITUCIÓN DE SALUD EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER**

Director:

Ps.Esp. Maura Carolina Niño

Michelly Yuvely Arias Martínez

Yessica Paola Hernández Guillen

Cúcuta, Colombia

2019

Agradecimientos

Vayamos a las personas que nunca deben faltar en ninguna nota de agradecimientos, ya que son ellos un pilar fundamental de este proceso.

A nuestras familias, que incondicionalmente soportaron todas nuestras ausencias y apoyaron nuestros avances.

A nuestra familia que tuvimos la oportunidad de escoger, seres incondicionales que son: fuente de apoyo constante

Sra. Santander a usted le debo agradecer su apoyo incondicional en este proceso, y le agradezco que en los próximos años me proporcione el apoyo y también aquello con lo que otras personas solamente pueden soñar, me refiero a una verdadera amistad

Sr. Sergio Figueroa, Valentina y Valeria Sánchez, Jessica Flores y Yessica Sánchez, pues oyeron y motivaron cada instante del proceso con una paciencia y confianza que a veces yo misma perdía.

Profe Eliana, le agradecemos por su colaboración y su disposición en la interpretación de nuestros análisis

A nuestra directora Maura carolina Niño y al profe Juan Uribe, pues sin su confianza y apoyo en esta investigación no lo hubiéramos logrado. Gracias por sus gestiones y correcciones constantes en aras de mejorar

A Diana, el caso que nos permitió evidenciar el ultraje y deterioro emocional de una víctima de acoso laboral, su nombre y su historia despertaron el interés en el tema y motivaron esta investigación.

Y a nosotras por toda la paciencia y dedicación:

Hay muchas personas a las cuales admiro por su conocimiento y creatividad y a las que agradezco infinitamente, esto para usted compañera de tesis y se lo reiteró no pude haber tenido una mejor, el que no sueña se convierte en un fósil, es mi forma de decirte que te acobardes nunca de tus locas ideas, que habrá otra loca que las respaldará, gracias michelly y esto es solo el comienzo

A mi compañera, Yessica Hernández, por su paciencia, dedicación y confianza en todo el proceso. No me cansare de decir que la admiro por su habilidad de reestructurarse y reestructurarme en los momentos difíciles, habilidades deseables de una psicóloga clínica. Así es, es solo el comienzo.

A Dios, pues sin él no hubiéramos tenido la oportunidad de empezar y terminar la investigación.

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito identificar los tipos de juicios morales sobre el acoso laboral, que tiene el personal de enfermería de una institución de salud de Norte de Santander. Para lo cual se diseñó una investigación mixta, aplicando el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT) y una entrevista cualitativa que evaluaba los juicios, argumentos y principios morales, a través de la presentación de dilemas, metodología usada por Kohlberg, (1984) para identificar el nivel de desarrollo moral del individuo. Como resultados, se identifica la presencia de violencia y acoso psicológico en la institución y el uso de los dos niveles superiores de desarrollo moral para deslegitimar el acoso laboral y en menor medida justificar el uso de la violencia psicológica en enfermería.

Palabras claves: mobbing, violencia laboral, desarrollo moral, juicios y argumentos morales

Abstract

The purpose of this research was to identify the types of moral judgments about harassment in the workplace by the nursing staff of a health institution in Norte de Santander. For which a mixed research was designed, applying the inventory of violence and psychological harassment at work (IVAPT) and a qualitative interview that evaluated the judgments, arguments and moral principles, through the presentation of dilemmas, methodology used by Kohlberg (1984) to identify the level of moral development of the individual. As results, the presence of violence and psychological harassment in the institution is identified, as well as the use of the two highest levels of moral development to delegitimize harassment in the workplace and to a lesser extent justify the use of psychological violence in nursing.

Key words: mobbing, work violence, moral development, moral judgments and arguments

Tabla de contenido

Introducción	8
Justificación	9
Objetivos.....	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos	12
Planteamiento del problema.....	13
Descripción del problema	16
Estado del arte.....	19
Internacional.....	19
Nacional	24
Regional	27
Marco Teórico.....	27
Capítulo 1. Desarrollo de Juicios Morales en el adulto	27
El desarrollo adulto en el contexto laboral.....	27
Desarrollo Moral	31
Juicios morales	37
Capítulo 2. Psicología organizacional y Mobbing	41
Modalidades del acoso laboral.	45
Los actores del acoso moral	46
Capítulo 3. Psicología y clima organizacional	49
Psicología organizacional	50
Marco contextual.....	54
Marco Legal.....	56
Metodología	60
Diseño de investigación.....	60
Población.....	61
Muestra	61

Variables	63
Procedimiento.....	63
Cronograma.....	67
Análisis de resultados	67
Análisis de resultados cuantitativos.....	67
Análisis de resultados cualitativo	78
Discusión	93
Violencia psicológica	93
Acoso psicológico	94
Acoso Descendente.....	95
Acoso Horizontal.....	95
Acoso Ascendente	95
Juicios morales	96
Argumentos morales.....	96
Principios morales	97
Conclusiones	100
Recomendaciones.....	101
Referencias bibliográficas.....	102
Apéndices.....	108
Evidencias fotográficas.....	121

Lista de graficas

Ilustración 1. Histograma de frecuencias para la variable "edad"	68
Ilustración 2. Distribución del personal de enfermería según estrato socioeconómico. .	69
Ilustración 3. Distribución del personal de enfermería según estado civil.	70
Ilustración 4.Histograma de frecuencias para la variable "tiempo de vinculación"	71
Ilustración 5. Clasificación de la presencia de violencia psicológica.	72
Ilustración 6. Clasificación de la intensidad de violencia psicológica	73
Ilustración 7. Clasificación de intensidad de acoso psicológico.....	74
Ilustración 8. Distribución del personal de enfermería según el tipo de violencia/acoso.	75
Ilustración 9. Clasificación de la intensidad de la violencia psicológica según intensidad del acoso psicológico.	76

Ilustración 10. Clasificación de la intensidad de la violencia psicológica según tipo de acoso psicológico.....	77
---	----

Lista de tablas

Tabla 1. Medidas descriptivas para la variable “edad”	68
Tabla 2. Distribución del personal de enfermería según estrato socioeconómico.	69
Tabla 3. Distribución del personal de enfermería según el estado civil.	70
Tabla 4. Medidas descriptivas para la variable "tiempo de vinculación"	71
Tabla 5. Medidas descriptivas para las puntuaciones "presencia de violencia psicológica"	72
Tabla 6. Medidas descriptivas para las puntuaciones de "intensidad de violencia psicológica"	73
Tabla 7. Medidas descriptivas para las puntuaciones de "intensidad de acoso psicológico"	74
Tabla 8. Distribución del personal de enfermería según el tipo de violencia/acoso.	75
Tabla 9. Clasificación de la intensidad de la violencia psicológica según intensidad del acoso psicológico.	76
Tabla 10. Clasificación de la intensidad de la violencia psicológica según tipo de acoso psicológico.....	77
Tabla 11. Análisis cualitativo del acoso laboral de tipo horizontal.	79
Tabla 12. Análisis cualitativo del acoso de tipo descendente.....	84
Tabla 13. Análisis cualitativo del acoso de tipo ascendente.....	89

Lista de apéndices

Apéndice 1. Entrevista semiestructurada	109
Apéndice 2. Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT)	116
Apéndice 3. Carta de permiso para el uso del instrumento IVAPT	117
Apéndice 4. Carta de presentación a la institución de salud	118
Apéndice 5. Formato de consentimiento informado	119

Introducción

El mobbing es conocido como una forma de abuso psicológico que se presenta en los ámbitos laborales, especialmente en los contextos clínicos y su práctica sistémica deja secuelas tanto físicas como emocionales en sus víctimas, este fenómeno es conocido en los años 80, pero no es, hasta los años 90 en el cual se convierte en un foco de las investigaciones en las organizaciones.

El presente estudio que tiene como título, Juicios morales sobre el fenómeno de mobbing la cual se realiza con el personal de enfermería de una entidad de salud de Cúcuta S.A, la cual solo contempla al personal del sexo femenino de dicha entidad, cuyo objetivo es proporcionar información acerca del fenómeno, en primera medida identificar el mobbing en el personal de enfermería por medio del inventario de IVAPT y en segunda medida conocer los juicios morales mediante estudios de situaciones de los diferentes tipos de acoso que acontece en las organizaciones y por ultimo establecer la relación de los tipos de juicios que elabora dicho personal acerca del mobbing.

Con relación a lo anterior la presente investigación se lleva a cabo por medio del diseño explicativo secuencial el cual cuenta con dos etapas, una primera etapa cuantitativa con la cual se recopila información acerca de la violencia psicológica y acoso laboral en dicha entidad, y una etapa cualitativa para conocer los juicios morales a través de una entrevista comportamental en donde se le presenta a cada sujeto tres casos en donde cada uno hace referencia un tipo de acoso; horizontal, ascendente y descendente en donde cada sujeto reflejará los juicios morales en cada caso de acoso laboral

A partir de cada caso se establecerán los juicios morales que participan en estas situaciones de acoso laboral, y es así que la presente investigación proporciona información acerca de la intensidad y frecuencia del acoso en una entidad de salud de Norte de Santander y así mismo recopila información desde la perspectiva del desarrollo moral con base a la teoría de Kolberth con el propósito de relacionar las técnicas empleadas para contribuir al conocimiento de este fenómeno en las organizaciones.

Justificación

La violencia ha sido una expresión natural que se presenta de diferentes magnitudes en la población humana y su aceptación depende de las características propias de cada cultura (Serrano, Hernández, & Ortiz, 2005) dicho en otras palabras la violencia es una expresión cultural y como tal se manifiesta en diferentes formas y contextos y que tiene como finalidad ocasionar daño en la integridad del otro.

Se ha venido estudiando el fenómeno y sus repercusiones en las personas que son víctimas en diferentes contextos tales como en los educativos, este tipo de violencia escolar es más conocido con el nombre del bullying. Según Olweus, (1993) el bullying es una conducta de persecución física y psicológica que ejerce un alumno o alumna contra otro, ocasionándole repetidos ataques y la prolongación de dichos ataques provoca reacciones perjudiciales en sus víctimas, como el declive de su autoestima y la presencia de cuadros depresivos, con esto dificultad para la adquisición del aprendizaje y adaptación en el ambiente escolar (Citado por Martínez, Barreto, Duran, & Castro, 2014)

Cabe mencionar que existe tipos de violencia que se manifiestan en los contextos laborales y en la presente investigación se ahondará este fenómeno para facilitar una mejor

comprensión ya que se convierte en un tema de interés en las organizaciones, por sus efectos negativos en el ser humano, por lo tanto conocer sus efectos se hace imperativo y así mismo se resalta la importancia de hacer la distinción entre los tipos de violencia presente en los contextos laborales, ya que se presentan algunas particularidades que hace posible su diferenciación, por un lado existe la violencia psicológica que atentan contra la integridad moral del ser humano, vulnerando sus derechos, y que se manifiesta de forma general en los trabajadores de la empresa Pando, 2007 (Citado por Pando , Aranda , & Olivares, 2011), y por otro lado tenemos el acoso laboral o mobbing definido como una serie de actos violentos que se presentan con frecuencia y tienen como propósito socavar moral y psicológicamente a la víctima, vulnerando su integridad con el propósito de lograr su salida de la organización Pando y Esqueda en el 2007 (Citado por Pando, Aranda , & Olivares, 2011).

Por consiguiente el Mobbing es un fenómeno que no se ha estudiado convenientemente y su comprensión se hace relevante ya que tiene efectos perjudiciales para la persona que sufre acoso laboral en el lugar de trabajo, se pueden presentar consecuencias en los trabajadores como trastornos por ansiedad generalizada y trastornos de estrés, la excesiva duración de este acoso puede agravar la situación de las personas y pueden presentar graves cuadros de depresión e incluso puede llevar al suicidio (Martínez , Irurtia , Camino, Torres, & Queipo , 2012) es fundamental tener una profunda comprensión del fenómeno dentro de las organizaciones para poder contrarrestar sus efectos perjudiciales creando alternativas para concientizar acerca del mismo

A partir de esto se considera la pertinencia de ahondar sobre este tipo de acoso laboral y la carencia de valores que acompaña a este fenómeno por tal motivo la presente

investigación quiere aportar conocimiento para lograr una mejor comprensión y de esta forma la información recabada aporte para las futuras intervenciones, esto desde una perspectiva donde se identifique los juicios morales que pueden acompañar este tipo de actos y que de alguna forma estos mismos justifica su aceptación en la organización.

Con relación a lo anterior, en un estudio cualitativo realizado en la universidad arboleda sobre el Bullying donde se relaciona el desarrollo moral con el rol del agresor, arroja como resultados que los adolescentes agresores se ubican en los niveles más bajos de desarrollo moral, esto se realiza con base a la teoría de Kohlberg, estos datos evidencia que a medida que incrementa el estadio de desarrollo moral se disminuyen las conductas de agresión (Martínez , et .al , 2014) y así como existe relación entre el desarrollo moral y las conductas agresivas en los contextos educativos, con la presente investigación se busca identificar los juicios morales que acompañan al Mobbing con base a la teoría de Kohlberg y que desde esta perspectiva permita profundizar acerca del fenómeno y así mismo aportar también conocimiento desde esta perspectiva.

Por consiguiente, como psicólogas en formación de la universidad de pamplona se hace importante entender y aportar conocimiento novedoso a nivel local, ya que en Colombia este fenómeno requiere de investigación ya que es la única forma de evidenciar su existencia y repercusiones en los ámbitos laborales y de esta forma crear alternativas para aminorar su impacto, las cifras del mobbing aumentan en el país, este mecanismo de acoso que suele ser silencioso, contribuye a un atropello en el ser humano, por tal motivo es crucial que las organizaciones conozcan el fenómeno y cuenten con las medidas preventivas para contrarrestar el efecto ocasionado

Para ellos en esta investigación se contemplan a los trabajadores de una institución de salud de Norte de Santander, para comprender el fenómeno a través de los juicios morales que acompañan a este tipo de acoso laboral y de esta forma obtener información que permita comprender el fenómeno desde este aspecto, por lo tanto se convierte en otra herramienta para la comprensión del mismo, el mobbing es una práctica perversa e invisible que sacude fuertemente a los trabajadores afectando su salud mental por ende se contempla la importancia de implementar estrategias que permita favorecer y adoptar medidas preventivas para la atenuación del fenómeno.

Objetivos

Objetivo general

Identificar los tipos de juicios morales sobre el mobbing en el personal de enfermería de una institución de salud de Norte de Santander, mediante una investigación mixta, que aporte una interpretación a la presencia del fenómeno.

Objetivos específicos

Identificar el fenómeno del mobbing en el personal de enfermería de una institución de Norte de Santander, mediante la aplicación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT

Examinar los tipos de juicios morales que elabora el personal de enfermería sobre el mobbing mediante una entrevista semiestructurada.

Analizar las cifras de violencia y acoso laboral integrando los datos con los juicios morales que tiene el personal de enfermería sobre el mobbing.

Planteamiento del problema

El acoso laboral, también denominado mobbing por el psicólogo alemán Leymann en 1980 (citado en Carvajal y Dávila, 2013), se define en la ley 1010 del 2006 como todo acto de agresión o violencia ya sea física, verbal, relacional o cualquier acto que atente contra la dignidad humana, desarrollados en el contexto laboral. Es decir, se trata de toda acción persistente, que se comete en contra de un individuo en su entorno laboral y que vulnera sus derechos. Es un fenómeno en el que pueden estar implicados todos los individuos de la empresa, sin importar su rol o jerarquía, convirtiéndolo en interés para la organización.

En la actualidad, el mobbing se ha establecido como objeto de atención mundial, principalmente por las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que lo identifican como un tema urgente en el campo laboral; En sus dos últimas agendas, 2016 y 2018, ha abordado el tema y especificado las directrices normativas del convenio de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que abordan el tratamiento y la prevención del fenómeno (OIT,2018). Dicho interés se sustenta en la evidencia de los efectos perjudiciales del mobbing para todos los sistemas sociales implicados en el mismo; como insatisfacción laboral, cambios de servicio, absentismo que generan costes para la organización y presencia de síntomas de estrés, ansiedad, depresión y trastornos del sueño para las víctimas (Cardoso, Fornes y Gili,2016; Carvajal y Dávila, 2013). En relación a los efectos del mobbing, la OIT declaró lo siguiente:

Se trata de una cuestión de derechos humanos y afecta a las relaciones en el lugar de trabajo, al compromiso de los trabajadores, a la salud, a la productividad, a la calidad de los servicios públicos y privados y a la reputación de las empresas. Tiene repercusiones en la participación en el mercado de trabajo, en particular, puede impedir que las mujeres se

incorporen al mercado del trabajo, especialmente en los sectores y trabajos dominados por hombres, y permanezcan en el mismo. La violencia puede socavar la toma de decisiones y el Estado de derecho (OIT, 2016, p. 1).

En Latinoamérica, la preocupación por el tema es reciente y ha motivado a pocos países a desarrollar leyes de protección y sanción del mobbing. Algunos de los países pioneros en el tema son Argentina, Colombia y Puerto Rico (Carvajal y Dávila, 2013). Estas leyes fueron publicadas respectivamente en los años 2004, 2006 y 2007, en comparación con las publicadas por países europeos como Gran Bretaña, Bélgica y Suecia, que datan desde 1993, 1997 y 1998, por su orden de aparición. Evidenciando esto, un avance que puede caracterizarse como lento para los países latinoamericanos, con más de una década de diferencia.

En temas de legislación, Colombia parece tener mayor interés hacia el fenómeno del mobbing. Sin embargo, los avances identificados desde áreas empíricas, según un estudio de revisión del tema enfocado entre los años 2000 y 2012, establece que son escasos y heterogéneos, lo que dificulta una comprensión y aproximación real del mismo; se enfocan desde áreas legales y cualitativas, orientadas a las consecuencias que el mobbing presenta sobre las víctimas (Carvajal y Dávila, 2013). Si bien, estos estudios contribuyen a aumentar el conocimiento sobre el fenómeno, también justifican la necesidad de formular investigaciones enfocadas en conocer las variables que lo desarrollan y lo mantienen para prevenirlo.

En su último informe, la OIT, (2018) afirma que algunos colectivos sociales usan marcos de referencia que consideran al acoso laboral como parte del trabajo que ejercen,

entre los que se encuentran las profesiones del área de la salud, la docencia y los trabajadores del transporte. Estos marcos de referencia se crean y aprueban por la cultura del microsistema laboral, que se ha venido desarrollando como una estrategia de dominación de capital humano en las organizaciones flexibles (Zúñiga, 2017). Estas organizaciones mantienen una cultura de la ampliación de resultados con los menores recursos y pueden desencadenar una competitividad que aprueba el acoso laboral en el clima de la empresa.

De forma particular, el estudio del mobbing en el ámbito de la salud es reciente, algunos autores encuentran sus raíces hace una década, donde surge tras identificar la relación entre síntomas emocionales producidos por el mobbing tanto en las víctimas directas (Carvajal y Dávila, 2013) como en los observadores (Cardoso et al., 2016), con una disminución de la calidad del servicio de salud que reciben los usuarios (Fuentes, 2018). Dicho de otra manera, las consecuencias negativas del mobbing en el área de la salud, no solo afectan a sus implicados directos y sus grupos de apoyo familiares, también se extienden de forma indirecta a otros grupos poblacionales como lo son los usuarios del sistema de salud, complejizando la problemática.

Como se mencionó anteriormente, los marcos de interpretación de ciertos colectivos sociales se relacionan como causales del mobbing; en este planteamiento, se vincula la variable cognitiva y moral a la problemática. Canchila, (2016) y Martínez, Barreto, Durán & Robles, (2014) relacionan al nivel de razonamiento moral y otras variables cognitivas como los mecanismos de desconexión moral, con un aumento de conductas de intimidación en contextos escolares; pues se identificó que la exposición a conductas de violencia desarrolla juicios de justificación y este a su vez el uso de estrategias violentas de

interacción. En este punto, se hace importante subrayar que tanto la población colombiana como el grupo de los profesionales de la salud, enfermería en este caso, han sido identificados por la evidencia científica como vulnerables al desarrollo de juicios morales de justificación de la violencia, el primero por su historia con la misma (Carvajal y Dávila, 2013) y el segundo por las condiciones de su profesión como alta exposición a estrés, liderazgo basado en miedo y organización basada en alianzas (Cardoso et al., 2016). En contraste con estos datos, no se encuentran estudios que analicen los juicios morales sobre el acoso en contextos laborales y menos aún en el personal de enfermería.

Descripción del problema

Actualmente, no existen datos que determinen la prevalencia mundial del mobbing en las empresas, sin embargo, la Organización Mundial de la Salud en el 2002 (OMS) pronosticó que las consecuencias emocionales originadas por este fenómeno serán la segunda causa de discapacidad en el mundo para el año 2020 (Vinueza s.f.) advirtiendo así una tendencia al aumento del fenómeno y los costes sobre los individuos, las organizaciones, los índices de salud pública, los sistemas de salud y de riesgos laborales y la sociedad en general. A nivel internacional, el continente europeo es uno de los más interesados en la investigación del mobbing, en el año 2000 la Fundación Europea publicó que la prevalencia del acoso laboral en sus empresas era de un 9%; específicamente, en España la prevalencia era de un 13.2% para el 2004 (Carvajal y Dávila, 2013).

En Iberoamérica, una investigación realizada en 11 países durante el 2015, identificó la prevalencia del acoso laboral para cada país y las características que se relacionaban con el ser víctima del mismo. Se concluyó que Perú con un 79.8%, Bolivia con 76.8 % y Costa Rica con 74.8% fueron los tres países con mayor prevalencia de acoso laboral; en esta

encuesta, Colombia y México presentaron las cifras más bajas con 45.4% y 38.6% respectivamente (Pando, Aranda, Salazar, Torres, 2015). Si bien, este estudio arroja muestras comparativas para los países estudiados, los datos deben interpretarse con cuidado, pues al tratarse de un diseño exploratorio no se usaron muestras probabilísticas para cada país; por lo anterior, en la presente investigación solo se usa para evidenciar la presencia del mobbing en Colombia

En el contexto colombiano, datos publicados por el Ministerio de Salud y Protección social en convenio con la Universidad de Antioquia durante el 2004, establecen que en el año 2000 la frecuencia del mobbing era del 20% (Carvajal y Dávila, 2013). Comparando esos datos con los mencionados anteriormente sobre la prevalencia en España, se identifica que la frecuencia del mobbing es mayor en Colombia. El mismo estudio arroja datos sobre algunas características del individuo que se relacionan con ser víctima de mobbing como, tener un cargo y nivel de preparación bajo, pues el 92% de las víctimas refirieron ser bachilleres y técnicos y estar entre los 30 y 39 años. Coincidiendo este último dato, con la literatura que relaciona a un menor nivel de preparación y experiencia laboral como factor de riesgo para ser víctima de mobbing (Campero, Moncada, Robles, Marroquín y Atamari, 2015).

Otros factores que se han relacionado científicamente como causales de ser víctima de mobbing son características del sexo y el género, como pedir o volver de licencias de maternidad o paternidad y ser parte de la comunidad LGTBI, como lo evidencia una encuesta realizada en el reino unido donde un 19,2% de empleados homosexuales fue víctima de mobbing a comparación con un 6,4% de trabajadores heterosexuales

(OIT,2018). Concluyendo que, en el contexto laboral algunas características sexuales y de género actúan como factores de riesgo que triplican la probabilidad de sufrir mobbing.

Por otra parte, también se han identificado factores del empleo y la profesión que aumentan la probabilidad de ser víctima de mobbing. En cuanto a la población laboralmente activa, se ha encontrado que en el sector de los servicios asistenciales de la salud la frecuencia de mobbing es mayor; la Sexta Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo, realizada en el 2015, evidencia que un 7% de los trabajadores de la salud estuvieron expuestos al mobbing en los doce meses anteriores a la evaluación, a comparación con un 2% de los trabajadores de otras áreas en 28 países europeos (OIT,2018), de acuerdo con las condiciones comunes del contexto laboral de la salud, como presencia de altas tasas de estrés y responsabilidad y un entorno altamente competitivo. En específico, Las cifras que usan las investigaciones colombianas se obtienen de las denuncias realizadas sobre mobbing, pero no se incluye la información sobre área productiva de la que proviene, por lo que no es posible identificar la prevalencia del Mobbing en el personal de salud. Sin embargo, el estudio de recopilación de Molero, Pérez y Gázquez, (2016) aporta cifras generales sobre la frecuencia del fenómeno en el personal de enfermería entre el año 2005 y 2014. En este lapso de tiempo se identificó que el 80% del personal de enfermería había participado en el mobbing como víctima (21%) o como observador (59%).

Datos recientes publicados por la Universidad Libre de Colombia, confirman la tendencia de aumento del mobbing entre los años 2017 y 2018. Hasta agosto del 2018, fecha en la que se concluyó la investigación, existían 1400 denuncias de acoso laboral a comparación con 803 denuncias para el mismo periodo en el año 2017. En ese mismo

informe se realiza una comparación por diferentes ciudades del país, siendo Bogotá la ciudad que más recibe denuncias por la problemática (972), seguida de Valle del Cauca (109), Bolívar (61), Antioquia (48), Atlántico (31), Tolima y Risaralda (26) y Caldas (25).

En el mismo reporte, Norte de Santander se incluye con ciudades como Casanare, Magdalena, Huila, Quindío y Meta con una incidencia entre 12 y 24 casos anuales. Cifras menores a las aportadas por otras ciudades del país, pero de igual relevancia teniendo en cuenta que pueden existir casos que no son denunciados por diversos factores como desconocimiento de la legislación o temor a perder el empleo, entre otros. Sobre los casos no denunciados, habría que adicionar la cifra de desempleo de Norte de Santander según en DANE, Norte de Santander 12.4 (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2018). Datos que pueden vincular otras problemáticas como el trabajo informal, donde se labora sin contratos y se dificulta realizar una denuncia y tendencia de la población a soportar conductas de acoso para mantener el empleo.

Estado del arte

Internacional.

En lo que respecta al Mobbing es un fenómeno poco estudiado en Colombia, sin embargo, a nivel internacional existe muchos estudios acerca del fenómeno que son útiles para este trabajo

Título: El acoso laboral en hospitales públicos de la ciudad de México

Autores: Alba, A., Hernández, G., Puga, M. (2013)

Población: Colaboradores de la salud

Contexto: Hospitales públicos de la ciudad de México

Metodología: Investigación cuantitativa de tipo transversal, usando el inventario de Leyman LIPT-60.

Resultados: Se evidencia la presencia de acoso laboral en el 19% de la población encuestada. Datos evidenciados tanto en la población asistencial como administrativa.

Aportes: En los contextos laborales del área de la salud se evidencia la presencia de conductas caracterizadas como mobbing. Fenómeno que se relaciona con una disminución de la calidad del trabajo y el aumento de accidentes laborales.

Título: Mobbing en el personal de salud: un estudio piloto en un hospital de Cusco, Perú, 2015

Autores: Campero, Moncada, Robles, Marroquín, Atamari.

Población: Auxiliares de enfermería, médicos, licenciados de enfermería y obstetras

Contexto: Institución de salud de Perú

Metodología: Investigación cuantitativa transversal, usando los instrumentos LIPT-60 y GHQ-28

Resultados: Se identificó que 23/30 de los encuestados fueron víctimas de mobbing en algún momento de sus vidas y que el sexo femenino fue el más afectado con 12/24 casos. Los resultados identificaron a la baja experiencia profesional y nivel de preparación como como causal de ser víctima de mobbing. En esta investigación, no se encontraron relaciones significativas entre el estado de salud mental y el riesgo de sufrir mobbing

Aportes: Se evidencia la presencia de conductas de acoso laboral en las instituciones de salud, siendo las principales víctimas las mujeres que tienen poca experiencia profesional y menores niveles de preparación.

Título: Un estudio exploratorio sobre el juicio moral operante en las representaciones de la justicia por mano propia en la ciudad- puerto de Mar del Plata

Autores: Muñiz, B. (2015)

Población: Comunidad pesquera

Contexto: Argentina

Metodología: Investigación cualitativa de tipo exploratoria

Resultados: Los resultados de esta investigación identificaron que la mayoría (2/3) de la población justifica las conductas de “linchamientos” en las dos situaciones basados en razonamientos de justicia extrema tras una ofensa, vinculados a morales autoritarias. El 1/3 de la muestra restante, rechaza el castigo colectivo, pero aprueba y recalca la importancia de la justicia penal.

Aportes: Existen componentes cognitivos como los juicios morales, que justifican o aprueban conductas violentas de interacción en poblaciones que se ven afectadas por la violencia.

Título: Mobbing amistad y enemistad en las instituciones médicas

Autores: Fuentes Valdivieso, (2018)

Población: Personal asistencial de instituciones de salud

Contexto: Ciudad de México

Metodología: Investigación cualitativa de tipo exploratorio.

Resultados: Se identificó la ruptura de una amistad de confidencialidad como causal del fenómeno del mobbing en instituciones de salud. Los pasos identificados fueron, ruptura de la amistad, exclusión del entorno laboral y acoso directo.

Aportes: metodológicamente aporta evidencia de la funcionalidad de las investigaciones cualitativas para estudiar el fenómeno del acoso laboral.

Título: Mobbing laboral y calidad de vida en profesionales de enfermería del servicio de emergencias del instituto nacional materno perinatal

Autores: Meza Corredor, A.; Linares Ríos, S. (2014)

Población: Personal de enfermería

Contexto: Lima, Perú

Metodología: Investigación cuantitativa de tipo descriptivo correlacional. Usando el LIPT-60 y CVP -35

Resultados: Se obtuvieron las siguientes cifras, el 69% de los profesionales de enfermería manifestó sufrir las conductas de desprestigio laboral, incomunicación, intimidación manifestada en un nivel moderado, el 67%, manifestó un nivel moderado para las dimensiones de desprestigio personal, entorpecimiento del progreso y el 41% refirió un nivel moderado para intimidación encubierta. Con respecto a la calidad de vida, se evidenció que el 71.43% tenía una calidad de vida no saludable y medianamente saludable. En las dimensiones de apoyo social, refirieron tenerlo un 52.26%, la motivación intrínseca un 65.71%, y la demanda de trabajo un 64.29%. Los datos no concluyen una correlación positiva significativa entre la calidad de vida y sufrir acoso laboral, sin embargo, evidencia la presencia de mobbing en la institución.

Aportes: La investigación aporta datos de la presencia de conductas de acoso en el área de enfermería.

Título: El acoso laboral y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa servicueros.

Autores: Martínez, S.A. (2018)

Población: 80 trabajadores de la empresa Servicueros

Contexto: Ecuador

Metodología: Investigación mixta con diseño secuencial. Se usó el inventario IVAPT-PANDO y la escala EDCO, con entrevistas y observación para estudiar la percepción del clima organizacional.

Resultados: Los datos identifican la presencia del acoso laboral en los niveles de medio y alto para más de la mitad de la población, cifras que se relacionan con niveles de percepción del clima laboral entre medio y bajo para la mayoría de la población. De esta forma se concluye que el mobbing influye en el clima laboral que perciben los trabajadores, lo que se ha relacionado con disminución de la motivación y la calidad del trabajo.

Aportes: metodológicamente se evidencia la pertinencia del uso de una investigación mixta para abordar el fenómeno del mobbing y el uso del inventario IVAPT-PANDO para la medición del acoso laboral. En relación a los resultados se identifica la relación entre el mobbing y la afectación negativa del clima laboral percibido por el talento humano.

Título: Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabajadores del poder judicial de la provincia de buenos aires

Autores: Escudero, M.G. (2013)

Población: 605 trabajadores del poder judicial

Contexto: Buenos Aires, Argentina

Metodología: Investigación mixta con diseño secuencial.

Resultados: Se identifica que el 20.3% de la población encuestada es víctima de acoso laboral y el 79.7% refiere tener conflictos interpersonales. Estos datos se relacionan con agotamiento emocional y una disminución en el trabajo de los sujetos acosados, se identifican trastornos psicopatológicos en la mitad de los individuos sometidos a situaciones de acoso laboral y en la cuarta parte de los individuos en conflicto laboral.

Aportes: Estos hallazgos revelan el impacto negativo del acoso laboral en la salud mental del talento humano, afectando la funcionalidad laboral y el riesgo de cometer errores en su jornada de trabajo.

Nacional

A nivel nacional, se encuentran unas investigaciones que incluyen las variables a estudiar, la violencia y el desarrollo moral, aplicada a la población escolar

Título: relación entre desarrollo moral y el rol de agresor en situaciones de Bullying

Autores: Martínez, Barreto, Fernando y Castro, (2014)

Población: 103 estudiantes de grados noveno, decimo y undécimo en varias instituciones públicas y privadas de la ciudad de Bogotá.

Contexto: Bogotá, Colombia

Metodología: investigación cuantitativa correlacional, usando los instrumentos DIT 1, Insebull y la escala AEPS.

Resultados: Los resultados de la aplicación permitieron identificar una correlación negativa entre el nivel de desarrollo moral y nivel de agresión de los participantes en los cinco tipos de agresión medidos. Los datos obtenidos, apoyaron la hipótesis de que, a menor nivel de desarrollo moral, se evidencia mayor aumento de conductas de agresión

Aportes: evidencia que apoya la relación entre variables cognitivas, específicamente el desarrollo moral con el uso de conductas violentas.

Título: correlación entre las manifestaciones del fenómeno del bullying y los mecanismos de desconexión moral en escolares de 10 a 15 años que asisten a una institución educativa pública del departamento de Sucre- Colombia

Autores: Canchila, (2016).

Población: 192 estudiantes

Metodología: investigación cuantitativa correlacional con diseño trasversal.

Resultados: Los análisis de correlación de los resultados obtenidos generaron las siguientes conclusiones. Una cantidad grande de población ha sido testigo de la presencia de Bullying en el contexto escolar con conductas como exclusión social, agresión verbal y agresión física indirecta, acoso sexual y cyber acoso, interpretado bajo los mecanismos de justificación moral, etiquetación eufemística, comparación ventajosa, transferencia y difusión de la responsabilidad y culpabilizar a la víctima. En cuanto a la víctima, no se evidencian diferencias de género y se encuentran los mismos resultados y asociaciones presentadas en el grupo de observadores, lo que se interpreta como una falta de habilidades sociales en ambos grupos. Para finalizar, en el grupo de agresores se evidencia un mayor nivel de manifestaciones de Bullying y de uso de mecanismos de desconexión moral, a comparación con los grupos de víctimas y observadores. De forma particular, el grupo de

agresores no reconoce como violencia acciones de acoso sexual y agresión verbal y usan frecuentemente mecanismos de justificación moral y distorsión de las consecuencias, situaciones que ocultan el verdadero impacto sobre la víctima y puede aumentar la frecuencia y nivel del acoso escolar.

Aportes: Estos datos confirman la relación entre los juicios morales que crean los individuos para justificar o rechazar las conductas de violencia y la frecuencia del uso de las mismas para la interacción.

Título: Juicio moral y ética discursiva, en personas adscritas a grupos al margen de la ley en Colombia

Autores: Celedón, R. (2016)

Población: 15 ex combatientes reclusos en el Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad y Carcelario de la Ciudad de Montería.

Metodología: La investigación realizada por se basa en un diseño cualitativo, descriptivo y hermenéutico

Resultados: En la muestra de la investigación, se identificó que la mayoría de los juicios morales referidos se ubican en el nivel convencional del desarrollo moral, pues los participantes poseían la capacidad intelectual para realizar dichos razonamientos. En relación al dominio moral, se identificó que la mayoría de juicios se basan en un marco ideológico, que refleja el uso de un orden pre reflexivo, pues limita la comprensión individual de lo ético a principios ideológicos polarizados. Estos resultados, permitieron llegar a conclusiones sobre los juicios morales de la población: el uso de negaciones morales, el dominio sistémico funcional, el uso de una moralidad de poder justiciero- vengador, el uso de una recodificación lingüística moral y el dominio mágico- religioso de la moralidad. Estas características de los

juicios morales influyen en la forma en que estos grupos crean y procesan la información para la defensa ético- moral propia y colectiva

Aportes: metodológicamente aporta sustento a la pertinencia del uso de investigaciones cualitativas para el estudio de la moral humana. Teóricamente sustenta la relación entre las variables de violencia y juicios morales.

Regional

A nivel regional no se encuentran investigaciones sobre el fenómeno estudiado.

Marco Teórico

Capítulo 1. Desarrollo de Juicios Morales en el adulto

El desarrollo adulto en el contexto laboral

La clasificación de un ser humano en la etapa de la adultez tiene diversos indicadores relacionados con la cultura, como la independencia económica, el establecimiento de un sistema de valores y de relaciones afectivas estables (Papalia, Feldman y Martorell, 2012). Estos logros no se alcanzan a una edad establecida, por lo que es frecuente la divergencia de caminos que toman los adultos, algunos inician con la creación de hogares, otros con el estudio superior y otros tantos con la inmersión al contexto laboral. Sin embargo, en Papalia *et al.* (2012) se propone una clasificación ampliamente aceptada de la adultez en tres grupos, cada uno comprendido por unas edades de referencia, entre las que la mayoría de la población cumple ciertas características. A continuación, se describirán dos grupos de la adultez, la temprana y la intermedia, pues ambas comparten la característica de interés de este estudio, que es el adulto en el contexto laboral.

Adulthood temprana.

Este periodo inicia con la adultez emergente, que es la puerta de entrada desde la adolescencia hacia la adultez y está comprendida por el periodo entre los 18 o 19 años hasta los 25 o 29 años. Según Papalia *et al.* (2012) en este periodo se goza de una buena salud física y un estado cognoscitivo reflexivo y pos formal, caracterizado por un pensamiento abstracto. Este tipo de pensamiento se potencializa con la educación superior y prepara al adulto emergente para lograr la independencia emocional y económica, que se relaciona generalmente con la inmersión a un contexto laboral. Este proceso de independencia es llamado por Tanner en el 2006 (citado en Papalia *et al.* 2012) como proceso de recentramiento en el cual, el poder, la responsabilidad y la toma de decisiones pasan de la familia hacia el individuo.

El logro de un pensamiento abstracto se relaciona con el avance de la capacidad para razonar moralmente. Según la teoría del desarrollo moral de Kohlberg (citado en Papalia *at al.* 2012) los adultos tempranos tienen la capacidad para situarse en el tercer nivel de razonamiento moral llamado post convencional; este tipo de razonamiento se basa en principios universales como la justicia y la igualdad por sobre los establecidos en la sociedad. Pese a que todos los adultos tienen la capacidad cognoscitiva para alcanzar este nivel, no todos lo logran, pues se desarrolla con las experiencias de su contexto que le lleven a una reflexión moral. En relación al género, Carol Gilligan (citado en Papalia *at al.* 2012) encontró en sus investigaciones que el razonamiento moral de hombres y mujeres era distinto, el razonamiento femenino se basa de forma más específica en la responsabilidad hacia algunas personas y el masculino en conceptos de justicia e igualdad abstractos. Esto

marca otra diferencia entre el tipo de juicio moral adulto donde influyen el desarrollo cognoscitivo, las experiencias, el género y la cultura.

Como se mencionó anteriormente, el proceso de recentramiento adulto se relaciona con la inmersión al contexto laboral, para el cual se requiere generalmente una educación especializada en algún campo de conocimiento. En Colombia el porcentaje de adultos emergentes que ingresa a la educación superior ha venido en aumento desde los últimos 25 años, En el año 2000 la cobertura era de un 24% y paso a un 49% al final del 2015; la población matriculada a nivel de pregrado ascendió de 487.448 estudiantes en 1990 a 2.142.443 estudiantes en el 2014. Los cupos para la educación técnica y tecnológica también aumentaron, pasaron de 152.324 cupos en el 2000 a 713.500 en el 2014 (Melo, Ramos y Hernández, 2017). Estas cifras demuestran que cada vez más colombianos deciden obtener una educación previa al ingreso al contexto laboral.

Una vez culminada la educación, los adultos emergentes se enfrentan al mundo laboral, caracterizado en Colombia por su incertidumbre. Las cifras de desempleo evidencian un aumento del mismo en muchas regiones del país, en Norte de Santander las cifras llegan a un 12.4%, siendo similar a las de Meta con un 12,2% y superadas por las cifras de Quindío con un 13.5% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE] ,2018). El temor al desempleo genera en el adulto una constante incertidumbre que aumenta su percepción subjetiva de estrés. El estrés en esta etapa, se relaciona en mayor frecuencia con la implicación de los adultos tempranos en conductas de riesgo como consumo de tabaco, alcohol y comida chatarra, los cuales tiene implicaciones negativas para la salud (Papalia *at al.* 2012). Por consiguiente, se concibe a la etapa del ingreso a la adultez y al mundo laboral como un periodo de crisis para muchos sujetos.

Esta crisis vital de la adultez temprana sumada al tipo de formación académica y de trabajo que realiza la persona se relaciona con el grado cognoscitivo que desarrolle, según una investigación realizada por Luciana en el 2010 (citado en Papalia *et al.* 2012). Algunos trabajos más exigentes permiten un desarrollo más avanzado de los lóbulos frontales, que están alcanzando su nivel máximo de maduración en la adultez temprana, esta maduración se relaciona con capacidades en la solución de problemas y la planificación. Es decir, tanto la educación superior como el tipo de trabajo son situaciones contextuales que favorecen el desarrollo cognoscitivo de un adulto.

Adultez Intermedia.

La adultez intermedia es el periodo de la vida que transcurre entre los 40 y 65 años de edad, es un periodo productivo en el que las capacidades físicas, cognitivas y emocionales del individuo están relativamente estables (Papalia *et al.* 2012). lo que le permite continuar con los diferentes roles que ejerce en la sociedad como trabajador, padre, esposo, hijo entre otros. La variabilidad de cambios entre los individuos depende, como se mencionó en el apartado anterior, de las diferencias en los factores socio económicos y las trayectorias que estos hayan tomado desde el inicio de la edad adulta como implicación con la educación y el trabajo; algunos adultos estarán en la cúspide de sus carreras o trabajos y otros aún no encuentran un objetivo para sus vidas.

En esta etapa, la inmersión en el contexto laboral es importante y constituye una de las principales fuentes de estrés para los individuos, donde también se encuentran las relaciones familiares, el dinero y la vivienda; Este estrés afecta la salud física y emocional de los adultos, haciéndose frecuente la presencia de síntomas psicológicos como tristeza profunda, desesperanza y nerviosismo (Papalia *et al.* 2012). A este punto las

responsabilidades de los adultos son más exigentes, pues es más probable que sean el apoyo económico de una familia con hijos, sin embargo, en esta etapa ya han aprendido estrategias de afrontamiento ante el estrés que pueden ayudarles a estudiar las circunstancias y encontrar soluciones para cumplir con sus responsabilidades.

Otra fuente de estrés para los adultos intermedios es la percepción de que sus capacidades físicas y cognoscitivas han disminuido. Los cambios principales se dan en el funcionamiento sensorial, disminuye la capacidad visual en el procesamiento de información, y en la capacidad auditiva que lleva el nombre de presbiacusia (Papalia *et al.* 2012). Este insight o toma de consciencia sobre la salud puede desarrollar el interés de algunos adultos en los estilos de vida saludables, que le permitan recuperar o mantener sus capacidades.

Uno de los cambios cognoscitivos de la edad media, es la reducción en la velocidad con la que las células cerebrales se comunican, este proceso enlentece las habilidades motrices complejas y la habilidad para mantener la atención en diferentes estímulos (Papalia *et al.* 2012), Sin embargo, a esta edad la persona puede mantener su funcionalidad laboral, pues suple estas deficiencias con la experiencia de los procesos y el funcionamiento social que ha adquirido a lo largo de toda su vida, esta experiencia sobre cómo hacer las cosas le da ventajas sobre los adultos jóvenes que deben aprender todo sobre el mundo laboral y social.

Desarrollo Moral

Existen varias teorías que explican de formas divergentes el comportamiento moral de los seres humanos, dos de las teorías más usadas son la cognitivo evolutiva y la

intuicionista. La teoría cognitiva evolutiva sustenta sus planteamientos en el desarrollo cognitivo y la capacidad de razonamiento de los individuos, mientras que la teoría intuicionista se sustenta en el innatismo de las emociones que se producen en cada situación (Marcaccio,2015). Estas teorías no son contradictorias u opuestas, pues ambas reconocen la implicación de los constructos cognitivo y emocional en el razonamiento moral, sin embargo, difieren en la importancia que le dan a cada uno de estos. Esta investigación se sustentará en la teoría cognitiva evolutiva de Lawrence Kohlberg en 1984, (citados en Marcaccio,2015) por su interés particular en los razonamientos que crean los individuos para justificar su conducta frente al acoso laboral.

La teoría de Kohlberg.

En la teoría del desarrollo moral propuesta por Kohlberg en 1984, la moral alcanza niveles superiores en relación a la evolución de la capacidad cognitiva, pues su premisa básica es que la moral se construye progresivamente, tras el nivel de complejidad en los constructos sociales que es capaz de usar y comprender el individuo (Marcaccio, 2015). Dicho de otra manera, la capacidad cognitiva regula el nivel de razonamiento que usa un individuo para pensar moralmente'. Por otra parte, los hallazgos de Bielby y Papalía en 1975 (citado en Papalía *et al.*, 2012) resaltan el papel de la experiencia en el desarrollo moral, pues encontraron que las personas que habían vivido una experiencia con el cáncer, justificaron con mayor probabilidad el robo de un medicamento para salvar la vida de otra persona, en solución al dilema de Heinz, que propone el dilema de un robo para salvar la vida de un ser querido. Es decir, que, tras la adquisición de cierta capacidad cognitiva, la experiencia social acelera el desarrollo moral del individuo.

La relación entre la capacidad cognitiva y el desarrollo moral se establece por la función de la argumentación para la solución de dilemas morales, pues el individuo crea juicios usando argumentos de diferentes complejidades de principios o valores sociales (Marcaccio, 2015). Más que la respuesta de un individuo ante un dilema moral, esta teoría resalta la argumentación subyacente a la misma, puesto que el tipo de razonamiento que usa el individuo da cuenta de su nivel de comprensión social. Según Peters en 1984 (citado en Díaz, 2015) las variables cognitivas que Kohlberg menciona hacen referencia a la inteligencia, el conocimiento de las reglas sociales, la tendencia a prever eventos, capacidad atencional, capacidad para controlar las fantasías no socializadas y la autoestima. Pues todas ellas influyen en la respuesta moral de un individuo.

Los niveles cognitivos más elevados se relacionan con la comprensión de principios sociales abstractos y universales como la justicia, la igualdad y los derechos humanos, esta capacidad es susceptible al aprendizaje y se desarrolla principalmente bajo la interacción social; Este principio sustenta la educación moral que propone que, mediante el debate abierto, la resolución de problemas y la guía del docente, la persona puede alcanzar el mayor razonamiento moral (Papalía *et al.*, 2012). Para ser más puntuales, las experiencias con problemas sociales complejos favorecen el desarrollo moral.

Ahora, se planteará la relación entre el razonamiento moral y la conducta moral. Fisher y Pruyne en el 2003 (citado en Papalía *et al.*, 2012) aclaran que no existe una relación precisa entre ambos factores, pues que una persona haya alcanzado un nivel de desarrollo moral pos convencional no quiere decir que va a usarlo para guiar todas sus conductas; plantean que existen variables situacionales, de virtud y de empatía que intervienen en la conducta moral. Es decir, que para producir una conducta social el desarrollo moral es condición

indispensable mas no suficiente. Este planteamiento que incluye otros factores no cognitivos al comportamiento moral encuentra apoyo en el modelo intuicionista social publicado por Jonathan Haidt en el 2001 (citado en Marcaccio, 2015) que propone que los juicios morales se producen luego de la intuición moral, entendiendo esta como las emociones morales siendo un ejemplo de esta la culpa.

La teoría del desarrollo moral de Kohlberg surge en respuesta a las teorías morales existentes en los años 80, pues ninguna lograba superar el relativismo cultural. De manera puntual, se hace referencia a la teoría convencional, que señala al proceso de interiorización de valores de una sociedad como la explicación del razonamiento moral, y a la teoría de clarificación de valores que proponía que cada individuo debía desarrollar su propio sistema de valores (Samada, Ruiz y Bara, 2017). Ambas teorías explicaban parcialmente la moral, una en relación a la cultura y otra en relación al individuo, por el contrario, la teoría de Kohlberg al basarse en el desarrollo cognitivo del ser humano en general, permite desarrollar una teoría universal de la moral.

La teoría del desarrollo moral se sustenta en las investigaciones de Kohlberg desde 1955, enfocadas en conocer los juicios morales de los individuos en diferentes etapas del ciclo vital. Estas investigaciones bajo diseños cualitativos exploratorios, buscaban aislar el tipo de razonamiento que sustentaba las respuestas de los sujetos a diversos dilemas morales, propuestos en entrevistas clínicas (Díaz, 2015). Como resultado, la teoría propone una división del desarrollo moral en tres niveles, el nivel pre convencional, nivel convencional y pos convencional, cada uno con dos estadios (Díaz, 2015). Cada etapa difiere en los criterios morales que usa para realizar los juicios, que varían en su complejidad, evidenciando maduración del juicio cognitivo.

Nivel pre convencional.

En el nivel pre convencional, el individuo adquiere el conocimiento de las normas y expectativas sociales de su comunidad, en este nivel la motivación para ajustar su comportamiento a dichas normas es el temor al castigo (Martínez *et al.*, 2014) las normas son externas y no se reconocen como propias sin embargo su cumplimiento es importante para el bienestar de la propia persona. Este nivel es representativo de los niños con edades entre los cuatro y los diez años (Papalía *et al.*, 2012)

Estadio 1.

El estadio uno se caracteriza por la presencia de un egoísmo indiferenciado y una orientación obediencia- castigo (Martínez *et al.*, 2014). El valor de una acción la determina la consecuencia que genera, pues se busca evitar el castigo.

Estadio 2.

La característica de este estadio es un hedonismo instrumental ingenuo y una orientación utilitarista, que busca la satisfacción de las necesidades propias (Martínez *et al.*, 2014). La orientación utilitarista evidencia la capacidad del individuo de reconocer la existencia del otro y de cuestionar los beneficios que puede obtener del mismo.

Nivel convencional.

El nivel convencional posee una orientación de conformidad a los roles convencionales, pues las normas externas de las figuras de autoridad se interiorizan y se aceptan como necesarias para mantener el orden social (Martínez *et al.*, 2014). El individuo ya ha superado el egocentrismo de la infancia y es capaz de regular su comportamiento para

generar el bien común. Este nivel se alcanza a partir de los 10 años y puede llegar hasta la adultez (Papalía *et al.*, 2012).

Estadio 3.

En este estadio se consolida la capacidad de tomar la perspectiva del otro, por lo que se adquiere una orientación de conformidad; lo correcto en este estadio es la conducta aprobada socialmente y está motivada en adquirir la aprobación social

Estadio 4.

En este estadio se inicia a adquirir consciencia sobre la funcionalidad del sistema social y el cumplimiento de las normas regulan la conducta con el objetivo de mantener el orden social

Nivel pos convencional

En este nivel el individuo adquiere la capacidad de razonar de forma abstracta, basándose en principios universales como la justicia, la igualdad. Dicha capacidad, le permite cuestionar la afinidad de las normas sociales aprendidas con estos principios universales, pues puede tomar distancia de las normas por lo que también recibe el nombre de nivel de los principios morales autónomos. Se puede desarrollar en la adolescencia temprana, la adultez e incluso algunos adultos no logran alcanzarlo jamás (Papalía *et al.*, 2012)

Estadio 5.

La orientación principal de este estadio es el relativismo, la persona adquiere la capacidad cognitiva de cuestionar y aceptar de forma personal los valores y puede anteponer estos a las normas sociales.

Estadio 6.

La persona adquiere la capacidad de razonar moralmente basándose en juicios sobre los valores universales dentro de los que se encuentran la dignidad, la justicia, los derechos humanos y la igualdad de estos.

Juicios morales

Los juicios morales son razonamientos que realiza el individuo sobre la bondad de las situaciones sociales para la elaboración de una respuesta conductual; en ocasiones, dichos razonamientos se debaten entre las situaciones sociales y los valores que el individuo a interiorizado, lo que lo obliga a interpretar el contexto bajo su sistema de valores, o modificar los mismos hacia principios más abstractos y universales (Díaz, 2015). La opción de modificar el tipo de razonamiento y los principios morales resulta de la maduración del juicio cognitivo que le permite comprender elementos cada vez más complejos de las relaciones sociales como los principios de justicia e igualdad mencionados anteriormente.

Otro concepto de razonamiento, se encuentra en Bedoya, Rey & Romero, (2015) quien lo establece como el proceso de deliberación consciente y dedicada que hace el individuo sobre los factores sociales, legales y morales que se vinculan a una situación compleja. Este proceso subyace la toma de posturas que hace el sujeto sobre dicha situación y puede o no influir en su conducta.

El principio de justicia parece ser el elemento articulador en la teoría de Kohlberg para evaluar la estructura del razonamiento moral, pues en cada estadio se logra una integración mayor del concepto (Martínez *et al.*, 2014). En el principio de justicia se agrupan una serie de valores como la igualdad, la tolerancia y el respeto, que van adquiriendo sentido para el

individuo a medida que su razonamiento va pasando del egocentrismo a la autonomía. La completitud del principio de justicia la establece como el fundamento de las normas sociales, pues como advierten Dias y Rego, (2018) la falta de justicia explica con más coherencia la indignación que genera en un individuo la violación de una norma social que la ilegalidad de la misma. Por lo que se establece que es el principio de justicia el motiva el respeto a la ley y mantiene el equilibrio en las relaciones sociales.

En cuanto a los principios que intervienen en los juicios morales sobre la violencia, diversas investigaciones con diseños cualitativos han identificado los que con mayor frecuencia refieren los individuos para justificar su conducta en el fenómeno; estos principios se abordan a continuación.

Principio de Justicia

Kohlberg considera al principio de justicia como la preocupación humana por la igualdad de valor de todas las personas, por lo que las relaciones humanas deberían basarse en la reciprocidad; en este concepto Kohlberg reconoce la existencia de las reclamaciones especiales que llama justicia conmutativa (Martínez *et al.*, 2014). Al integrar este factor en el concepto, incluye el principio de equidad como básica para la aplicación adecuada de la justicia, pues no todos los individuos cuentan con igualdad de condiciones.

La investigación de Muñiz, (2015) encontró que las comunidades afectadas por la delincuencia, justifican el uso excesivo de la violencia como forma de retribución y venganza para castigar a los ladrones y abusadores sexuales; el 40.2% refirieron juicios morales de legitimación usando la justicia como argumento y el 58.6% identificaban que debía aplicarse justicia penal. Las creencias justificadoras de la llamada “justicia por mano

propia” evidencian juicios morales utilitaristas con una comprensión superficial del concepto de justicia, común en los primeros niveles de razonamiento moral. Los porcentajes evidencian que los juicios morales de los primeros estadios se relacionan con mayor implicación y justificación de conductas de violencia.

Principio de Igualdad

El principio de igualdad se refiere al valor equitativo de la naturaleza humana, como condición suficiente para dotar a todo individuo de dignidad, independiente a otras características secundarias. Un 85.5% de los adolescentes encuestados en la investigación sobre acoso escolar de Montañés, Bartolomé y Montañés, (2009) referían implicarse con mayor frecuencia en comportamientos de protección hacia la víctima de acoso pese a posibles acuerdos y promesas hechas a su grupo de pares, pues reconocían el perjuicio de la conducta y la violación del derecho de igualdad; mientras que el grupo de individuos que no reconocía este principio referían ideas de exclusión y de que la víctima debía afrontar personalmente la situación, tanto en conductas de acoso escolar como en violencia de pareja. De los datos se puede deducir que, el principio de justicia actúa como un factor protector para implicarse como victimario en conductas de acoso y a usar un rol activo en la defensa de la víctima cuando se actúa como observador.

Respeto

El respeto se refiere a la aceptación del principio de igualdad de derechos básicos de la condición humana; los individuos que usan este principio para establecer relaciones interpersonales se relacionan con menos frecuencia en los roles de víctima y victimario en el fenómeno del acoso (Montañés et al.,2009). Para el desarrollo de este principio es necesario haber superado las creencias egocéntricas y utilitaristas de los estadios 1,2 y 3 y

dirigir el razonamiento bajo perspectivas interpersonales comunes en los niveles más avanzados del razonamiento moral.

Tolerancia

Se entiende por tolerancia la capacidad de reconocer el principio de igualdad ante la diversidad cultural, de género y en general; tras la aplicación del cuestionario de actitudes hacia la diversidad CADV, en población adolescente, se encontró convergencia entre niveles altos de tolerancia con mayor implicación con otras culturas y mayor capacidad de proposición de estrategias no violentas de interacción y solución de conflictos (Montañés *et al.*, 2009). Se deduce, que las creencias tolerantes hacia la diversidad actúan como factor protector para implicarse como victimario en situaciones de acoso y que la falta de desarrollo de esta creencia se relaciona con creencias sexistas y discriminatorias.

Responsabilidad social

La responsabilidad social se refiere a la comprensión de la relación entre derechos y deberes que regula la reciprocidad en las relaciones humanas; este principio se relaciona con menor implicación en conductas de acoso y proposición de estrategias pro activas de solución de problemas (Montañés *et al.*, 2009). El uso de este principio se relaciona con la toma de una perspectiva interpersonal, la autonomía y la comprensión del orden social característico del estadio 4. El desarrollo de la perspectiva interpersonal se inicia en el estadio 3, sin embargo, aún es ingenua y se usa con poca frecuencia en situaciones donde existe la presión de grupo; esto se evidencia en el 8.4% de los adolescentes que, en la investigación de Montañés *et al.* (2009) afirmaban que actuarían como cómplices y victimarios en el bullying por mantener la lealtad a una amistad. Pues este estadio posee una orientación hacia la conformidad y búsqueda de aceptación del grupo social.

Los datos aportados por las investigaciones citadas anteriormente, dan evidencia sobre la implicación de algunos juicios morales como causantes de conductas de acoso, estando caracterizados por pensamientos sexistas, discriminatorios y utilitaristas, comunes en los niveles más primitivos del desarrollo moral. Por el contrario, juicios morales avanzados, con comprensiones completas de los principios de justicia e igualdad se relacionan con menor implicación en conductas de acoso y mayor uso de estrategias para defender a la víctima. Esta evidencia sustenta la importancia de una educación que desarrolle el juicio moral de los individuos hacia estadios más avanzados como estrategia de prevención e intervención en el fenómeno del acoso.

Capítulo 2. Psicología organizacional y Mobbing

En el siguiente capítulo, se presenta las conceptualizaciones sobre el Mobbing, con el fin de entrar en materia con la temática principal de investigación del presente trabajo.

El mobbing es conocido como una forma de abuso psicológico que está presente en los lugares de trabajo por un tiempo prolongado y se dirige hacia una persona o grupo de personas en particular con el objetivo de causar su deserción, El estudio de este fenómeno inicia desde los años 80, pero en los años 90 donde toma auge y se convierte en un tópico de la investigación. Solanelles, 2009 (Citado por Pando, Aranda, & Olivares, 2013). Dicho en otras palabras, actualmente el mobbing ha tomado importancia a tal punto que su conocimiento se hace indispensable para las personas pertenecientes a la organización y así cada vez concientizar acerca de las implicaciones que trae en los trabajadores.

El mobbing se ha definido de distintas formas, autores como, Heinemann 1972 (Citado por Meseguer, 2005) utiliza el término del mobbing para referirse a los comportamientos

destructivos de un grupo de niños contra otro en la misma escuela; Heinz Leyman utiliza el termino mobbing para referirse al acoso entre adultos, en el cual el origen de este comportamiento se encuentra en la estructura y cultura de la organización la cual propicia un ambiente en el que hace a la persona vulnerable y por ende un blanco fácil para atacar.

Leyman considera que los tipos de ataques difieren a los de las investigaciones en el ámbito escolar sobre el Bullying ya que los comportamientos que evidenciaba en los adultos eran más sofisticados al momento de realizar los ataques ya que estos consisten en llevar a la persona al aislamiento, lanzar rumores de la misma en el lugar de trabajo y por consiguiente degradar el resultado del trabajo de la persona que recibe el ataque.

(Meseguer, 2005)

De acuerdo con Leyman el mobbing lleva a una comunicación hostil y sin ética, que sucede de forma reiterativa al menos una vez por semana; causada por uno o por varios individuos, generalmente se dirige hacia un blanco, a consecuencia de ello, este es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, ataques que son latentes a través del tiempo (Citado por Trujillo, 2014)

Tal como lo propone Peña, (2008) el mobbing son agresiones colectivas y concertadas por un grupo de personas hacia la persona que eligen como blanco de la cual se sienten amenazados de forma permanente; utilizando la comunicación verbal y no verbal como arma con el único propósito de atentar contra la dignidad de tal blanco causando deterioro psicológico en la víctima ya que estos ataques se prolongan en el tiempo, es decir, los ataques hacia la victima son repetitivos los cuales causan implicaciones negativas a la persona atacada (Citado por Meseguer, 2005)

Por consiguiente, deteriora de poco a poco la integridad física y psicológica de la persona víctima, ya que se vive como una forma de tortura emocional, una dolencia silenciosa que está latente y que de poco a poco conlleva a la persona a una degradación del ser, por lo cual impacta negativamente en la esfera psicológica de la víctima.

La definición científica del término ‘Mobbing’ hace referencia a un proceso de interacción social por el cual un individuo es atacado por uno o más individuos, con una frecuencia al menos semanal y con una duración de varios meses; llevando al hostigado a una posición de indefensión con un alto potencial de exclusión. (Dávila, 2013,) como se ha mencionado anteriormente los ataques que se le propicia a las personas que son víctimas del acoso laboral, son frecuentes en el tiempo, es decir los ataques reinciden a tal instancia que compromete la situación psicológica y psicosomática de la persona y por tal motivo es perjudicial para la salud de la misma.

Así mismo Leymann 1996 (Citado por Vidal.s.f) da una definición operativa indicando que el psico terror o Mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, contra un único individuo que ha consecuencia de ello es llevado a una situación de soledad e indefensión prolongada como resultado de hostigamientos frecuentes y persistentes, de esta manera el acoso laboral se vuelve un tema de interés en las organizaciones ya que ataca a la integridad del ser humano trayendo consecuencias a nivel personal y al mismo tiempo laboral.

Por otro lado, también se le conoce al Mobbing como acoso moral según Hirigoyen (2001) el acoso moral “*es toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento,*

actitud...) que atenta, por su repetitividad o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (Citado por Odetto, 2016, pág. 109) dicho de otro modo el acoso moral es una agresión silenciosa, insidiosa en la cual no hay señales físicas, el cual trae implicaciones en primera instancia en la persona acosada en donde se compromete el contexto personal y laboral por ende lleva a la persona que lo sufre al deterioro y declive de la esencia psicológica.

De esta forma cuando se habla de Mobbing o Acoso moral no se refiere exactamente a actos específicos y puntuales, sino son aquellos comportamientos recurrentes dirigidos a una persona o un grupo de personas que con el tiempo se convierte en un problema para algunos trabajadores el cual afecta áreas físicas psíquicas y sociales ocasionando daños en el ser humano (Cobo, 2013)

Por consiguiente, la organización mundial de la salud (OMS) y la organización mundial del trabajo (OIT, 2018) refiere que la violencia que se vive en el trabajo bajo la forma de acoso laboral hace parte del malestar psicológico de la globalización donde predominan depresiones, angustias y otros daños psíquicos relacionados con la política de gestión en la organización de trabajo. (citado en Trujillo, 2014)

El acoso laboral es un fenómeno que se ha venido estudiando desde los años 80, el cual en la actualidad es la realidad que está presente en las organizaciones es un tipo de violencia que desgasta la esfera psicológica de las personas víctimas de esta modalidad de violencia, un sufrimiento latente que se ven obligados a vivir los trabajadores y que de

forma silenciosa conducen a las personas a un declive en sus áreas psicosociales y así mismo al deterioro de la salud mental.

Modalidades del acoso laboral.

Con relación de todo lo que encierra la palabra acoso resulta importante entender que se puede presentar en las organizaciones o empresas de distintas maneras con diferentes autores que lo propicien es por eso que varios autores han clasificado los tipos de acoso para favorecer la perspectiva de cómo se puede presentar esta modalidad en la estructura de una organización o empresa.

Como señala el autor Bustamante, (2017) el acoso moral surge de un conflicto interpersonal en el cual la víctima es colocada en el punto de mira del acosador que de forma reiterada propicia ataques a quien elige como víctima causando daños psicológicos, con relación a lo anterior se realiza la clasificación de los actos hostiles que existen en el mobbing (citado en Trujillo 2014)

Acoso descendente.

Tal como lo propone Bustamante, (2017) el acoso moral tiene sus modalidades la primera que plantea es el acoso vertical descendente en el cual el sujeto activo que en este caso es el acosador desempeña un papel de jefe o autoridad en la víctima y de manera desmesurada se aprovecha del poder empleando amenazas, humillaciones, vejaciones en público y privado, utilizando el poder que ejerce para aislar a la víctima , poniéndolo tareas estresantes a la víctima hasta tal punto que esta abandone su trabajo.

Lo anterior es una de las formas de acoso laboral que se puede presentar por el abuso del poder en las organizaciones o de una acción perversa de un individuo con propósito de aplastar y desgastar psicológicamente a una persona eligiéndola como chivo expiatorio Hirigoyen, 1997 (citado por Trujillo, 2014)

En segundo lugar, se encuentra el acoso moral horizontal es el tipo de acoso de un grupo de personas de la organización hacia una de ellas que se encuentra en la misma jerarquía violando la integridad de la víctima. Por otro lado maynes, (2013) “El acoso laboral no necesariamente se da en posiciones de poder, también puede evidenciarse en los empleados de igual posición jerárquica dentro de la empresa” (Citado por Martínez, 2018) en otras palabras este tipo de acoso por lo general se da en cargos de jerarquías similares las conductas utilizadas para propiciar el acoso provienen por uno u otros individuos pertenecientes a la organización en ese sentido las conspiración de los ataques es promovida por causas de índole personal o también es debido a las normas, reglas y códigos que no son aceptados por el individuo Riquelme, 2006 (Citado por Carbajal, 2018)Dicho de otra manera este tipo de conductas mencionadas anteriormente conllevan a que la persona que es víctima deje de manera voluntaria su cargo en la organización o en otros casos puede suceder que la persona continúe con sus labores resistiendo de manera silenciosa estos ataques que como resultado puede llegar a ocasionar un desmejoramiento en la calidad de vida del individuo.

Los actores del acoso moral

En este tipo de acoso se encuentran inmersos tres actores los cuales son las personas que son víctimas, las personas que ejercen estas conductas violentas hacia otra, aquí las

llamaremos los perpetradores y las personas que son cómplices o aquellas que tiene una actitud pasiva frente a estos ataques los cuales los hacen testigos.

En ese sentido comenzamos describiendo las caracterizas de las victimas según la unión sindical de Madrid no se puede constatar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de acoso en el lugar donde realiza sus labores, porque cualquier persona que se encuentre en la organización puede ser víctima solo es cuestión que el agresor la perciba como una amenaza o encontrarse en un lugar donde sea favorable la aparición del fenómeno. (Trujillo,2014) en otras palabras no existen características específicas que hagan que una persona cuente con las particularidades especiales para que una persona o un grupo de persona la elijan como blanco de ataques no obstante algunos autores han encontrado determinas características que comparten las personas que han sido víctimas del acoso laboral.

La víctima suele ser envidiada por poseer alguna cualidad o rasgo que las hace destacar de las otras personas que laboran en la organización eso las hace una fuente de envidia para sus acosadores y por ende se vuelve el blanco de ataques, es decir la causa más frecuente de acoso psicológico son la envidia y los celos que sienten los acosadores. Piñuel y Zavala en el 2003 (Citado por Camargo & Puentes, 2010) en otras palabras las víctimas poseen cualidades que son apetecibles las cuales las hacen estar en el punto de mira de los acosadores.

Por otra parte autores como Piñuel,2001 el cual destaca que el acoso laboral ocasiona un gran deterioro de la víctima, en el aspecto social, familiar e interpersonal, lo cual conlleva al deterioro de la propia identidad, experimenta también cambios en la personalidad, la cual

se torna confusa, menos eficiente con un alto nivel de miedo, mostrando culpabilidad y vergüenza, afectando no solo su rendimiento laboral sino también su comportamiento, su salud mental y las relaciones interpersonales Piñuel & savala,2003 (Camargo & Puentes, 2010) por consiguiente ocasiona un desequilibrio en el bienestar de la víctima, a nivel psicosomático y así mismo deterioro progresivo de la salud mental que se da como consecuencia del Mobbing.

Con relación a lo anterior no se puede determinar con exactitud las características personales que predisponen a que una persona sea el blanco de ataques dentro de una organización; el acosador selecciona a un grupo de personas que por lo general son alegres, poseen talento, carisma cualidades que envidia el acosador porque no las posee. Piñuel & Zabala, 2001 (Citado por Escudero, 2011) dicho en otras palabras la persona que selecciona el acosador tiene cualidades atractivas y de las cuales el mismo carece, estas personas se caracterizan por ser personas integrales, respetuosas, amables.

Asimismo Hirigoyen,1999 señala que la víctima lo es por voluntad del propio agresor, el cual es este quien la designa como el blanco de ataques de la cual en muchas ocasiones es señalada por los propios miembros de la organización como una cómplice de la violencia que recibe, en conclusión y como ya se ha venido mencionando, no existe un perfil específico que haga que una persona sea elegida como blanco de ataques dentro de una organización, cualquier persona puede convertirse en este blanco de ataques es la propia persona que causa el acoso, es decir son los perpetradores los que seleccionan a la persona para ser merecedora de conductas que atacan contra la propia dignidad del ser humano, ocasionando un desequilibrio en el bienestar de la víctima. (Carvajal & Dávila, 2013)

Por otra parte, Piñuel & Zabala, (2001) se refieren al acosador como un “asesino en serie” ya que estos comportamientos no se presentan de forma aislada es decir, en la historia de vida del sujeto se suele encontrar evidencia de personas que han sido maltratadas por el mismo en el pasar del tiempo, por lo tanto ubica la causa del comportamiento del agresor a los propios sentimientos de inadecuación personal y profesional que este puede llegar a generar el cual da como resultado un complejo de inferioridad en el cual el acosador responde con el fin de incrementar su autoestima y disminuir a la de los demás, así mismo considera que el acosador puede llegar a presentar trastornos psicopatológicos dentro de los cuales se pueden encontrar el trastorno narcisista de la personalidad, trastorno disocial y el trastorno paranoide (Escudero, 2011)

Haciendo énfasis en el perfil del acosador que se caracteriza por ser personas mediocres, perversas, prepotentes, envidiosas, celosas, egoístas, narcisista, manipuladora, con falta de empatía, tergiversadoras de la verdad, carecen del interés por los demás, con deseos de despertar el interés del resto de personas y con la necesidad de tener la sensación de dominio y control sobre los demás, se convencen que todo lo que poseen las personas que comparten su entorno laboral se lo deben a él (Martel & S.R ,2013) A mi modo de ver el acosador disfruta del sufrimiento que le genera a los demás, son personas que desvalorizan y critican a los demás, los utilizan para sus perversos fines sin tener remordimiento alguno de sus acciones

Capítulo 3. Psicología y clima organizacional

En el siguiente capítulo se profundizará acerca del área de la psicología organizacional y la relación que guarda dicha área con el Mobbing, es decir la manera en que este fenómeno está presente en las organizaciones

Psicología organizacional

la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales en el interior de las organizaciones por medio de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas, así mismo Dunnette y Kirchner (2005) (citado por Gómez , 2015) definen a la psicología organizacional como el estudio de la organización, como lo son los procesos que se llevan a cabo en el interior de la misma y también las relaciones que establece las personas que hacen parte de la organización y así sugieren que esta definición dada obliga a los psicólogos a estudiar las áreas del conflicto potencial entre las personalidades de los trabajadores como las demandas que realizan las organizaciones sobre ellos (Citado por Gómez , 2015).

Según Aamodt (2010) expresa una perspectiva organizacional la cual crea una estructura y una cultura la cual motiva a los trabajadores a desempeñarse eficazmente en sus puestos de trabajos creando las condiciones seguras para potencializar de esta forma su rendimiento y así mismo se crea un ambiente saludable y al mismo tiempo satisfactorio por consiguiente la cultura organizacional actúa como un sistema de control social en la que también influye en las actitudes o comportamientos de los empleados a través de los valores que operan en una empresa Maitland, Hills, & Rhind, 2015) (Citado por Galvez , Grimaldi , Sanchez, Fernández, & Garcia, 2017)

Dicho de otro modo la cultura que se maneja en las organizaciones influye en el comportamiento actitudes de los trabajadores en el cual se crea un ambiente que según la cura que maneje la organización se pueda potencializar el rendimiento de los trabajadores y por ende el crecimiento de la organización, en este sentido la satisfacción laboral es entendida como el estado emocional que genera la percepción que tienen las experiencias

en los trabajadores y como estas afectan de forma directa a la calidad de los servicios prestados (Aamodt, 2010). (Citado por Galvez, et.al, 2017) dicho de otro modo la cultura de la organización tiene repercusiones que pueden ser positivas como el hecho de que los trabajadores encuentren satisfacción y negativas cuando se presentan situaciones de forma repetitivas que afectan al trabajador.

Con relación a lo anterior existe en las organizaciones una modalidad de violencia la cual interfiere en el rendimiento y la salud del trabajador a esta forma de acoso laboral se le conoce como mobbing que se puede entender como un evento o conflicto que se apoya en las formas de pensar las relaciones de poder dentro de la organización (Liefvooghe & Mackenzie, 2001). (Citado por Gómez, 2006)

Estudios han mostrado que el desarrollo del acoso psicológico presente en el trabajo está relacionado a algunas características del día a día de la organización, la organización a través de sus acciones y omisión muestra su posición frente a los comportamientos agresivos por parte de los trabajadores hacia una persona de la organización y su accionar frente a los mismos puede crear una cultura de pasividad frente al abuso laboral (Keashly y Harvey, 2006) (Muñoz, Guerra de los santos, Baron, & Munduate, 2006) pag 344 dicho de otra manera las organizaciones por medio de su proceder muestran su posición frente a las situaciones generadas en las mismas, situaciones que en algunas veces afectan a la persona que es víctima del acoso favoreciendo a que estas prácticas se sigan empleando por parte de los perpetradores sin consecuencia alguna.

La problemática del acoso laboral ha venido ganando relevancia y ha sido objeto de estudio en las organizaciones desde los años 80 según Leymann 1996 “es una interacción

social a través de la cual una persona es atacada por una o más persona diariamente, durante varios meses llevando a la persona a una situación de desamparo” (Citado por Muñoz *et.al.*, 2006) con relación a lo anterior las prácticas de acoso laboral que presenta los trabajadores de las organizaciones, convirtiéndose en una pandemia que afecta a personas cada día y está acompañada de un dolor silencioso que desgasta de poco a poco a la víctima llevándolo a un abismo de desesperanza.

Como seres humano que somos se presentan conflictos en nuestro diario vivir, desacuerdos generales que existen en el entorno laboral, la unión de investigación del reino unido ha llegado a concluir que el acoso laboral se puede distinguir de varias situaciones que se presentan a diario en el trabajo, como los desacuerdos aislados, las diferencias de opinión que se pueden presentar ocasionalmente y que estos desacuerdos que se presentan en las relaciones de trabajo debe solucionarse como una práctica normal en el ambiente de trabajo, siempre y cuando las interacciones sociales y los mecanismos utilizados para dar resolución al problema no pretenda herir y atacar la integridad de la persona (Gómez, 2006)

Para continuar el acoso laboral se presenta cuando estos conflictos interpersonales no son recíprocos y no existe el respeto por la integridad individual de la persona que es víctima, lo cual conlleva a situaciones poco éticas de las que trae consecuencias en la salud del individuo, es decir tiene afectaciones en la salud física y mental Bifu, (1996) (Citado por Gómez, 2006) dicho de otro modo el acoso laboral puede ir desde formas sutiles de agresión hasta un hecho de violencia física o mental por parte de los compañeros de trabajo el cual puede durar varios años en que la víctima soporte el rechazo y menosprecio del grupo. Guevara, 2003 (Citado por Claudia, 2006) Las organizaciones deben propiciar las condiciones ideales para sus trabajadores y permitir que los

comportamientos de los trabajadores deben estar orientados por unos valores éticos que permitan la autorrealización personal de los trabajadores Cortina, 1996 (Citado por Suárez, 2012) es decir lo ideal de las organizaciones es que propicien ese ambiente ideal para el crecimiento personal de sus trabajadores sin embargo no siempre se dan esas condiciones por parte de la organización por otro lado Giraldo en el 2005 expresa que en las organizaciones no siempre se presentan esas condiciones que favorezca el crecimiento persona sino todo lo contrario se ha convertido en un medio excelente para que surja, y se mantenga el conflicto laboral (Citado por Suárez, 2012)

Haciendo referencia a lo anterior se ha venido hablando de esas organizaciones que vienen siendo tóxicas para sus trabajadores como lo expone Zarco & Rodríguez 2010, estos autores consideran que las conductas de abuso se favorecen en las organizaciones con métodos de trabajo y condiciones de producción pobres donde se denota la ausencia y el apoyo por parte de los superiores, donde existe el exceso de demanda en el trabajo y una escasa supervisión y deficiente planificación y predominando la mala gestión en la resolución de conflictos (Citado por Suárez, 2012)

Los efectos que generan las conductas de hostigamiento dentro de la organización no solo está afectando la salud del trabajador, sino que posee consecuencias que afecta a la empresa y a su entorno, es decir, en cuanto a las consecuencias que presenta la organización se produce una disminución de la cantidad y calidad del trabajo que desempeña la persona afectada, imposibilitando el trabajo en grupo, causando entorpecimiento en los circuitos de información y comunicación y obteniendo como resultado el absentismo de la persona afectada González, 2012 citado por (Citado por Suárez, 2012)

Como consecuencia del abuso hacia la integridad de la persona se obtiene como resultado una persona desmotivada, con pocas expectativas, desempeñando su labor con desgano junto a un suplicio con un dolor que es ajeno a la organización ya que este no deja huella alguna más que en la esfera psicológica del individuo

Marco contextual

La institución de salud es una clínica privada prestadora de servicios de Salud en diversas especialidades, entre los niveles de complejidad 1°, 2°, 3° y 4° nivel. Se proyecta a ser una entidad prestadora de servicios actualizados de salud a la población Norte Santandereana, evidenciado en su lema “ciencia y tecnología al servicio de la salud”.

Misión

Somos una institución privada que presta servicios de salud, con énfasis en la atención del paciente de alta complejidad, con un equipo profesional de servicio que se fundamenta en el desarrollo organizacional armónico humanizado. Comprometidos con la seguridad del paciente, realizando buenas prácticas clínicas y mejorando continuamente todos los procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y sus familias.

Visión

Lograr en el 2023 el liderazgo en la región, con proyección nacional e internacional en la prestación de servicios en salud como institución de alta complejidad con avanzada tecnología, excelente calidad en su atención, procesos seguros, innovación y cultura de servicio.

Valores y principios corporativos

Los valores corporativos se dividen en cinco, la accesibilidad de los servicios de salud, el trato humanizado, el mejoramiento continuo y la seguridad. Por su parte la clínica establece siete principios corporativos que rigen sus servicios, el respeto, la honestidad, la responsabilidad, la dignidad, el compromiso, la innovación y creatividad y el sentido de pertenencia. Estos valores y principios establecen la filosofía y la cultura de la organización enfocada en el bienestar del talento humano como pilar para la prestación de un servicio de salud de calidad en Norte de Santander.

Área de enfermería

Para cumplir con los objetivos empresariales, la clínica cuenta con un equipo de profesionales de enfermería seleccionado bajo los más altos principios de calidad, mediante entrevistas y aplicación de pruebas psicotécnicas y de conocimientos específicos en el área. Este tipo de personal debe cumplir con características intelectuales como formación adecuada, experiencia en el cargo, capacidad de aprendizaje e innovación de procesos y seguimiento de normas; características actitudinales como trabajo bajo presión, uso del tiempo, visión, planeación, organización, control y seguimiento; y características sociales como capacidad de trabajo en equipo, liderazgo y manejo de conflictos.

El personal de enfermería se selecciona bajo criterios estrictos por su interacción directa con los usuarios y las condiciones de trabajo a las que se enfrentan. Trabajan por turnos rotatorios que pueden variar entre diurnos y nocturnos con el beneficio del descanso pos turno. Se ven expuestos a diversos factores de riesgo psicosocial. Jiménez, Orozco y Caliz, (2017) describen los factores de riesgo de la profesión como un ritmo de trabajo elevado con altas exigencias psicológicas durante toda la jornada, rigurosas condiciones de trabajo

como los turnos y la inflexibilidad de los mismos, alta exigencia de control emocional ante la ansiedad y las condiciones de los pacientes, experimentación de conflictos éticos entre el seguimiento de normas y sus valores como profesional del cuidado y demandas rigurosas de cantidad, calidad y tiempo de las tareas entre otras.

La exposición a estos factores de riesgo psicosocial puede producir resultados físicos, psicológicos y sociales negativos tanto para los profesionales de enfermería como para la organización, afectando el clima y el desempeño laboral; una vez afectado el clima organizacional es posible que se desarrolle el acoso laboral y se complejice la problemática (Jiménez *et al.* 2017). En concreto, el área de talento humano de institución refiere la presencia de síntomas negativos en su personal de enfermería como estrés, ansiedad, ausentismo laboral, diversos casos de acoso laboral, hostilidad entre compañeros y recientes casos de suicidios (comunicación personal, 25 febrero 2019) confirmando la evidencia científica sobre los factores de riesgo para el personal de enfermería. Partiendo de las necesidades psicosociales identificadas en la clínica, el área de talento humano ha iniciado una serie de programas de evaluación e intervención sobre los factores de riesgo de los cuales hace parte la presente investigación

Marco Legal

A continuación, se expondrá las debidas leyes que amparan a la población de trabajadores de establecimientos públicos o privados, iniciando por la ley de acoso laboral y haciendo énfasis posteriormente en los artículos de dicha ley.

Ley de Acoso laboral

en Colombia la ley 1016 representa la intención del estado en tomar medidas con respecto al acoso laboral, expedida por el congreso de la republica el 23 de enero del 2006 con el propósito de beneficiar a todas las personas que realizan labores en las organizaciones tanto privadas como públicas, en donde el ambiente de trabajo se torna hostil y agresivo en el cual existe situaciones que degradan la dignidad humana, por ende se busca sancionar por medio de esta ley a las empresas que permiten el maltrato y el abuso del trabajador en el ámbito laboral Peralta, 2006 (citado por Carvajal & Davila, 2013)

de modo que esta ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltratado, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades en el contexto de una relación privada o pública. Dicho de otro modo, la ley 1010 del 2006 busca prevenir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos que están presentes en los contextos laborales.

El señala como bienes jurídicos protegidos el trabajo que se desarrolle en condiciones dignas y justas como es la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía en quienes comparten un ambiente laboral y un buen ambiente en la empresa (congreso de Colombia, 2006)

Para efectos de la presente ley el artículo 2 se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo

(congreso de Colombia, 2006). También se establece que se puede dar bajo las modalidades de maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral; definiéndolas como:

Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

Del mismo modo el artículo 74 de la ley 1622 del 2013 modifica el numeral 3 del artículo 2 de la ley 1010 del 2006 por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo el cual queda definido de la siguiente manera:

Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado.

Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador

Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Por otro lado, en el capítulo IV de la resolución 2646 del 2008 adopta un protocolo para la determinación de origen de las patologías derivadas del estrés el cual tiene como objetivo diagnosticar y calificar la relación causalidad entre los factores de riesgos psicosociales y las patologías derivadas por estrés ocupacional, las cuales deberán estar incluidas en la tabla de enfermedades profesionales que establece el decreto 1832 de 1994 o la norma que lo adiciona, modifique o sustituya

Además de lo anterior se podrá acudir a lo dispuesto sobre la materia por organismos internacionales tales como la organización internacional del trabajo, la organización mundial de la salud, la organización panamericana de la salud y los centros de investigación cuyos estudios evidencian y documenten tal relación de causalidad y aparezcan consignados en publicaciones científicas reconocidas en el país o internacionalmente.

Para Garzón, 2011 la ley 1010 no solo presenta falencias, sino que, además, considera fundamental reformularla, ya que no establece mecanismos de protección efectivos para las personas en el lugar de trabajo, algunos de los problemas que plantean son; la falta de

definición clara que evite las denuncias temerarias la falta de un órgano especializado en su protección, la falta de sanciones ejemplarizantes en caso de que se ejecute la conducta y la ausencia de una conducta de género en su regulación, la cual es esencial por ser las mujeres las principales víctimas de acoso sexual.

Metodología

Esta investigación se regirá bajo un diseño de investigación mixta, este diseño pretende identificar la intensidad y frecuencia del acoso laboral en la institución de salud y examinar juicios que se tienen o se crean con respecto al acoso laboral, expuesto el problema planteado y con relación a la metodología establecida se pretender dar respuesta a los objetivos planteados inicialmente en el presente estudio

Diseño de investigación

Esta investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, conceptualizado como un tipo de investigación que combina las técnicas de medición del positivismo y de profundización en las ciencias sociales, para generar conclusiones multifacéticas de los fenómenos complejos, como el acoso laboral (Campos, Müller, Misue, 2018). Creswell en 1994 (citado en Campos *et al.*, 2018) define los tipos de diseño que se pueden desarrollar bajo este enfoque; en específico, esta investigación cuenta con un diseño explicativo secuencial, donde se recolectan datos cuantitativos en una primera fase para guiar la fase de recolección y análisis de datos cualitativos.

Por otra parte diversos autores definen a los métodos mixtos como un paradigma de reciente consolidación en el cual se aplican diferentes abordajes en una o varias fases del proceso de investigación, combinando métodos cualitativos y cuantitativos en diferentes

formas y secuencias, según Johnson y Christensen en el 2008 (Citado en Baltar & Gorjup, 2012)

En relación al muestreo cuantitativo y cualitativo Onwuegbuzie y Leech en el 2004 (Citado por Baltar & Gorjup, 2012) los investigadores deben decidir el tamaño de la muestra y la forma de seleccionarla, sin embargo, las decisiones con respecto a la muestra en las estrategias mixtas son más complejas, los estudios de los métodos mixtos han crecido en popularidad, en contraste con el tema respecto al muestreo en estos diseños han sido escasamente abordados, la presente investigación se realiza por el método explicativo secuencial

Población

La población con la que se llevara a cabo la presente investigación está conformada por profesionales de enfermería del área de hospitalización de la institución de salud, que hasta el mes de abril del año 2019 tengan como mínimo un año de antigüedad en la misma, pues Pando y Parra, (2013) establecen una duración mínima de 6 meses para considerar a una conducta acoso laboral. El total de la población es de 102 profesionales. Toda la muestra está compuesta por profesionales de sexo femenino.

Muestra

En este estudio se usará un tipo de muestreo secuencial para métodos mixtos, donde la muestra para la fase cualitativa es un subconjunto elegido por conveniencia de la muestra de la fase cuantitativa, la cual será probabilista, pues todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos por cumplir con las características necesarias para la investigación (Sampieri, 2014).

La muestra seleccionada para la fase cuantitativa corresponde a 50 profesionales del área de enfermería de la institución de salud de Norte de Santander y para la fase cualitativa se usó una muestra por conveniencia donde participaron ocho enfermeras de la misma institución.

Procedimiento estadístico

Formula

N: Población

p: probabilidad de ocurrencia

q: probabilidad de no ocurrencia

e: error

n': muestra sin ajustar

$$n' = \frac{p \times q}{(e)^2}$$

$$n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

N=102

p= 50%= 0.5

q=50%= 0.5

e=5% = 0.05

$$n' = \frac{(0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2} = \frac{0.25}{0.0025} = 100$$

$$n = \frac{100}{1 + \frac{100}{1.98}} = \frac{100}{1.98} = 50.5 = \boxed{50}$$

102

Variables

Acoso laboral

El acoso laboral o mobbing definido como una serie de actos violentos que se presentan con frecuencia y tienen como propósito socavar moral y psicológicamente a la víctima, vulnerando su integridad con el propósito de lograr su salida de la organización Pando & Ezqueda 2007 (Citado por Pando, Aranda, & Olivares, 2011).

Juicios morales

Juicios morales son razonamientos que realiza el individuo sobre la bondad de las situaciones sociales para la elaboración de una respuesta conductual; en ocasiones, dichos razonamientos se debaten entre las situaciones sociales y los valores que el individuo a interiorizado, lo que lo obliga a interpretar el contexto bajo su sistema de valores, o modificar los mismos hacia principios más abstractos y universales (Díaz, 2015).

Procedimiento

1. Selección y contacto con la muestra
2. Aplicación y calificación de instrumento cuantitativo
3. Aplicación y análisis de instrumento cualitativo.
4. Elaboración de resultados generales y discusión

Fase cuantitativa

A partir del procedimiento estadístico para establecer el número de participantes se seleccionaron 50 profesionales de enfermería que cumplieran los requisitos de inclusión, a los cuales se les presentó una explicación de la investigación y el consentimiento informado para la aplicación del inventario IVATP –PANDO. Una vez obtenidos los datos cuantitativos, se analizaron e interpretaron en la discusión.

Instrumentos, protocolos, forma(s) de recolección de la información.

El instrumento empleado para identificar el fenómeno del mobbing en la institución es el inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT, diseñado por el psicólogo Manuel Pando Moreno en la ciudad de México. Se considera pertinente para la presente investigación pues ha demostrado tener confiabilidad y validez para identificar la frecuencia de la violencia y el acoso psicológico en países latinoamericanos, a comparación de otros instrumentos como LIPT-60, que arrojo prevalencias demasiado altas (79.7%) en México, cifras que son cuestionadas por el mismo autor (Pando *et al.*, 2013). El inventario IVAPT ha sido validado en países como España, Bolivia, Ecuador y Colombia en un estudio realizado por el mismo autor en el 2013.

El instrumento se obtuvo tras la revisión teórica y el contacto con el autor mediante el correo electrónico, quien después de revisar la investigación permite que se use la prueba para identificar el fenómeno del mobbing en la institución. La carta de permiso se puede encontrar en el apéndice (3)

El inventario se puede administrar de forma individual o colectiva. Se compone de 22 preguntas con dos incisos de respuesta. En el primero de ellos (A), se presentan cinco opciones de respuesta tipo Likert, que va desde 0 (nunca) a 4 (muy frecuentemente) con lo cual se evalúa la presencia e intensidad de situaciones de violencia en el trabajo. En el segundo inciso (B) se ofrecen tres opciones de respuesta: 1 menos que a mis compañeros; 2 igual que a mis compañeros y 3 más que a mis compañeros, de las cuales se considera únicamente si puntúa en el valor 3, ya que es el que muestra la intencionalidad de la conducta y, por tanto, que existe acoso psicológico en el trabajo. Además de las 22 preguntas, se presenta un apartado final donde el trabajador puede indicar si las conductas evaluadas han sido producidas por superiores, compañeros o subordinados de trabajo. Este elemento identifica el tipo de acoso o violencia que experimenta la víctima.

Fase cualitativa

De acuerdo a los datos cuantitativos, se contactó y explico el procedimiento de investigación cualitativo a los profesionales de enfermería. Solo ocho de las personas contactadas acceden de forma voluntaria a participar en la entrevista, a las cuales se les presenta el consentimiento informado y la aplicación de la entrevista.

Posteriormente se realiza el análisis, estableciendo las categorías y subcategorías, por medio de una codificación cualitativa en donde los investigadores consideran segmentos del contenido, los analiza y compara, si son distintos en termino de significados y conceptos, de cada uno induce una categoría; si son similares induce una categoría común (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Por último, se realiza la discusión incluyendo la información que arrojó tanto los análisis cuantitativos, como los cualitativos, en este apartado los investigadores realizan la discusión incluyendo los resultados de los dos análisis.

Instrumentos, protocolos, forma(s) de recolección de la información

Para recolectar información cualitativa, se crea una entrevista semiestructurada, donde se presentan tres casos, cada uno de ellos representa un tipo de acoso laboral. La entrevista consta de tres preguntas para cada uno de los casos, donde se indaga el juicio moral sobre la conducta planteada, el argumento que usa la persona para justificarlo o no y por último, los principios morales con los que elabora dicho argumento. La entrevista fue validada por tres expertos en el área organizacional y se puede ver en el apéndice (1).

Análisis de información

1. Fase cuantitativa: se realizará análisis estadístico con el programa SPSS
2. Fase cualitativa: elaboración de matriz de categorías
3. Integración de información: interpretación y reporte de resultados

Recursos a utilizar

Inventario de violencia y acoso laboral IVAPT, formato de entrevista semiestructurada, consentimientos informados, programa SPSS.

Cronograma.

Actividad	Fecha
Propuesta de investigación	Octubre
Anteproyecto	Abril
Recolección de datos	Mayo
Análisis de información y resultados	Mayo
Sustentación final	Junio

Análisis de resultados

En este apartado se realiza la presentación de los datos obtenidos tras la aplicación de los dos instrumentos de recolección de información y el análisis de los mismos. Los resultados cuantitativos y cualitativos se presentan de forma individual para exponer de forma más detallada los resultados. Se inicia con los resultados de la fase cuantitativos e inmediatamente después se encontrarán los resultados de la fase cualitativa.

Análisis de resultados cuantitativos

El análisis estadístico se basó en la elaboración de distribuciones de frecuencia, tablas de contingencia, representación gráfica a través de diagramas de barras, y cálculo de medidas descriptivas (promedio, desviación estándar, mediana, mínimo, máximo) en variables numéricas. Para evaluar la asociación entre el acoso y la intensidad d la violencia psicológica se realizó la prueba de chi cuadrado de independencia y la fuerza de asociación

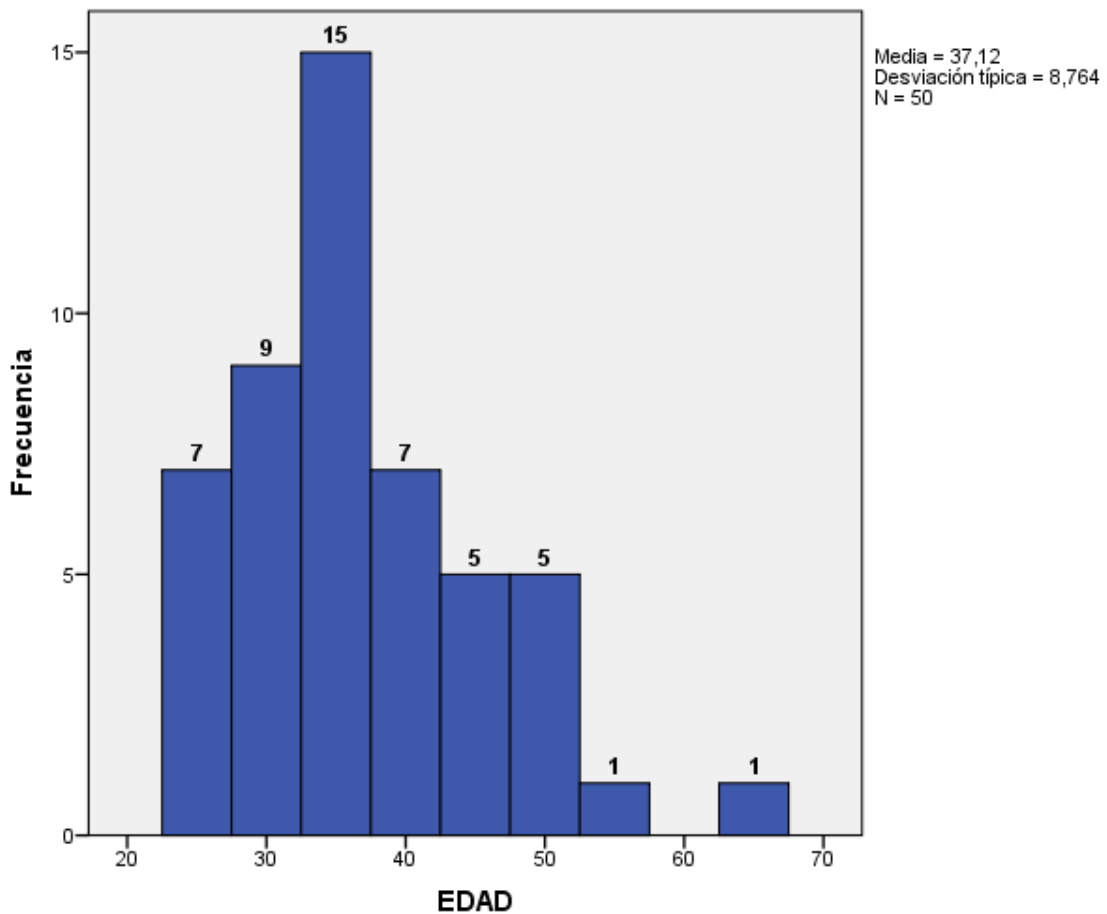
se evaluó mediante el coeficiente tau b de Kendall. La significancia estadística definida para estas pruebas fue 0,05.

La edad promedio en el personal de enfermería es 37 ± 8.8 años; se entrevistaron mujeres entre los 25 y 67 años. (ver tabla y figura 1).

Tabla 1. Medidas descriptivas para la variable "edad"

Variable	n	Media	Ds	Mediana	Mínimo	Máximo
Edad (años)	50	37,1	8,8	35	25	67

Ilustración 1. Histograma de frecuencias para la variable "edad"

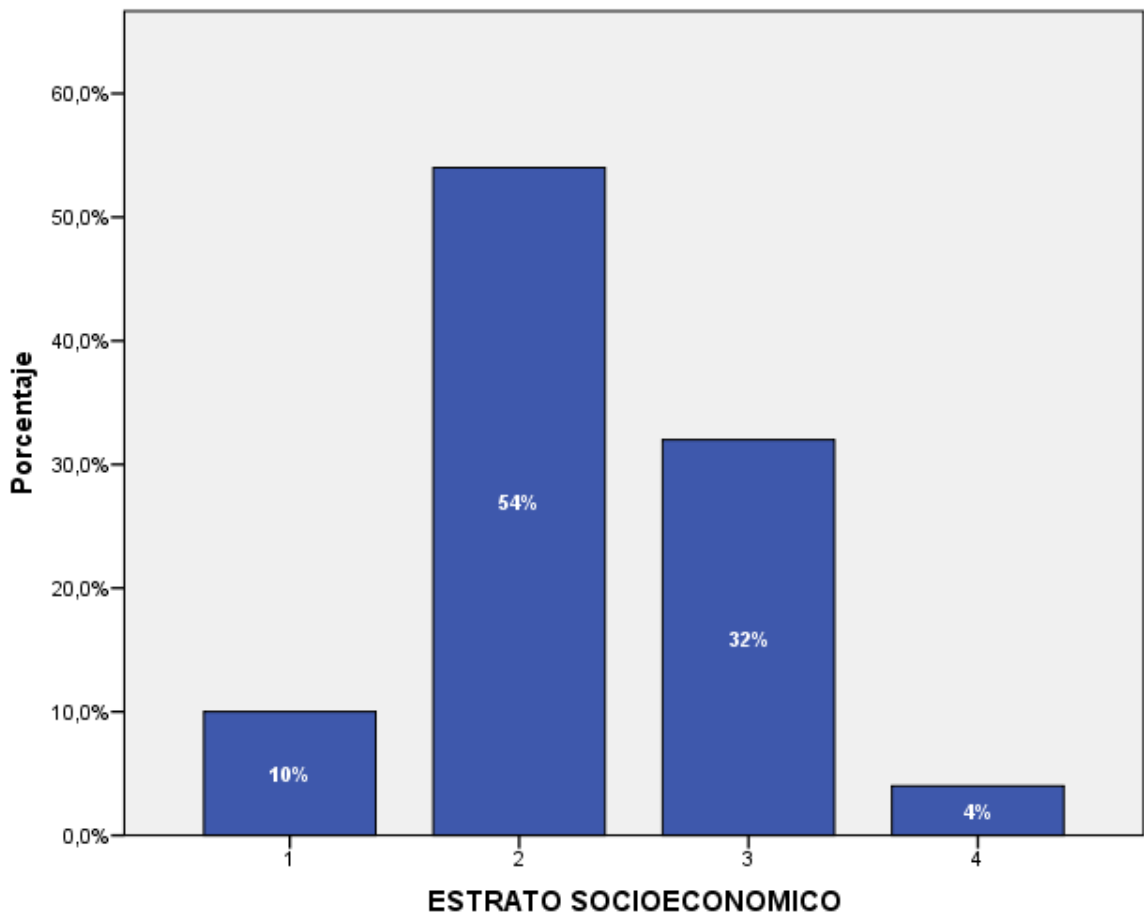


La mayoría de estas mujeres pertenece a estratos medio-bajos; el 54% pertenece al estrato 2 y el 32% al estrato 3. El 10% hace referencia a población en estrato uno, mientras que el 4% a población estrato 4.

Tabla 2. *Distribución del personal de enfermería según estrato socioeconómico.*

Estrato Socioeconómico	Frecuencia	Porcentaje
1	5	10,0
2	27	54,0
3	16	32,0
4	2	4,0
Total	50	100,0

Ilustración 2. *Distribución del personal de enfermería según estrato socioeconómico.*

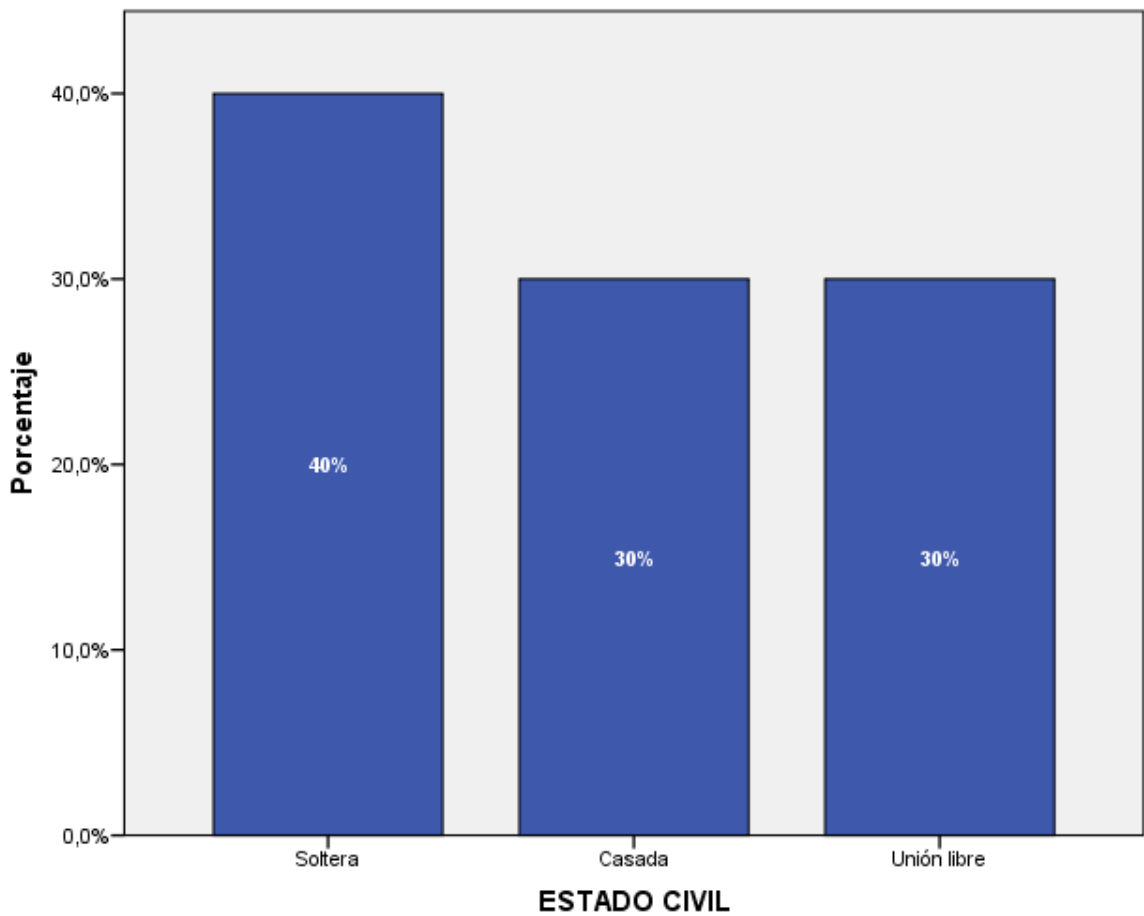


El 40% de las mujeres entrevistadas son solteras; el 60% tiene pareja estable (casadas o en unión libre).

Tabla 3. Distribución del personal de enfermería según el estado civil.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	20	40,0
Casada	15	30,0
Unión libre	15	30,0
Total	50	100,0

Ilustración 3. Distribución del personal de enfermería según estado civil.

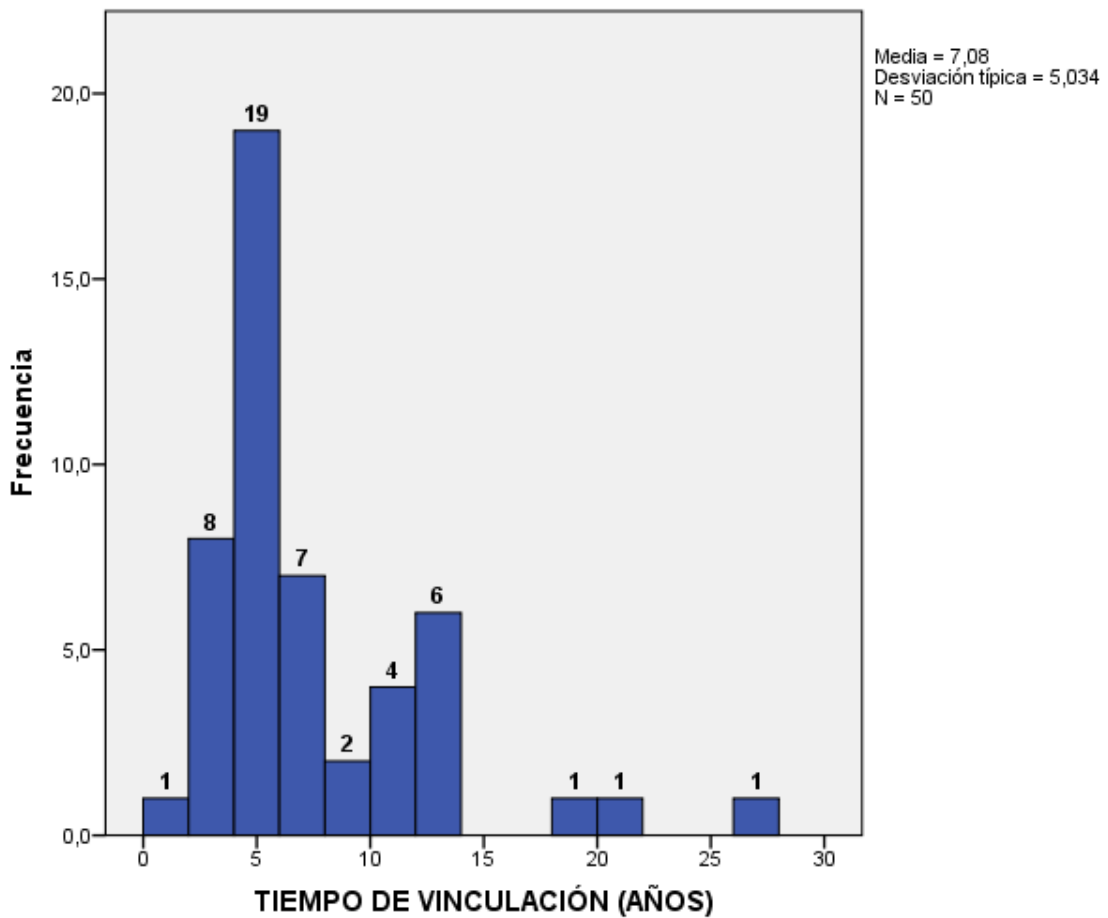


En promedio cada trabajadora tiene un tiempo de vinculación de 7.1 ± 5 años; El 50% tiene 5 años o menos vinculadas a su actividad laboral. Algunas llevan 20 años o más desarrollando su actividad como enfermeras (ver tabla e ilustración 4).

Tabla 4. Medidas descriptivas para la variable "tiempo de vinculación"

Variable	n	Media	DS	Mediana	Mínimo	Máximo
Tiempo de vinculación (años)	50	7,1	5,0	5	1	26

Ilustración 4. Histograma de frecuencias para la variable "tiempo de vinculación"



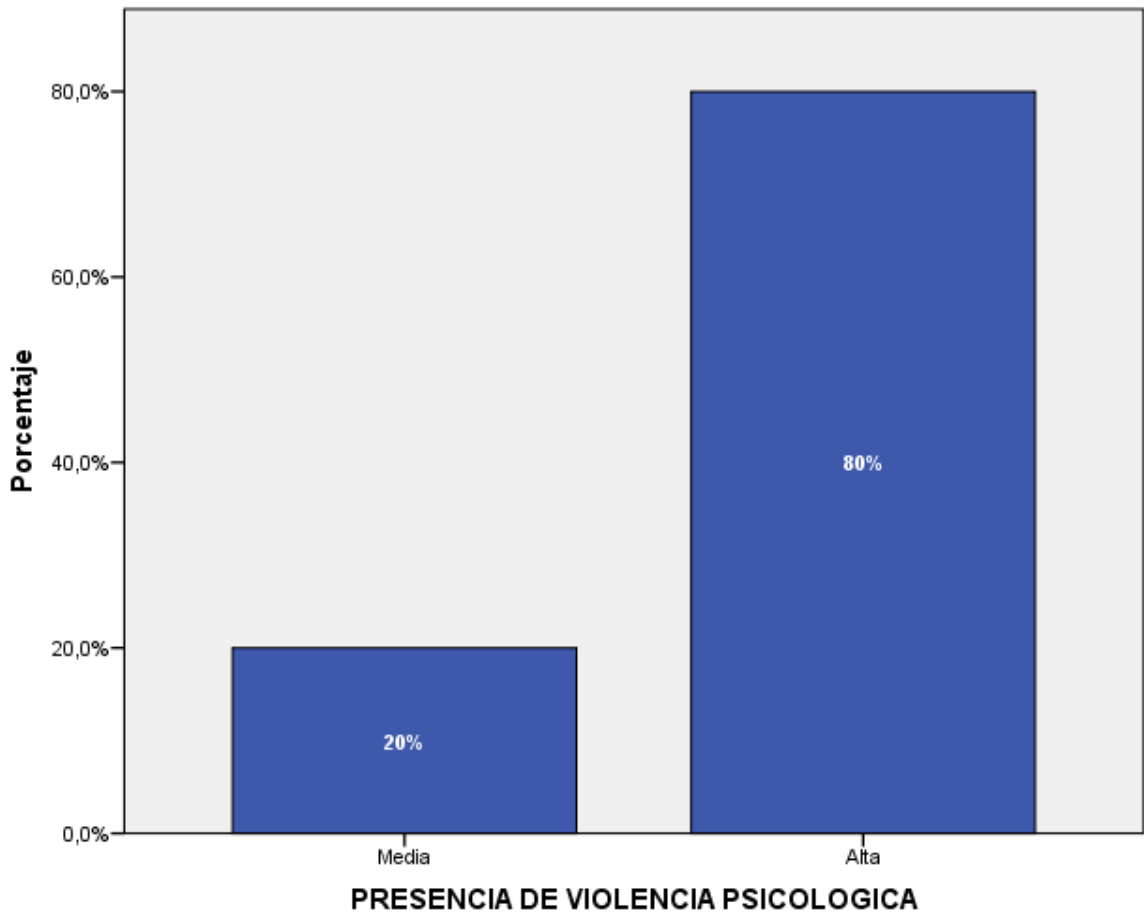
El número de ítems positivos promedio para la presencia de violencia psicológica fue 11.6 ± 6.6 , lo que corresponde con una presencia alta de violencia, aunque este número de ítems osciló entre 1 y 22. La mediana para número de ítems positivos fue 12 (ver tabla 5).

Tabla 5. Medidas descriptivas para las puntuaciones "presencia de violencia psicológica"

Variable	n	Media	DS	Mediana	Mínimo	Máximo
Presencia de violencia psicológica	50	11,6	6,6	12	1	22

Acorde al número de ítems positivos, se logró determinar que existe la presencia de violencia psicológica en la institución, con niveles que clasifican entre medio con un 28% y alto con un 80%. Ningún dato correspondió con niveles bajos o nulos de violencia psicológica (ver ilustración 5).

Ilustración 5. Clasificación de la presencia de violencia psicológica.



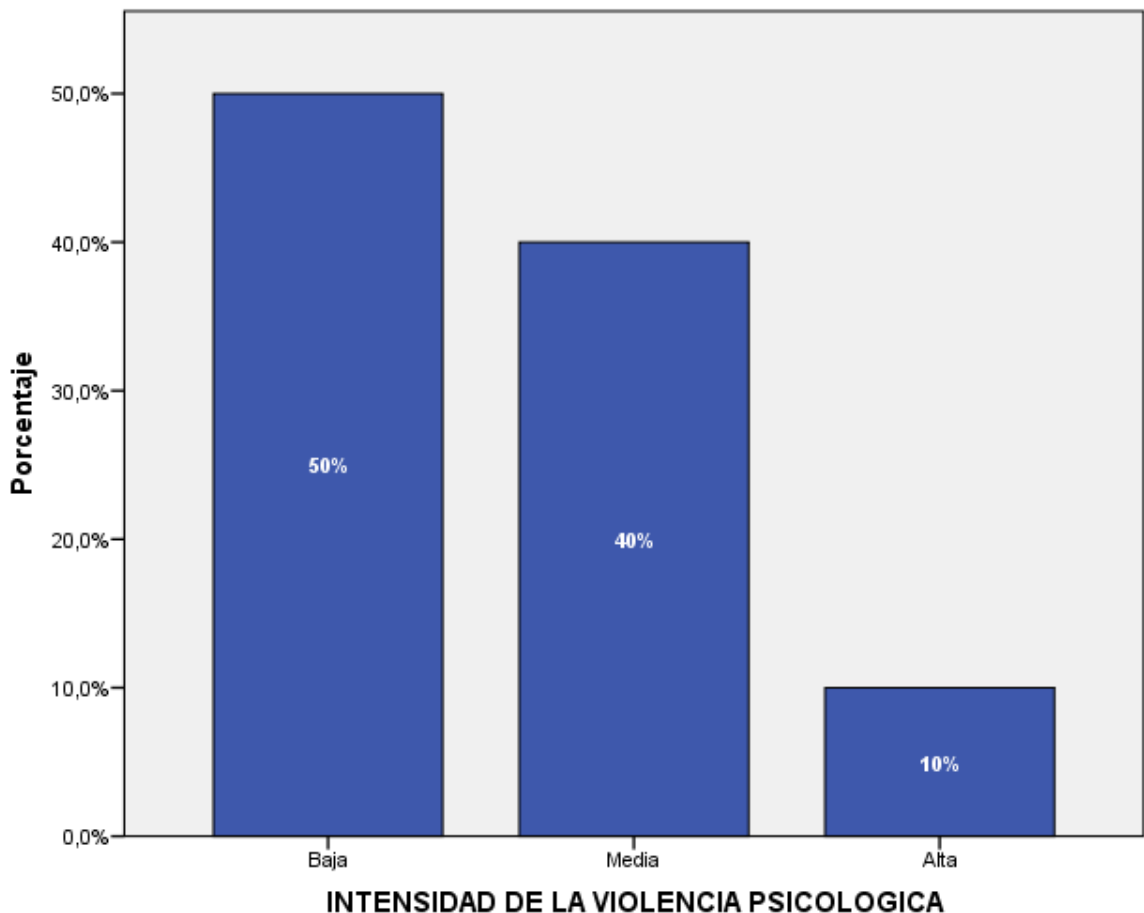
Respecto a las puntuaciones generales de la escala de intensidad de violencia psicológica, el promedio fue 22.3, lo que corresponde con un nivel de intensidad entre bajo y medio. Se evidencia una alta variabilidad de los datos entre 16.1, con rango entre 1 y 79 puntos. La mediana fue 21.5 puntos (ver tabla 6).

Tabla 6. Medidas descriptivas para las puntuaciones de "intensidad de violencia psicológica"

Variable	n	Media	DS	Mediana	Mínimo	Máximo
Intensidad de la violencia psicológica	50	22,3	16,1	21,5	1	79

Teniendo en cuenta las puntuaciones observadas, se clasificó el nivel de intensidad de violencia psicológica. El 50% del personal clasificó en intensidad baja; sin embargo, el 40% clasificó en intensidad media y el 18% en intensidad de violencia psicológica elevada (ver figura 6).

Ilustración 6. Clasificación de la intensidad de violencia psicológica



En cuanto a las puntuaciones para intensidad de acoso, el promedio fue 2,3, lo que corresponde a un nivel de acoso laboral nulo o bajo. Se evidencia una variabilidad alta de los datos, con una desviación estándar de $\pm 3,7$ y con rango entre 0 y 17 puntos. El 58% obtuvo puntuación 0 para esta escala (ver tabla 7).

Tabla 7. Medidas descriptivas para las puntuaciones de "intensidad de acoso psicológico"

Variable	n	Media	DS	Mediana	Mínimo	Máximo
Acoso Psicológico	50	2,3	3,7	0	0	17

En concordancia con las puntuaciones observadas, se clasificó el nivel de intensidad de acoso psicológico. El 78% del personal clasificó en intensidad nula o baja; No obstante, el 10% clasificó en acoso psicológico medio y el 14% en acoso psicológico alto (ver ilustración 7).

Ilustración 7. Clasificación de intensidad de acoso psicológico.

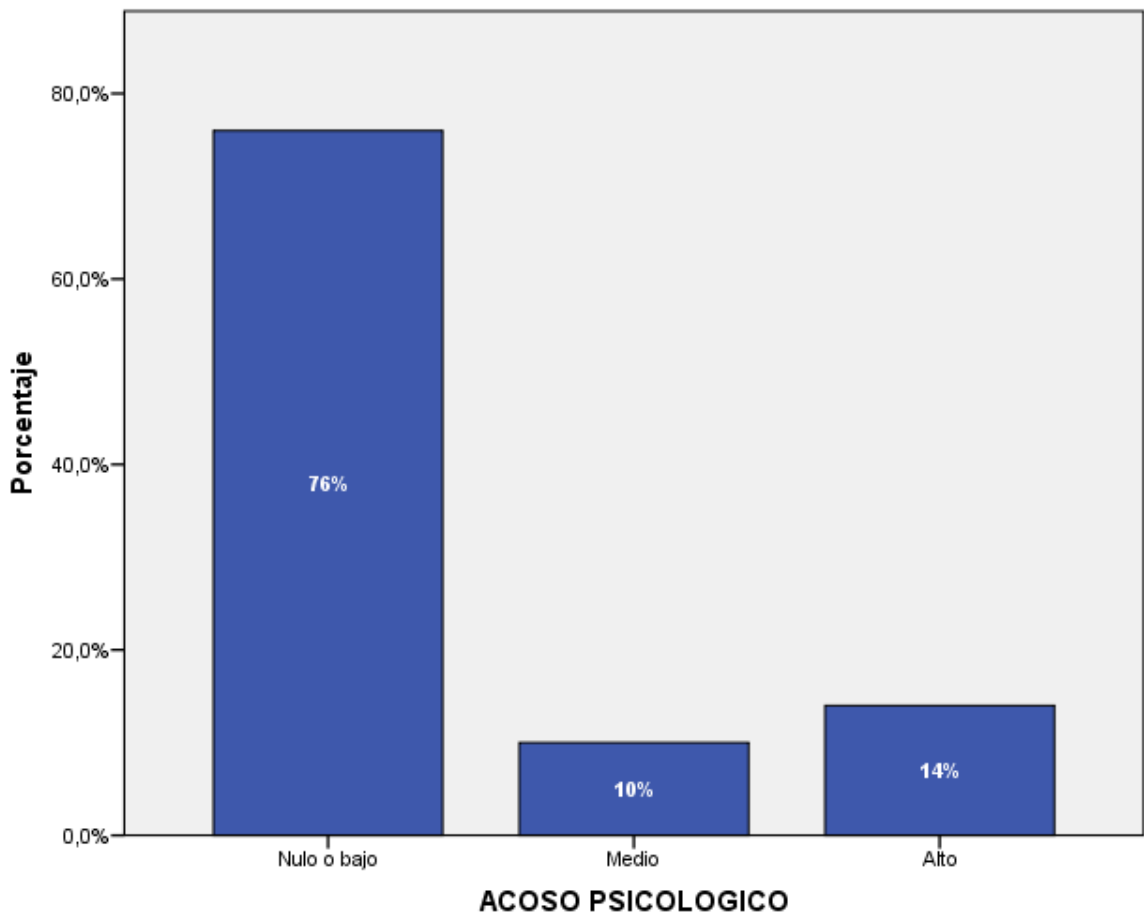
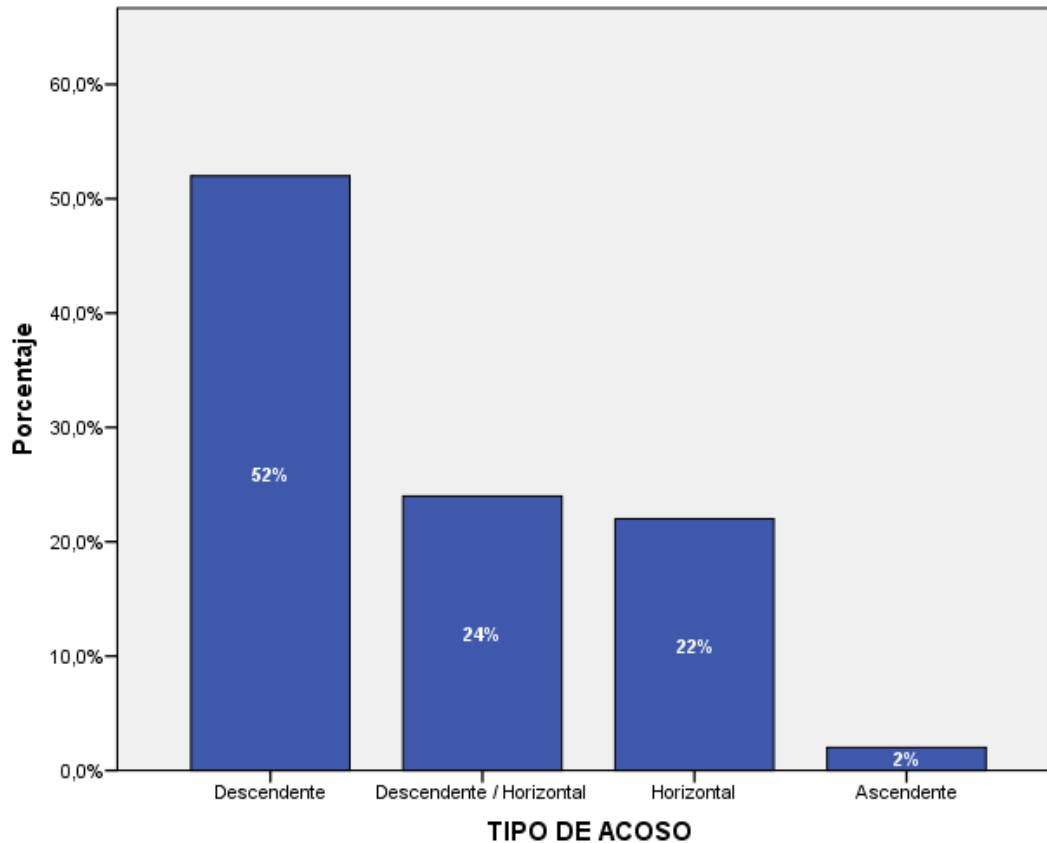


Tabla 8. Distribución del personal de enfermería según el tipo de violencia/acoso.

Respecto al tipo de acoso, se logra identificar que predomina el tipo de acoso descendente con 52% y le sigue la combinación entre el tipo de acoso descendente y horizontal con un 24%, el 11% corresponde a acoso de tipo horizontal y solo un caso corresponde a tipo de acoso ascendente, lo que corresponde con un 2%.

Tipo de acoso psicológico	Frecuencia	Porcentaje
Descendente	26	52,0
Descendente / Horizontal	12	24,0
Horizontal	11	22,0
Ascendente	1	2,0
Total	50	100,0

Ilustración 8. Distribución del personal de enfermería según el tipo de violencia/acoso.

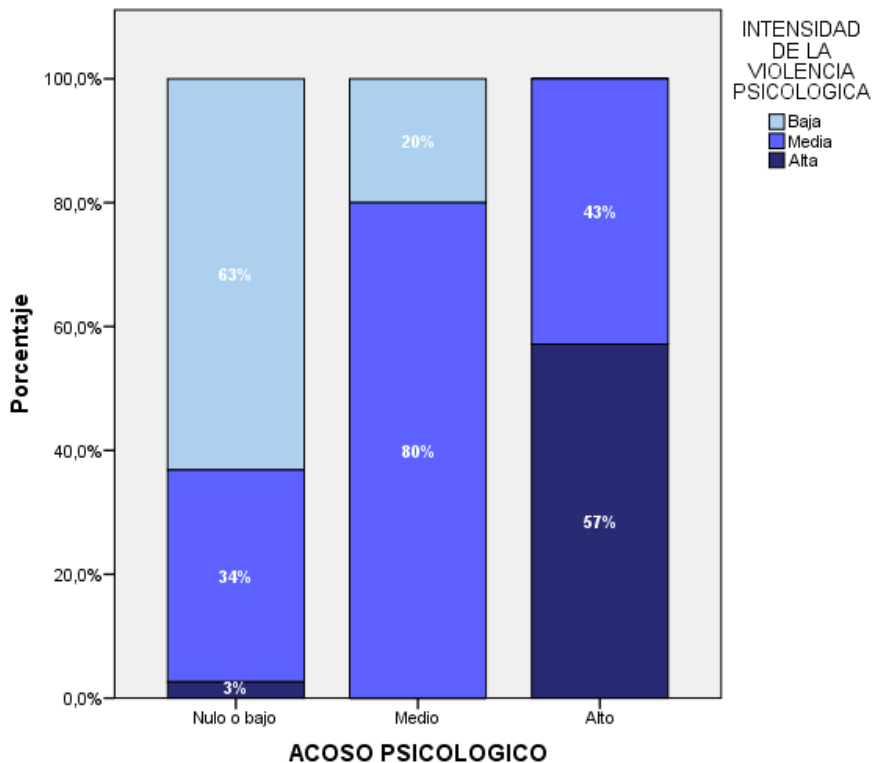


Se observa que existe asociación estadísticamente significativa entre la intensidad del acoso y la intensidad de la violencia psicológica en la población encuestada. El 63% de los datos clasificados en un nivel de acoso psicológica nulo o bajo tiene una intensidad de violencia psicológica baja. En el nivel medio predomina el nivel medio de intensidad de violencia psicológica, sin embargo, en el nivel de acoso psicológico alto, predomina el nivel alto de violencia psicológica con un 57.1%. El valor p corresponde a 0.001, lo que evidencia una alta confiabilidad en la relación entre la variable acoso psicológico y violencia psicológica

Tabla 9. Clasificación de la intensidad de la violencia psicológica según intensidad del acoso psicológico.

Variable	Categorías	n	INTENSIDAD DE LA VIOLENCIA PSICOLOGICA			Valor p
			Baja n(%)	Media n(%)	Alta n(%)	
ACOSO PSICOLOGICO	Nulo o bajo	38	24(63,2)	13(34,2)	1(2,6)	0,001
	Medio	5	1(20,0)	4(80,0)	0(0,0)	
	Alto	7	0(0,0)	3(42,9)	4(57,1)	

Ilustración 9. Clasificación de la intensidad de la violencia psicológica según intensidad del acoso psicológico.

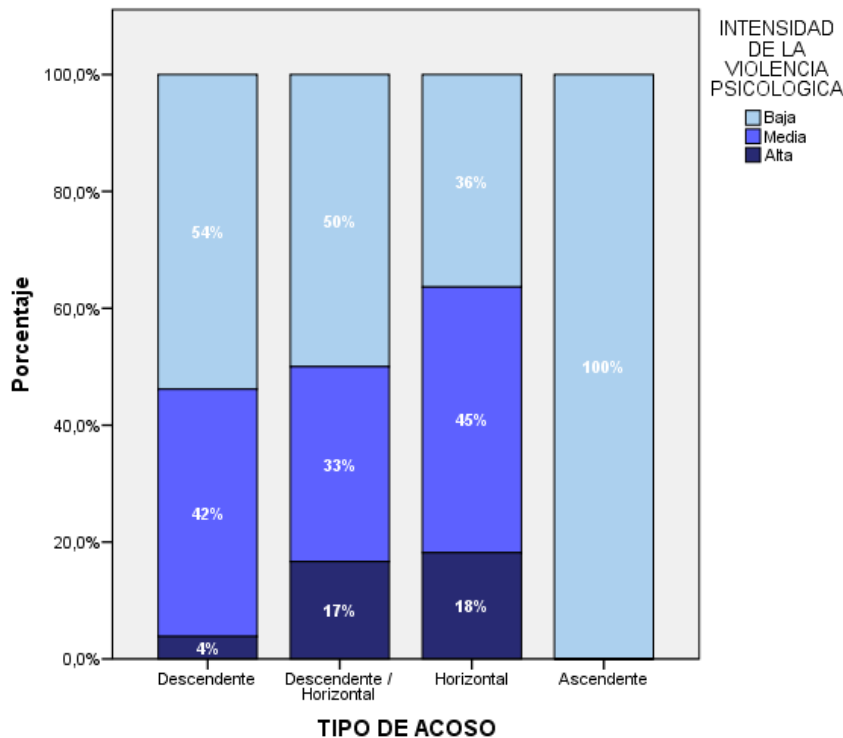


Al relacionar las variables de intensidad de violencia psicológica y el tipo de acoso se observa que no existe relación estadísticamente significativa entre ellas. El 53.8%, el 24% y el 3.8% de las personas que clasificaron el tipo de violencia en descendente, independiente de la intensidad de la misma. Independencia que se repite en las otras 3 categorías de tipo de acoso. El valor p corresponde a 0.355, lo que confirma la independencia de las variables, al alejarse del punto de corte que es 0.05.

Tabla 10. Clasificación de la intensidad de la violencia psicológica según tipo de acoso psicológico.

Categorías	n	INTENSIDAD DE LA VIOLENCIA PSICOLOGICA			Valor p
		Baja n(%)	Media n(%)	Alta n(%)	
Descendente	26	14(53,8)	11(42,3)	1(3,8)	0,355
Descendente / Horizontal	12	6(50,0)	4(33,3)	2(16,7)	
Horizontal	11	4(36,4)	5(45,5)	2(18,2)	
Ascendente	1	1(100,0)	0(0,0)	0(0,0)	

Ilustración 10. Clasificación de la intensidad de la violencia psicológica según tipo de acoso psicológico.



Análisis de resultados cualitativo

Tabla 11. Análisis cualitativo del acoso laboral de tipo horizontal.

Acoso de tipo horizontal				
Categoría	Subcategoría	Ítem	Unidad de análisis	Análisis
Juicios morales: son las posturas que toma el individuo, tras procesos de razonamientos sobre la bondad de las situaciones sociales, con el objetivo de elaborar una respuesta conductual.	Deslegitimación	1. ¿Cómo considera esta conducta?	P1: “Incorrecto”	De acuerdo a las respuestas proporcionadas por las participantes, se identifica que las participantes deslegitiman las conductas correspondientes al acoso de tipo horizontal. Entendiendo este, como las conductas que buscan hostigar a un compañero de trabajo, con el objetivo de lograr su renuncia.
			P2: “Pues incorrecto”	
			P3: “No se justifica que le haga eso a la otra”	
			P 4: “Está actuando mal”	
			P5: “Está haciendo las cosas mal”	
			P 6: “Erróneo totalmente”	
			P 7: “Muy mal”	
			P 8: “No, no es correcto”	
Argumentos morales El razonamiento o la argumentación moral es según Bedoya, Rey & Romero (2015), el	No justifican por violación de normas.	2. ¿porqué?	P1: “Es imposible que le pidan al personal no cometer errores, siempre se van a cometer y por otro lado, ella es muy insegura,	Partiendo de las unidades de análisis se evidencian tres tipos de argumentos morales que usan las enfermeras para

<p>proceso de deliberación consciente y dedicada que hace el individuo sobre los factores sociales, legales y morales que se vinculan a una situación compleja. Este proceso subyace la toma de posturas que hace el sujeto sobre dicha situación y puede o no influir en su conducta.</p>	<p>No justifican por falta de integridad humana.</p>	<p>porque si hace bien su trabajo no debería tener problemas”</p>	<p>justificar o no las conductas de acoso horizontal. La falta de integridad humana, la violación de normas y la combinación entre justificación por políticas organizacionales y la deslegitimación por falta de integridad humana. Un ejemplo de argumento no justificador se encuentra en el p8, quien manifiesta que la persona “carece de valores”.</p>
<p>Otro concepto de argumentación se encuentra en Marcaccio, (2015), quien la establece como el proceso de interpretación, articulación y uso de principios morales para determinar la bondad de una situación compleja.</p>	<p>Justifican por políticas organizacionales estrictas /no justifican por falta de integridad humana</p>	<p>P 2: “que es mala persona, que si viene una compañera uno debería darle apoyo y explicarle cómo se trabaja allí, trabajando en conjunto, porque si meten a otra es porque la van a necesitar porque a veces una enfermera no da abasto”</p>	<p>6 de las 8 enfermeras entrevistadas (p1, p3, p4, p7 y p8) deslegitiman el acoso aludiendo a defectos de la persona como falta de asertividad y comunicación (p2 y p4), inseguridad de su desempeño (p1, p3, p8) y deslealtad (p5 y p8). Estas características concuerdan con las encontradas en investigaciones previas que buscaban las causas relacionadas al uso de la violencia en el mobbing y</p>
		<p>P 3: “Porque si ella hace bien su trabajo no la van a echar por que llegue otra enfermera”</p>	
		<p>P 4: “en vez de hablar para solucionar el problema, le falta es una buena comunicación”</p>	
		<p>P 5: “Porque uno no debe querer opacar al compañero de al lado, se supone que es el compañero y uno debe tener compañeros para apoyarse, no para hacerlos caer ni que nos hagan caer a uno”</p>	

P 6: “Porque imagínese en el área de la salud, no es una tarea que se haga sola, se necesitaba un buen equipo de trabajo”

P 7: “No, porque ella debe estar segura de lo que ella hace y no debe opacar a los demás para ganar créditos”

P 8: “porque ellas están siendo muy desleal y están poniendo en tela de juicio la capacidad de esta nueva persona o integrante a la organización. Eso no se hace por mucho miedo, para muchos la resistencia al cambio se da”

el bullying; falta de asertividad (Fuentes, 2018), inseguridad por trabajar en entornos altamente competitivos (Cardoso et al., 2016) y deslealtad, relacionada a una moral orientada hacia el utilitarismo y el egoísmo (Martínez et al., 2014).

3 de las 8 enfermeras deslegitiman el acoso laboral aludiendo a violación de normas, como el compañerismo (p2 y p5) y la afectación del trabajo en equipo (p5 y p6). La p5 incluye en sus argumentos elementos tanto morales como legales.

Por último, se identifica una respuesta (p1) que, a pesar de no justificar este tipo de acoso, expresa razones que podrían legitimarla aludiendo a las exigencias estrictas de la organización como la perfección y el logro de resultados..

<p>Principios morales Los principios morales son las reglas que según el individuo rigen las relaciones entre los seres humanos y su contexto. Se construyen y aceptan como consecuencias de la comprensión social que va desarrollando el sujeto a lo largo de su proceso de maduración cognitiva (Díaz, 2015). El principio de justicia parece ser el elemento articulador en la teoría de Kohlberg para evaluar la estructura del razonamiento moral, pues en cada estadio se logra una integración mayor del concepto (Martínez <i>et al.</i>,2014). En el</p>	<p>Confianza Respeto Ética profesional Igualdad Honestidad</p>	<p>3.¿Cuáles valores hay implícitos?</p>	<p>P 1: “Le hace falta confianza y respeto</p> <hr/> <p>P 2: “le falta parte de la ética profesional y seguridad, ya que es insegura que le vayan a quitar el trabajo y egoísta también”</p> <hr/> <p>P 3: “Le hace falta respeto y la confianza en sí misma, esto pasa mucho en enfermería, las enfermeras en vez de ser unidad, todo lo que hacen es tornarse como el caso, envidiosas y cizañeras”</p> <hr/> <p>P 4: “le falta es una buena comunicación, le falta nobleza, honestidad y sinceridad”</p> <hr/> <p>P 5: “Honestidad y respeto por el trabajo de la compañera”</p>	<p>Con relación a las respuestas de la población entrevistada, se identifican tres principios morales, una violación de normas y un factor modulador, que usan para sustentar sus argumentos. El principio de respeto (p1, p2, p3, p5, p6,p7), de igualdad (p2,p3 y p6)) y de honestidad (p4, p5, p6,p7), la violación de normas de ética profesional (p2, p5 y p6) y el factor modulador de la autoestima (p1, p2, p3, p7 y p8). Los principios encontrados se pueden organizar según la teoría del desarrollo moral de Kohlberg en dos niveles superiores de maduración moral, el convencional y el pos convencional (Papalía <i>et al.</i>,2012). Ubicados en orden, los valores que más se usan son el respeto con 6</p>
--	--	--	---	--

principio de justicia se agrupan una serie de valores como la igualdad, la tolerancia y el respeto, que van adquiriendo sentido para el individuo a medida que su razonamiento va pasando del egocentrismo a la autonomía

P 6: “le falta respeto, honestidad, uno no puede tomar el logro como nuestro cuando no es nuestro. Pasa en el área de enfermería, sobre todo pasa por la competitividad, por saber quién es la mejor y quien hace las cosas más rápido.

P 7: “La honestidad, respeto, autoestima, porque eso es falta de autoestima”

P 8: “es más que todo el miedo que enfrenta su inseguridad, perder su empleo o que esta persona pueda trascender cada día más, y lleve la batuta al grupo por su liderazgo. Una manera de su mecanismo de defensa es ponerle una piedra en su zapato para que no se vea la calidad de ella.

menciones, seguido de la honestidad con 4 y, por último, la igualdad con 3 menciones.

Solo 3 de las 8 participantes (p2, p5 y p6) usa principios de ambos niveles al tiempo, (Papalia *et al.*,2012). Este hallazgo concuerda con el postulado de la capacidad de uso de los argumentos inferiores al desarrollo moral logrado, más no de los niveles superiores (Díaz, 2015).

5 de los 8 participantes (p1, p2, p3, p7 y p8) mencionan la autoestima y la inseguridad propia como argumento de deslegitimación del acoso. Este factor no corresponde a un principio moral, pero se incluye, según Marcaccio, (2015) como un factor cognitivo que interviene en el nivel de maduración cognitiva y desarrollo moral que alcance una persona.

Tabla 12. Análisis cualitativo del acoso de tipo descendente.

Acoso descendente				
Tal como lo propone Bustamante, (2017) el acoso descendente es en el cual el sujeto acosador desempeña un papel de jefe o autoridad en la víctima y de manera desmesurada se aprovecha del poder empleando amenazas, humillaciones, vejaciones en público y privado, utilizando el poder que ejerce para aislar a la víctima, poniéndolo tareas estresantes a la víctima hasta tal punto que esta abandone su trabajo.				
Categoría	Subcategoría	Ítem	Unidad de análisis	Análisis
Juicios morales	No justificación	1. ¿cómo considera el comportamiento?	P1: “Incorrecto” P2: “Pues incorrecto” P3: “No se justifica que le haga eso a la otra” P 4: “Está actuando mal” P5: “Está haciendo las cosas mal” P 6: “Erróneo totalmente” P 7: “Muy mal” P 8: “No, no es correcto”	De acuerdo a las respuestas proporcionadas por las participantes, se identifica que las 8 participantes deslegitiman las conductas correspondientes al acoso de tipo descendente. Entendiendo este como la situación donde el acosador desempeña el papel de jefe o autoridad en la víctima y de manera desmesurada se aprovecha del poder empleando amenazas, humillaciones, vejaciones en público y privado, utilizado el poder que ejerce para aislar a la víctima , poniéndolo tareas estresantes hasta tal punto que esta abandone su trabajo (Bustamante, 2017).

Argumentos morales	<p>No justificación por falta de integridad humana</p> <p>No justificación por violación de normas</p> <p>Justifican por el tipo de formación y experiencias</p>	2. ¿porque?	<p>P1: “ella debe ser imparcial y tratar a todo el personal por igual” “las coordinadoras tiene la obligación de liderar a todo el personal, pues en nuestra formación nos inculcan que es nuestra responsabilidad todo lo que pase en nuestra área y debemos tener todo bajo control”</p> <hr/> <p>P 2: “ella primero no tiene que cambiar a la enfermera arbitrariamente, debe informarle sobre el cambio y preguntarle”</p> <hr/> <p>P 3: “lo que pasa es que a veces el personal auxiliar que porque lleva mucho tiempo no cumplen los protocolos, lo hacen porque tiene confianza en sí mismas, entonces la enfermera jefa debe hablar de una forma grosera para que le hagan caso” “porque creen que mandando o</p>	<p>Partiendo de las unidades de análisis se evidencian tres tipos de argumentos morales que usan las enfermeras para justificar o no las conductas de acoso horizontal. La falta de integridad humana, violación de normas y la combinación entre justificación por el tipo de formación y experiencias de la profesión y la deslegitimación por violación de normas.</p> <p>4 de las 8 participantes entrevistadas (p1, p3, p4 y p6) deslegitiman el acoso aludiendo a defectos de la persona como la injusticia (p4) y violación del derecho de igualdad (p6). Estas características concuerdan con las encontradas en investigaciones previas que relacionan el desarrollo moral con el uso de la violencia en el bullying. La parcialidad y la injusticia se relacionan con una moral utilitarista que busca la satisfacción de las necesidades propias (Martínez <i>et al.</i>, 2014).</p> <p>5 de las 8 enfermeras deslegitiman el acoso laboral aludiendo a violación de normas profesionales, por un lado, como el liderazgo (p1 y p8) y compañerismo (p7), que se presentan en la Ley 911 del 2004 como el código deontológico de enfermería, y por otro a normas organizacionales como derecho de cambio de turnos (p2) y sanciones laborales (p5), que se especifican en la normatividad de la institución.</p>
--------------------	--	-------------	--	--

gritando solucionan las cosas” “porque debería usar la asertividad”

P 4: “porque todas estamos por igual, no solamente con las que se llevan bien con ellas, tiene que ser un trato equitativo.”

P 5: “porque si la persona no sigue las reglas esperadas en el trabajo, que no es colocado por preferitismo, hay un proceso que toda empresa tiene que hacer, como los llamados de atención. Pero de ahí a tomárselo personal y tomar represalias es muy delicado, se ve bastante en enfermería”

P 6: “porque está pasando por encima de los demás”

Por último, 3 de las 8 enfermeras, (p1, p3 y p7) a pesar de no justificar este tipo de acoso, expresa razones que legitiman la conducta planteada en el caso, aludiendo por un lado a la formación profesional basada en la búsqueda del control y por otro a la responsabilidad y experiencia del cargo que incluye el manejo de personal. Estas responsabilidades se especifican en el artículo 8 de la ley 911 del 2004, como una obligación del personal.

			<p>P 7: “debe haber compañerismo a pesar de que no tengan el mismo cargo, en mi experiencia me ha pasado” “estoy haciendo una justificación hacia la conducta pero no debería ser así”</p> <hr/> <p>P 8: “no está llevando a cabo el liderazgo de una forma neutral” “en trabajo en equipo los logros se pueden buscar de forma mucho más rápida que de forma individual”</p>	
Principios morales	<p>Justicia Respeto Ética profesional Honestidad Liderazgo Empatía Igualdad</p>	3.¿qué valores hay implícitos?	<p>P 1: “le hace falta imparcialidad, liderazgo, honestidad y justicia”</p> <hr/> <p>P 2: “el respeto, porque está irrespetando su turno y área laboral”</p> <hr/> <p>P 3: “justicia, pero hay otro que no me acuerdo, no está siendo imparcial”</p> <hr/> <p>P 4: “las coordinadoras tienen que exigir, porque si no imagínense, serían terrible, pero el mismo beneficio para todas”</p>	<p>Con relación a los principios con los que las enfermeras sustentan sus argumentos, se identifican 4 principios morales, 2 principios legales y un factor modulador de la conducta. El principio de justicia (p1 y p3), respeto (p2 y p6), de igualdad (p4) y de honestidad (p1 y p3); el principio de ética profesional (p5, p6, p7), donde se incluye el liderazgo (p1 y p8) y el factor modulador de la empatía (p5 y p8). Los principios encontrados se pueden organizar según la teoría del desarrollo moral de Kohlberg en dos niveles superiores de maduración moral, el convencional y el pos convencional.</p>

<p>P 5: “empatía, capacidad de comprender los sentimientos de los demás, respeto” “ esa persona en vez de Resaltar también tus dones, resalta sólo los de ella y te hace quedar mal ante los demás”</p>	<p>6 de los 8 participantes mencionan más de dos principios que se ubican en el nivel pos convencional, pues son valores universales que evidencian un juicio moral maduro (Papalía et al.,2012).</p>
<p>P 6: “respeto” “ no pueden pasar por encima de los demás</p>	<p>Solo 1 de las 8 participantes (p7) usa solo la ética profesional, haciendo alusión a las normas de la profesión que regulan las relaciones laborales. El uso de este principio evidencia un desarrollo moral convencional. (Papalia et al.,2012).</p>
<p>P 7: “compañerismo ético” “se supone que usted debe cumplir con sus responsabilidades”</p>	<p>2 de las 8 participantes (p2 y p6) combinan principios morales y legales para deslegitimar el acoso.</p>
<p>P8: le hace falta escucha activa pero que también sea asertiva” “un líder no debe ser autoritario, al contrario, debe motivar a la organización” “le hace falta justicia, no está siendo equilibrada”</p>	<p>2 de los 8 participantes (p5y p8) mencionan la empatía como argumento de deslegitimación del acoso. Este factor no corresponde a un principio moral pero se incluye, según Fisher y Pruyne en el 2003 (citados en Papalia et al., 2012) como un factor emocional modulador entre la cognición y la conducta moral</p>

Tabla 13. *Análisis cualitativo del acoso de tipo ascendente.*

Acoso ascendente				
Categoría	subcategoría	ítem	Unidad de análisis	Análisis
Juicios morales	No justificación	1.¿cómo considera el comportamiento?	P1: “incorrecto”	De acuerdo a las respuestas proporcionadas por las participantes, se identifica que 8 de las 8 enfermeras deslegitiman las conductas correspondientes al acoso de tipo ascendente, que, según Fernández, (2015) es originado por uno o más subordinados, que generan agresiones a otro individuo de rango superior dentro de la organización. Se relaciona con el no cumplimiento de las expectativas propias. Es un fenómeno de unanimidad persecutoria que se traduce a un ataque desencadenado por un grupo direccionado a la víctima escogida y afecta su funcionamiento tanto individual como organizacional (Martínez, 2018)
			P2: “es un comportamiento malo”	
			P3: “lo considero muy infantil”	
			P4: :“no, pues es un comportamiento indebido”	
			P5:”el comportamiento no es adecuado”	
			P6: “está muy mal”	
			P7: “muy mal”	
			P8: “incorrecto”	
Argumentos morales	No justificación por falta de	2.¿porque?	P1: “porque si se desea avanzar en un cargo se debe estudiar y preparar”	De acuerdo a las respuestas de los participantes, se identifica que 8 de las 8 enfermeras no justifican el acoso de tipo

<p>integridad humana</p>	<p>P 2: “¿Dónde está la ética profesional?” “porque si la otra tiene más estudios ya ganó inmediatamente”</p>	<p>ascendente. Haciendo alusión a dos argumentos, la falta de integridad humana, haciendo alusión al principio de tolerancia (p4, p5, p6, p7,p8) y a la violación de normas profesionales (p1, p2,p3, p4, p5, p6, p7, p8)</p>
<p>No justifican por violación de normas</p>	<p>P 3: “porque para los nuevos puestos aparte de la experiencia uno debe cumplir unos requisitos, si no los tiene no le pueden dar la vacante. Uno debe prepararse para ocupar ese puesto”</p>	<p>especificadas en el artículo 21 del código deontológico de enfermería con respecto a la competencia desleal entre profesionales. Se especifica en ningún caso se mencionarán las limitaciones, deficiencias o fracasos de los colegas para menoscabar sus</p>
	<p>P 4: “porque ella tiene que entender, si es verdad que tiene tiempo de estar ahí y le hubiesen podido dar la oportunidad a ella, pero la otra tiene más preparación” “porque las otras compañeras le iban a tener rabia a la coordinadora, sin siquiera haber llegado”</p>	<p>derechos y estimular el ascenso o progreso profesional de uno mismo o de terceros. También se evitará, en las relaciones con los colegas, todo tipo de conductas lesivas, tales como ultrajes físicos o psicológicos, injurias, calumnias o falsos testimonios.</p>
	<p>P 5: “ese cargo tiene requisitos, si tú tienes la experiencia y te hace falta ser auditora obvio que no puedes aplicar, no puedes pasar por encima del</p>	<p>5 de las 8 participantes combinan principios morales y legales para deslegitimar el acoso descendente (p4, p5, p6, p7, p8). Evidenciado</p>

			<p>título , y si esa persona tiene todos los conocimientos uno tiene que darse la oportunidad de aprender y reforzar los conocimientos que uno tiene”</p> <hr/> <p>P 6: “porque si esa persona está más preparada pues uno debe entender”</p> <hr/> <p>P 7: “también tiene que entender que la otra tiene sus estudios y experiencia”</p> <hr/> <p>P 8: “porque debe tolerar que la otra persona era más idónea para el cargo”</p>	<p>el uso de una moralidad convencional y pos convencional.</p>
Principios morales	<p>Tolerancia</p> <p>Justicia</p> <p>Respeto</p> <p>Honestidad</p>	<p>3.¿qe valores hay implícitos?</p>	<p>P 1: “la persona debe tolerar que el cargo lo ocupe la persona más capacitada” “no está siendo justa y le está faltando el respeto a la nueva coordinadora”</p> <hr/> <p>P 2: “ética profesional le está faltando a ella” “tiene mal</p>	<p>Con relación a los principios con los que las enfermeras sustentan sus argumentos, se identifican 4 principios morales y 1 principio legal. El principio de justicia (p1 y p8), respeto (p1, p3,p7,p8), de honestidad (p4, p5 y p6) y de tolerancia (p1, p8). ubicados en orden, los valores que más se repitieron fueron, el respeto con 4 menciones, la honestidad con 3</p>

<p>Ética profesional</p>	<p>compañerismo porque está crean cizañas hacia la jefa”</p>	<p>menciones y por último la justicia y la tolerancia con 2 menciones cada uno. Se usan los principios legales de ética profesional 3 veces (p2, p4 y p7) aludiendo al artículo 28 del código deontológico que establece como derecho del profesional de enfermería a ser ubicado en las áreas que correspondan a sus estudios y experiencia., Los principios encontrados se pueden organizar según la teoría del desarrollo moral de Kohlberg en dos niveles superiores de maduración moral, el convencional y el pos convencional. (Papalía et al.,2012).</p>
	<p>P 3: “ahí falta mucho respeto y falta de respeto por ella misma porque demuestra que es una persona en la que no se puede confiar, ella misma se está desprestigiando”</p>	<p>7 de las 8 participantes combinan principios morales y legales para deslegitimar el acoso y solo 1 de las 8 usa solo el principio de la ética profesional como argumento</p>
	<p>P 4: “le faltó un poquito o mucha ética, le faltó ser honesta”</p>	
	<p>P 5: “le faltó franqueza”</p>	
	<p>P 6:”le faltó sinceridad, tampoco fue prudente y tampoco fue sabia”</p>	
	<p>P 7: “faltó el respeto y el compañerismo”</p>	
	<p>P 8: “le faltó comprender y respetar las decisiones justificadas del jefe”</p>	

Discusión

El acoso laboral es un tema de investigación que ha venido en aumento desde los años 80, en relación a los resultados que se han venido encontrando sobre las consecuencias negativas para todos los sistemas sociales en el que influye (Cardoso *et al.*, 2016). Se entiende por acoso laboral a las conductas sistemáticas y repetitivas de violencia física, psicológica o social de una persona o grupo de personas sobre otra. El objetivo que busca este acoso es intimidar a la víctima hasta lograr su salida de la organización.

Aparte de la presencia de agresiones psicológicas en el contexto laboral, se deben cumplir tres criterios más para considerarse acoso laboral, criterios de tiempo, de frecuencia y de intencionalidad. Las agresiones que no cumplan estos criterios se consideran violencia laboral y también genera consecuencias negativas sobre las víctimas (Pando *et al.*, 2013). Esta violencia es característica de las culturas organizacionales hostiles y se aplica de manera general a todos los trabajadores.

En promedio los profesionales de enfermería encuestados tenían 37 ± 8.8 años de edad, pertenecían a estratos socioeconómicos medio-bajos, 54% al estrato 2 y tenían una relación estable, 60% eran casadas o en unión libre; en promedio tenían un tiempo de vinculación a la institución de 7 años, con un mínimo de 1 año y un máximo de 26 años.

Violencia psicológica

Las cifras obtenidas de la aplicación del IVAPT-PANDO, en los profesionales de enfermería de la institución, evidenció la presencia de conductas de violencia laboral en el 100% de la población. El 20% la clasificó en el nivel medio y el 80% en el nivel alto. En relación a la intensidad de dicha violencia, se encontró que la media puntuó en 22 puntos,

cifra correspondiente a un nivel de intensidad bajo. Específicamente el 50% de las enfermeras clasificó la intensidad como baja, el 40% clasificó la intensidad como media y el 10% la clasificó como alta. Al comparar estas cifras con una aplicación previa del mismo instrumento en una muestra colombiana, encontramos que tanto la presencia como la intensidad de la violencia es mayor en el personal de enfermería estudiado. Pues en la aplicación de Pando et al., (2013) se obtuvieron los siguientes resultados, el 45.4% clasificó la presencia en un nivel alto, el 30.6 en un nivel medio y el 24.0% en un nivel bajo, en relación a la intensidad de la violencia, el 24.5% fue nulo, el 64.3% fue bajo, el 10% en nivel medio y solo el 0.6 en nivel alto.

Acoso psicológico

En la institución de salud estudiada se identificó la presencia de acoso psicológico del 24%, correspondiendo un 10% al nivel medio y 14% a el nivel alto. Estas cifras son similares a las presentadas en diversos estudios de centro américa con un 19% (Alba *et al.*, 2013) y europeos, que sitúan al acoso laboral en el área de la salud entre 17% y 21% (Molero *et al.*, 2016). Estas investigaciones difieren en el instrumento usado para la medición, lo que podría interpretarse como un avance en la conceptualización del fenómeno, pues los instrumentos incluyen elementos similares de evaluación.

Al comparar los datos encontrados en esta investigación con los reportados anteriormente en Colombia, encontramos que son similares a los aportados por la medición del Ministerio de Salud y Protección social en el 2000, con una frecuencia del 20%. Por otro lado, la investigación de Pando *et al.*, (2013) reporta una frecuencia de 5.0% de acoso psicológico en el nivel medio y 2.8% en el nivel alto, en una muestra de trabajadores ajenos al área de la salud, hallazgos menores a los de esta investigación. Apoyando el

planteamiento de la OIT, (2018) sobre la alta frecuencia de acoso laboral en el personal de salud a comparación con otras áreas laborales.

Acoso Descendente

En cuanto al tipo de acoso descendente, se observa una prevalencia de 52% y una combinación de 24% entre acoso descendente y horizontal, estos fueron los tipos de acoso y/o violencia que predominaron con mayor frecuencia. Corroborando la hipótesis de esta investigación y las afirmaciones de Cardoso, *et al.*, (2016), en relación a que el personal de enfermería usa estrategias violentas para la comunicación y el liderazgo basado en el miedo y las alianzas. Las investigaciones realizadas en Colombia sobre acoso laboral, no incluyen el tipo o la dirección del acoso, por lo que no es posible comparar los datos.

Acoso Horizontal

El acoso horizontal corresponde al segundo tipo de acoso referido con mayor frecuencia por la población, representado por el 22%, además se incluye la combinación entre el acoso descendente y horizontal que corresponde al 24% de las conductas. La combinación entre ambos tipos de acoso confirma los planteamientos de Cardoso *et al.*, (2016) y la OIT, (2018) sobre las características de la profesión de enfermería que pueden desencadenar situaciones de acoso, entre ellas, las altas tasas de estrés y competitividad, el liderazgo basado en el miedo y las políticas organizacionales de optimización de recursos.

Acoso Ascendente

En relación al tipo de acoso descendente, sólo un caso respondió afirmativamente, representado con un 2%. No se dieron combinaciones entre este tipo de acoso y los demás. Dato que se interpreta nuevamente con el postulado de Cardoso *et al.*, (2016), sobre el uso

de un liderazgo basado en el miedo y las alianzas, que podría disminuir la probabilidad del uso de estrategias violentas por parte de los profesionales de enfermería hacia sus jefes.

Juicios morales

En la categoría de juicios morales, la totalidad de la población (8/8) refiere un juicio deslegitimador o no justificador del acoso laboral, para los tres tipos planteados. Hallazgos que difieren de los encontrados por Muñiz, (2015) en una población de trabajadores de la industria pesquera, donde la mayoría de los entrevistados (65.6%) justifica el uso desmedido de la violencia en forma de linchamientos para castigar la delincuencia, tanto el hurto como la violación. Si bien, ambas investigaciones buscaban los juicios morales para la violencia, difieren en el tipo de estudiado, pues en la investigación de los trabajadores pesqueros, el papel activo de la víctima incluye el factor de castigo, que puede justificar la variabilidad de los resultados.

Argumentos morales

Esta categoría se compone de cuatro subcategorías que representan los argumentos con los cuales las profesionales de enfermería justifican o no los tres tipos de acoso laboral. Se agrupan en dos argumentos que deslegitiman el acoso laboral aludiendo a falta de integridad personal (6/8) y violación de normas (5/8), y dos argumentos que justifican el uso medido de la violencia por políticas organizacionales estrictas (1/8) y por tipo de formación profesional y experiencias de la labor (3/8).

Los argumentos que deslegitiman el acoso laboral se basan por un lado, en la aceptación de principios y derechos universales que debe desarrollar el individuo para convivir; la comprensión de estos principios se relaciona con los hallazgos de Martínez, (2014) donde los estudiantes que tenían un desarrollo moral superior, donde se comprenden estos valores,

se veían menos involucrados en conductas de violencia, y por otro lado a la violación de normas de ética profesional y de la institución, pues tanto el código deontológico de enfermería como el código del buen gobierno de la clínica, establecen el acoso como falta grave.

Los argumentos de justificación del acoso solo se refieren en los casos de tipo horizontal y descendente, aludiendo, por un lado, a la alta competitividad y estrés que presentan las profesionales de enfermería a causa de las políticas organizacionales de optimización de recursos (1/8) y, por otro lado, al tipo de formación en responsabilidad y el manejo de personal de salud (3/8), respectivamente. Estos hallazgos confirman los postulados de Zúñiga, (2017) sobre los efectos de las organizaciones flexibles en la competitividad y el clima laboral del personal de salud. En relación al tipo de formación y la responsabilidad de manejo de personal se encuentra que, en efecto, el código deontológico de enfermería lo establece como una obligación en el artículo 8 de la ley 911 del 2004.

No se refieren argumentos de justificación de la violencia/acoso laboral en el caso de tipo ascendente, aludiendo a que la conducta clasifica como una violación de normas (8/8) de ética profesional y/o falta de integridad personal (5/8). Hallazgo que confirma los resultados obtenidos por Campero *et al.*, (2015) donde el personal de salud con más rango profesional o experiencia era víctima de acoso laboral con menos frecuencia que el resto de personal de menor nivel jerárquico.

Principios morales

Las profesionales de enfermería usan principios de dos criterios operantes, principios morales (7/8) y principios legales (6/8). El uso de principios morales como el respeto (6/8),

la igualdad (3/8), la honestidad (4/8), la tolerancia (2/8) y la justicia (2/8), evidencian el uso de un nivel de desarrollo moral pos convencional de Kohlberg (Papalía et al., 2012). Por otro lado, el uso de principios legales como los de la ética profesional (5/8) y el liderazgo (3/8) que establece el cargo en la institución, evidencian el uso de un desarrollo moral convencional, donde se aceptan y se cumplen las normas sociales para mantener el orden social. Ambos niveles de desarrollo se han relacionado en investigaciones previas con menores niveles de implicación en conductas de acoso como el bullying (Martínez et al., 2014).

En la mayoría de los casos (7/8) las profesionales de enfermería usaban principios de ambos niveles de desarrollo moral para crear sus argumentos, hallazgo que confirma el postulado de Kohlberg en 1955 (citado en Díaz, 2015) sobre el desarrollo lineal de la maduración cognitiva. Una vez que el individuo ha alcanzado un nivel de desarrollo moral y comprende los principios sociales mediante el, puede usar los anteriores mas no lo de los niveles superiores al que ha alcanzado.

En los casos de acoso descendente y horizontal, la población refiere a la empatía (2/8) y la autoestima (5/8), respectivamente, como factores para deslegitimar el acoso laboral. Estos factores concuerdan con los postulados de Fisher y Pruyne en el 2003 (citado en Papalía *et al.*, 2012) y Peters en 1984 (citado en Díaz, 2015) como factores moduladores del pensamiento y el comportamiento moral del ser humano. Es decir, que se aportan hallazgos que apoyan la teoría intuicionista de la moral de Jonathan Haidt en el 2001 (citado en Marcaccio, 2015), donde se postula que existen factores innatos y emocionales del ser humano que influyen en el comportamiento moral.

Las cifras de violencia psicológica encontradas en enfermería (100%) comprueban la hipótesis de esta investigación y se interpretan por la cultura de la organización flexible que mantiene la institución (Zúñiga, 2017), las características laborales de la profesión como altos niveles de estrés y competitividad (Cardoso et al., 2016) y los marcos de referencia que usa el colectivo de enfermería (Canchila, 2016; Martínez et al., 2014), donde se expresan argumentos morales de justificación para la violencia laboral, descendente (3/8) y horizontal (1/8), más no para el acoso laboral de ningún tipo (8/8).

En la categoría de juicios morales se identifica que 8/8 de los participantes entrevistados refieren deslegitimar este tipo de acoso, basándose en dos argumentos morales, la integridad humana (4/8) y la violación de normas (5/8). Por otro lado, la categoría de argumentos morales, incluye una tercera subcategoría referida por 3/8 enfermeras, que combina la justificación del acoso laboral por el tipo de formación y experiencias de la profesión y lo deslegitima por violación de normas. Esta justificación se hace aludiendo a la formación profesional estricta, la p1 dice “se nos enseña a tener todo bajo control” y las experiencias que han obtenido en el ejercicio profesional, p3 “..a veces el personal auxiliar que porque lleva mucho tiempo no cumplen los protocolos No lo hacen porque tienen confianza en sí mismas, entonces es la enfermera jefa la que tiene que hablar, a veces de una forma grosera para que hagan caso”

Las existencias de casos de acoso laboral en la institución representan una violación al código de ética de la clínica, donde se establece que las relaciones laborales deben basarse en el respeto y primar el bien general sobre el individual y por otro lado al código deontológico de los profesionales de enfermería, donde se establece en el segundo capítulo

que las relaciones laborales deben basarse en el respeto y la confianza, independientemente del rango jerárquico.

Conclusiones

Tras la aplicación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT, que se aplicó a los profesionales de enfermería de una institución de salud de norte de Santander, se identificó una presencia alta (80%) y media (20%) de violencia laboral en el personal. Con una intensidad de violencia de 50% en nivel bajo, el 40% en nivel medio y el 10% en nivel alto. En relación al acoso laboral, se identifica que el 24% de la población es víctima del mismo, en niveles medios (10%) y altos (14%). Datos similares a los identificados en los profesionales de salud de otros países de centro américa con (Alba et al., 2013) y europeos entre el 17% y 21% (Molero et al., 2016).

Específicamente en Colombia, se hallaron cifras menores a la aportadas en este estudio, aplicando en mismo instrumento, 5.0% de acoso psicológico medio y 2.8% en el nivel alto (Pando *et al.*,2013). Diferencia que se interpreta como una mayor probabilidad de presencia de acoso psicológico en las instituciones de salud (OIT,2018) En relación al tipo de acoso, se identifica un 52% de acoso descendente, 22% de acoso horizontal y 24% de la combinación entre ambos tipos de acoso. Cifras que confirman la teoría de la presencia se acosó psicológico en la institución de salud.

El personal de enfermería entrevistado se encuentra en los dos niveles de desarrollo moral de la teoría de Kohlberg, nivel convencional y pos convencional. El uso de argumentos de estos niveles se relaciona con una menor implicación en conductas de violencia como el bullying (Martínez *et al.*, 2014).

Sin embargo, se encuentran 2 de los 4 argumentos morales hallados, que justifican el uso de la violencia para el desarrollo de la profesión de enfermería, aludiendo la alta competitividad generada por la política empresarial de reducción de costos (1/8) y la responsabilidad al manejo del personal auxiliar (3/8). Estos hallazgos confirman los postulados Zúñiga, (2017) sobre los efectos de las organizaciones flexibles en la competitividad y el clima laboral del personal de salud. Que generan la justificación y el aumento del uso de la violencia y el acoso psicológico en el personal de enfermería (Canchila, 2016)

Recomendaciones

En primera instancia se sugiere que el inventario de IVATP, se aplique a las diferentes áreas de la entidad de salud y de esta forma evidenciar la preponderancia de acoso psicológico y violencia psicológica en las mismas, y de esta forma aportar información en las cifras a nivel regional de este fenómeno

En segundo lugar, se recomienda a los futuros investigadores realizar estudios comparativos entre los diferentes profesionales del área de la salud para evidenciar en donde se presenta con mayor frecuencia el mobbing

Por otro lado, se recomienda la creación de una aplicación en donde se encuentre el inventario de IVAPT, o cualquier otro instrumento que consideren pertinente los futuros investigadores, para medir el acoso psicológico, donde cada participante lo realice de forma anónima, esto con el propósito de que la organización mantenga cifras actuales de la existencia o no existencia del acoso laboral

Se aconseja a las futuras personas interesadas en el tema realizar talleres acerca de los tipos de acoso existentes en el personal en el cual vayan a abordar y sus implicaciones en el ser humano

Para los futuros profesionales de la psicología se sugiere la creación de estrategias psicológicas que las organizaciones puedan adoptar para mitigar los riesgos en caso de que exista la presencia del fenómeno

Referencias bibliográficas

Alba, A.M., Hernández, G.C., Puga, M.C. (octubre del 2013). El acoso laboral en hospitales públicos de la ciudad de México. Ciudad universitaria, *XVIII congreso internacional de contaduría, administración e informática*. Conferencia llevada a cabo en el XVIII congreso de contaduría en la ciudad de México.

Bedoya, G., Rey, V., Romero, N. (2015). Las emociones en el desarrollo del juicio moral, en perspectiva de educación filosófica. *Análisis* 47 86, 103-118. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/analisis/article/view/2283/2297>

Camargo, J. A., & Suárez, A. P. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Diversitas*, 6(1), 51-64 Cobo Saiz, Y. (2013). El mobbing: hacer visible, lo invisible. (Tesis de Pregrado). Universidad de Cantabria, España

Carbajal Blanco, D. M. (2018). Evidencias de validez del cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo en el personal operario de la ciudad de Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Campero, E.A., Moncada, A.A., Robles, M.R., Marroquín, S.J., Atamari, A.N, (2015). Mobbing en el personal de salud: estudio piloto en un hospital de Cusco, Perú 2015. *Acta Médica Peruana* 33 (2), 161-162

Canchila, A.E. (2016). *Correlación entre el fenómeno de las manifestaciones del Bullying y los mecanismos de desconexión moral que percibe un grupo de escolares con edades entre los 10 y 15 años, que asisten a una Institución Educativa pública del Departamento de Sucre* (tesis de maestría). Universidad del Norte, Sucre, Colombia.

Cardoso, M., Fornés, V, J., Gili, M. (2016). Implicaciones del hostigamiento psicológico (mobbing) sobre los testigos: Un estudio observacional en enfermería. *Enfermería Global*

15 (42). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412016000200010

Carvajal, J.G., Dávila C.A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, volumen 29 (n°49), 96 y 97

Celedón, R. (2016). *Juicio moral y ética discursiva en personas adscritas a grupos al margen de la ley en Colombia* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2293/celedonjose2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Clínica San José de Cúcuta S.A. (s.f.) *Quiénes somos*. Recuperado de <http://clinicasanjosedecucuta.com/cs/j/index.php/quienes-somos/mision-y-vision>

Congreso de la Republica de Colombia (2006). *Ley 1010 del 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*. Bogotá D.C: Congreso de la Republica de Colombia.

Congreso de la Republica de Colombia (2004). *Ley 911 de 2004, por la cual se dictan disposiciones en materia de responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de enfermería en Colombia, se establece el régimen disciplinario correspondiente y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C: Congreso de la república de Colombia.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). *Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) Mercado Laboral*. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/mercado-laboral-por-departamentos>.

Dias, F., Rego, S. (2018). ¿Hay un lugar para lo que no es justo? Una propuesta para la justificación de los juicios morales. *Revista Bioética* 26 (01). Doi:10.1590/1983-80422018261222

Díaz, S.J. (2015). El desarrollo del juicio moral en Kohlberg como factor condicionante del rendimiento académico en ciencias sociales de un grupo de estudiantes de educación secundaria. *Revista electrónica EDUCARE* 19 (3), 1-14. Doi: 10.15359/ree.19-3.8.

Davila, F. (2013). *Mobbing o violencia psicológica laboral particularidades de la administracion pública. (Tesis de Maestria) }. Universidad del Salvador, Salvador*

Escudero, M. G. (2011). *Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabajadores del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Médicas). *Universidad de Nacional de la plata, Argentina*

Escudero, M. (2013). *Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales y la salud de los trabajadores del poder judicial y la provincia de Buenos Aires*. (tesis de doctorado). Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/19395>

Fuentes, V. R. (2018). Mobbing, Amistas y enemistad en instituciones médicas. *Perinatología y Reproducción Humana Isidro Espinosa de los Reyes*, 3-7. Doi: 10.1016/j.rprh.2018.06.008.

Gómez, M. C. P. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático; estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, 1(17), 1-26

Jiménez, Orozco y Caliz, (2017). Factores de riesgo psicosociales en auxiliares de enfermería de un hospital de la red pública en la ciudad de Bogotá, Colombia. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica* 20 (01). Recuperado de http://www.scielo.org.co.ez.urosario.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262017000100004&lng=en&tlng=en

Marcaccio, A. (2015). Moralidad y argumentos morales: un análisis preliminar de la teoría cognitiva del desarrollo moral, la teoría intuicionista social y la teoría del desarrollo moral. *Centro interdisciplinario de investigación en Psicología Matemática y Experimental* 17 (28), 7-20.

Martinez , J., Barreto, K., Duran , w., & Castro , Y. (2014). Relación entre desarrollo moral y el rol del agresor en situaciones de Bullying . *Serie Investigacion*, 27-40. Recuperado el 19 de 04 de 2019, de <https://www.usergioarboleda.edu.co/wp-content/uploads/2015/11/Relaci%C3%B3n-entre-el-desarrollo-moral.pdf?009bb6>

Martínez , M., Irurtia , M., Camino, C., Torres, H., & Queipo , D. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Área de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico.Facultad de Psicología Universidad de Valladolid.*, 3, 9-11. Recuperado el 21 de 04 de 2019, de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/14443/1/PD-275.pdf>

Molero, J.M., Pérez, F.M., Gázquez, L.J. (2016). Acoso laboral entre personal de enfermería. *Enfermería Universitaria* 13 (2), 114-123. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v13n2/1665-7063-eu-13-02-00114.pdf>

Melo, B.L., Ramos, F.J., Hernández, S.P. (2016). La educación superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia. *Revista Desarrollo y Sociedad* 1 (78), 59-111. Doi: 10.13043/DYS.78.2

Montañez, S.M., Bartolomé, G.R., Montañez, R.J.(2009). El problema del maltrato y del acoso entre iguales en las aulas. *Revista de la Facultad de Educación de Albacete* 24 (1). Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/191-280-Violencia5.pdf>

Muñiz, B. (2015). Un estudio exploratorio sobre el juicio moral operante en las representaciones de la “justicia por mano propia” en la ciudad- puerto de Mar del Plata. *Revista de Estudios Maritimos y Sociales* 7 (8). Recuperado de https://estudiosmaritimosociales.org/wp-content/uploads/2016/01/artc2a1culo-muc2a4iz_3-2.pdf

Orozco, J. G. C., & Londoño, C. A. D. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de administración*, 29(49), 95-106.

Organización Internacional del Trabajo (2018). *Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo* (Informe V,1). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_554100.pdf?fbclid=IwAR30v1yNsX-5rPUI0Rlb3u5Whgb755Gr8TMBjVzJBcuJLx8dG9BwA0_CfH4

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo* (1). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_524929.pdf

Pando, M.M., Aranda, B.C., Salazar, E.J., Torres, L.T. (2016). Prevalencia de la violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e investigación en psicología* 21 (1), 39-45. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/292/29248180004/>

Pando, M., Aranda, C., Parra, L., & Gutiérrez, A. (2013). Determinación del Mobbing y validación del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Colombia. *Revista Salud Uninorte*, 29((3)), 3-9. Recuperado el 22 de 04 de 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000300014

Pando Moreno, M., Aranda, C., & Olivares, D. (2011). Análisis confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPD-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Análisis confirmatorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPD-PANDO) para Bolivia y Ecuador*, 28-30. Recuperado el 20 de 04 de 2019, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v18n1/a04v18n1.pdf>

Papalia, D.E., Feldman, R.D., Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano 12° Edición*. México: Interamericana Editores, S.A de C.V.

Serrano, C., Hernández, P., & Ortiz, F. (2005). Estudio de antropología biológica. *Asociación Mexicana de Antropología Biológica*, 12, 42-45. Recuperado el 15 de 11 de 2018, de [file:///C:/Users/SANTIAGO%20JOSE/Downloads/18843-28816-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SANTIAGO%20JOSE/Downloads/18843-28816-1-PB%20(1).pdf)

Vinueza, B, G. (septiembre de 2015). Incidencia del mobbing en el desempeño laboral de los docentes de nivel medio. Colegio colombiano de Psicólogos, *1° conferencia regional Latinoamericana de psicología*. Conferencia llevada a cabo en el congreso I de psicología latinoamericana, Armenia, Colombia.

Gálvez-Ruiz, P., Grimaldi-Puyana, M., Sánchez-Oliver, A. J., Fernández-Gavira, J., & García-Fernández, J. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness*. *Revista de psicología del deporte*, 26(4).

Vélez, M. A. G. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.

Martínez Sánchez, A. M. (2018). *EL ACOSO LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICUEROS SA* (Bachelor's thesis). *Universidad tecnológica iberoamericana, Ecuador*.

Meseguer de Pedro, M. (2005). *El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola* (Doctoral dissertation, Universidad de Murcia). España

Muñoz Flores, H., Barón Duque, M., Munduate Jaca, M. L., & Guerra de los Santos, J. M. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional: Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22 (3), 347-362.

Odetto, C. L. (2016). El acoso moral laboral en las organizaciones privadas de la ciudad de Rosario. *Invenio: Revista de investigación académica*, (37), 107-122

Saint Martin, F. P. (2018). Mobbing o asedio grupal: ¿qué es y cómo identificarlo? *Perinatología y Reproducción Humana*, 32(4), 160-166.

- Gómez, M. C. P. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático; estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, 1(17), 1-26.
- Ramos Riveros, J. M. (2013). *Relación entre acoso laboral y clima organizacional: revisión teórica* (Bachelor's thesis, Universidad de La Sabana). Colombia
- Suárez, R. M. (2012). ¿Qué sabemos de acoso laboral? *Revista TECKNE*, 10(1), 6-12.
- Trujillo, S. (2014). *MOBBING 'El acoso moral en la relacion laboral'*. (*Tesis de pregrado*). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Martel, M. C. V., & Mateo, R. S. (2012). El mobbing: ¿El crimen perfecto? no, qué más quisieran “algunos”. *Criterio Libre*, 10(17), 147-176.
- Vidal, C. (s.f.). *El Mobbing en el trabajo y su problemática* . Obtenido de https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf
- Zúñiga, E. M., (2017). Trabajo, trabajadoras y cultura organizacional. Entre el mobbing y el acoso sexual. *El Cotidiano* 206 (1), 91-98. Recuperado de <http://eds.b.ebscohost.com.ez.urosario.edu.co/eds/pdfviewer/pdfviewer?id=0&sid=65b17ed3-d939-49e7-a3f8-f704fc58a8b2%40sessionmgr101>

Apéndices

1. Entrevista semiestructurada

FORMATO DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Fecha: _____

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

1. Edad: _____

2. Estrato socioeconómico

3. Estado civil: __ Soltero __ Casado __ Unión libre __

4. Tiempo de vinculación con la empresa: Entre 1 año y 5 años

Entre 5 años y 7 años

Más de 7 años

CATEGORIA	ITEMS	PERTINENTE	NO PERTINENTE	OBSERVACIÓN
Juicios Morales				
<i>Principio de Justicia</i>				
<p>Kohlberg considera al principio de justicia como la preocupación humana por la igualdad de valor de todas las personas, por lo que las relaciones humanas deberían basarse en la reciprocidad; en este concepto Kohlberg reconoce la existencia de las reclamaciones</p>				

especiales que llama justicia conmutativa (Martínez *et al.*,2014). Al integrar este factor en el concepto, incluye el principio de equidad como básica para la aplicación adecuada de la justicia, pues no todos los individuos cuentan con igualdad de condiciones.

Principio de Igualdad

El principio de igualdad se refiere al valor equitativo de la naturaleza humana, como condición suficiente para dotar a todo individuo de dignidad, independiente a otras características secundarias. Un 85.5% de los adolescentes encuestados en la investigación sobre acoso escolar de Montañés, Bartolomé y Montañés, (2009) referían implicarse con mayor frecuencia en comportamientos de protección hacia la víctima de acoso pese a posibles acuerdos y promesas hechas a su grupo de pares, pues reconocían el perjuicio de la conducta y la violación del derecho de igualdad; mientras que el grupo de individuos que no reconocía este principio referían ideas de exclusión y de que la víctima debía afrontar personalmente la situación, tanto en conductas de acoso escolar como en violencia de pareja.

Respeto

El respeto se refiere a la aceptación del principio de igualdad de derechos básicos de la condición humana; los individuos que usan este principio para establecer relaciones interpersonales se relacionan con menos frecuencia en los roles de víctima y victimario en el fenómeno del acoso (Montañés *et al.*,2009). Para el desarrollo de este principio es necesario haber superado las creencias egocéntricas y utilitaristas de los estadios 1,2 y 3 y dirigir el razonamiento bajo perspectivas interpersonales comunes en los niveles más avanzados del razonamiento moral.

Tolerancia

Se entiende por tolerancia la capacidad de reconocer el principio de igualdad ante la diversidad cultural, de género y en general; tras la aplicación del cuestionario de actitudes hacia la diversidad CADV, en población adolescente, se encontró convergencia entre niveles altos de tolerancia con mayor implicación con otras culturas y mayor capacidad de proposición de estrategias no violentas de interacción y solución de conflictos (Montañés *et al.*,2009). Se deduce, que las creencias tolerantes hacia la diversidad actúan como factor protector para implicarse como victimario en situaciones de acoso y que la falta de desarrollo de esta creencia se relaciona con creencias sexistas y discriminatorias.

Responsabilidad social

La responsabilidad social se refiere a la comprensión de la relación entre derechos y deberes que regula la reciprocidad en las relaciones humanas; este principio se relaciona con menor implicación en conductas de acoso y proposición de estrategias pro activas de solución de problemas (Montañés *et al.*, 2009). El uso de este principio se relaciona con la toma de una perspectiva interpersonal, la autonomía y la comprensión del orden social.

Agatha es una enfermera auxiliar que lleva dos años trabajando en la clínica de salud de más alto nivel de complejidad de la región. Trabajar allí por un periodo de 5 años le dará a Agatha la oportunidad de aprender y entrar a cualquier clínica que desee en el futuro. Sin embargo, permanecer en la misma es complejo, pues los directivos exigen un alto nivel de funcionamiento con el mínimo margen de error posible, cualquier equivocación o descontento con ellos, le garantizara el despido a cualquier empleado.

Por lo anterior, Agatha se ha propuesto mantener una buena relación con los jefes, siendo la preferida de los mismos a costa de lo que sea. Debido a su antigüedad Agatha se hace amiga de las nuevas enfermeras que son contratadas y al cabo del tiempo comienza a robar sus logros y comentarlos a los jefes como propios.

En la última ocasión, Agatha se sintió amenazada por su nueva compañera así que empezó a esconderle las muestras

de sangre y los documentos de sus pacientes, además de poner la queja sobre el mal desempeño de su compañera ante los jefes.

- 1. ¿Cómo consideras el comportamiento de Agatha?**
- 2. ¿Porque es correcto o incorrecto?**
- 3. ¿Qué valores se encuentran implícitos en la situación?**

Marianela es la jefe de enfermería del hospital central de la ciudad, ella lleva 30 años ocupando el mismo cargo a la perfección. Por sus éxitos y competencias, la opinión de Marianela es muy importante en la contratación y el manejo del personal de enfermería. A su cargo, tiene un personal de 100 enfermeras entre auxiliares y jefes, lo que la ha obligado a lo largo de los años a forjar un estilo de liderazgo autoritario a base de castigos, para generar respeto a su autoridad.

Sin embargo, su liderazgo es condicional, depende de la relación que mantenga con cada enfermera, si alguna se atreve a desafiar su autoridad, “la lleva” y la que le “caiga bien” se hace participé de todos los permisos y comodidades. Hace 8 meses, una enfermera que llevaba dos años de antigüedad en el hospital no quiso aceptar un

cambio de turno que se le iba a imponer arbitrariamente y a partir de ese momento la relación cambio entre ellas.

Marianela la transfirió al área de cuidados intensivos donde tiene a su cargo a los pacientes infecciosos y con mayores complejidades y riesgos de salud, la obliga a hacer los turnos que sus compañeras no desean y muchas veces no le facilita los materiales necesarios para su protección física. Todos estos agravios se realizan de forma verbal, así que las veces que esta enfermera ha intentado llevar el caso a Talento Humano, Marianela lo niega todo, sustentando que esta enfermera se queja por “floja” y que “no quiere trabajar”. Estos comentarios fueron comentados con todo el personal y de forma general se empezaron a oír comentarios negativos sobre las capacidades profesionales de la enfermera, lo que la llevo a que su autoestima y confianza profesional disminuyera, aumentando sus errores laborales.

- 1. ¿Cómo consideras el comportamiento de Marianela?**
 - 2. ¿Porque es correcto o incorrecto?**
 - 3. ¿Qué valores se encuentran implícitos en la situación?**
-

Cristelina es una jefe de enfermería, interesada en su crecimiento profesional, por lo que constantemente se apunta para capacitaciones y acude a seminarios. Por su nivel de preparación fue contratada en una prestigiosa clínica de la ciudad para el cargo de coordinadora del área de hospitalización.

Para este cargo también estaban aspirando dos jefes de enfermería, que cuentan con 5 y 7 años de antigüedad en la institución, sin embargo, estas no fueron elegidas porque cristelina cumplía el perfil necesario para el cargo.

Al ingresar cristelina hizo una reunión de presentación, a la cual solo asistieron 5 de las 50 enfermeras a su cargo. Esto porque se difundió el rumor de que la nueva jefe era una egocéntrica que había robado el puesto sin la justa competencia por su relación con el director de la clínica.

Estos rumores difundidos por las otras dos aspirantes han llevado a que nadie respete la autoridad de cristelina, no le proporcionen la información necesaria y diversas quejas ante los directivos. Estas situaciones impiden que cristelina realice efectivamente su cargo de coordinadora y bajo su mando han sucedido varios incidentes graves con pacientes, que ponen en duda su capacidad para el cargo y la forma en la que llegó a él.

-
- 1. ¿Cómo consideras el comportamiento del personal de enfermería?**
 - 2. ¿Porque es correcto o incorrecto?**
 - 3. ¿Qué valores se encuentran implícitos en la situación?**
-

2. Inventario de acoso laboral, IVAPT-PANDO

INVENTARIO DE VIOLENCIA Y ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO.

Dr. Manuel Pando Moreno

IVAPT-PANDO

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

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

RESPUESTAS:

A)

4. Muy frecuentemente

3. Frecuentemente

2. Algunas veces

1. Casi nunca

0. Nunca

B)

1. Menos que a mis compañeros

2. Igual que a mis compañeros

3. Más que al resto de mis compañeros

<u>PREGUNTAS</u>	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador(a)		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona		
9. se desvalora mi trabajo y nunca se me reconoce que algo lo haya hecho bien		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores o pequeñas fallas mucho más duramente que al resto de mis compañeros (as)		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otra áreas de la empresa		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar		
14. Siento que se me impide expresarme		
15. Se me ataca verbalmente verbales criticando los trabajos que realizo		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)		
18. Se me asignan sin cesar tareas nuevas		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente, que las que se ofrecen a otros compañeros		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo		

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

3. Carta de permiso para el uso del instrumento IVAPT-PANDO

Programa de Investigación EN Salud Ocupacional
PIENSO en Latinoamérica, A.C.




**PAOLA HERNÁNDEZ.
ESTUDIANTE
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, COLOMBIA.**

Por medio de la presente tengo el agrado de dirigirme a usted con la intención de autorizarle el uso del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), de mi autoría, para la realización de su trabajo de tesis titulado "JUICIOS MORALES SOBRE EL FENÓMENO DEL MOBBING EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ DE CUCUTA COLOMBIA"

Sin otro particular, queda de usted.

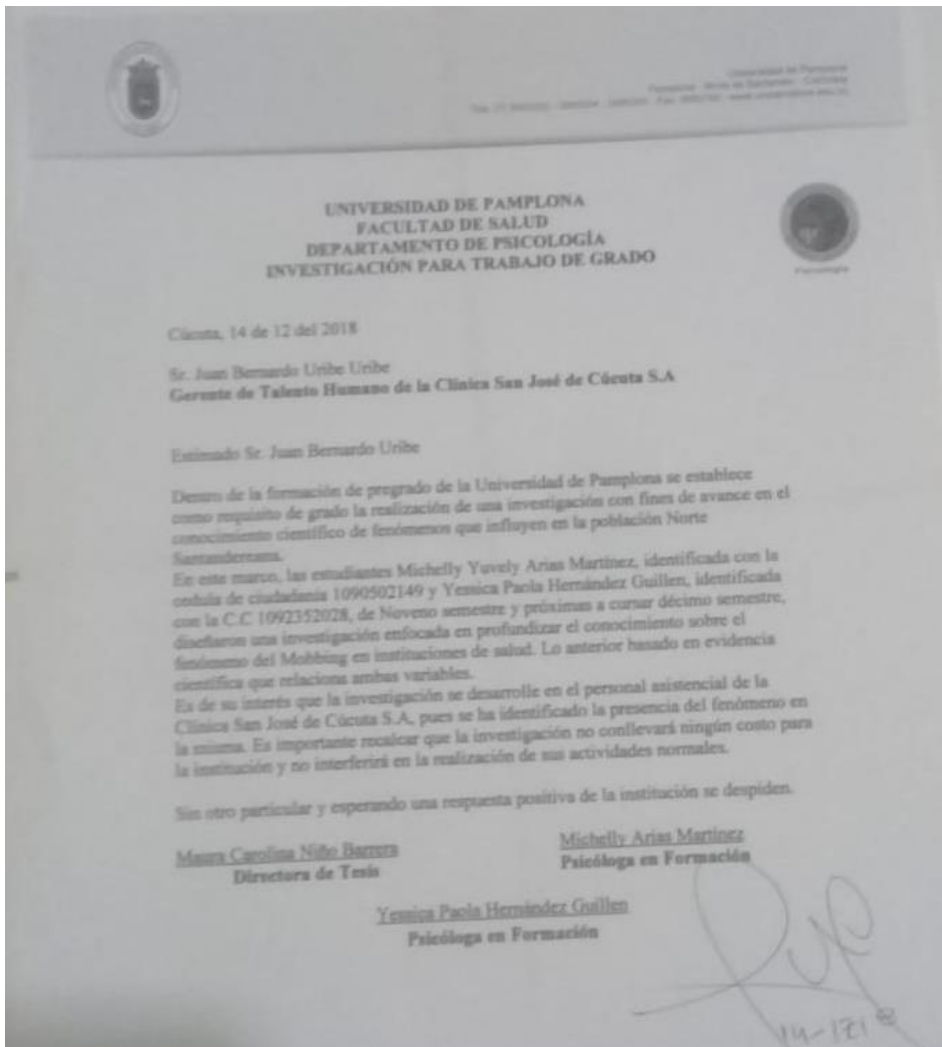
ATENTAMENTE

Guadalajara, Jalisco, México a 13 de febrero de 2019



Dr. Manuel Pando Moreno

4. Carta de presentación a la institución de salud



5. Formato de consentimiento informado



Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Consentimiento informado

Yo _____ identificado (a) con
documento _____ por voluntad propia doy mi consentimiento para la
aplicación de la entrevista semiestructurada que se llevará a cabo en las instalaciones
de la entidad de salud y que los resultados de las mismas sean utilizados para la
presente investigación

Manifiesto que recibí una información clara con respecto tanto al objeto del proceso
de selección como el propósito de la aplicación de la prueba y de esta forma fui
informado (a) del tipo de prueba que me será aplicada, su procedimiento y duración

Firma



Consentimiento informado

Yo _____ identificado (a) con documento _____ por voluntad propia doy mi consentimiento para la aprobación de la aplicación del inventario **IVAPT-PANDO** que se aplicara en las instalaciones de la entidad de salud. Y que los resultados de la misma sean utilizados para presente investigación.

Manifiesto que recibí una información clara con respecto tanto al objeto del proceso de selección como el propósito de la aplicación de la prueba y de esta forma fui informado (a) del tipo de prueba que me será aplicada, su procedimiento y duración

Firma

Evidencias fotográficas



