

**Manifestaciones de conductas tóxicas en el lugar de trabajo y síntomas asociados al estrés
en una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales**

Presentado por:

Natalia Sánchez Bermúdez

C.C. 1.053.842.564

Sandra Ximena Salgado García

C.C. 24.335.088

Docente:

Gloria Stella Arango Giraldo

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Trabajo de grado

Manizales - Colombia

Mayo de 2018

Contenido

Resumen	5
Introducción	6
Referente conceptual	8
Planteamiento del problema.....	8
Formulación del problema.....	10
Justificación	10
Objetivos	12
Objetivos generales	12
Objetivos específicos	12
Marco teórico	13
Marco conceptual	13
Marco referencial	16
Conductas tóxicas y acoso psicológico en el trabajo	16
Violencia, acoso y estrés laboral	18
Factores de riesgo psicosocial	20
Marco legal	22
Marco institucional	24
Marco metodológico	26
Diseño del estudio	24
Población	26
Muestra	26
Marco muestral	26

Unidad de análisis	26
Criterios de inclusión	26
Criterios de exclusión	26
Instrumentos aplicados	27
Variables incluidas en los instrumentos aplicados	27
Variables incluidas en la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012)	27
Variables incluidas en el cuestionario de estrés laboral	28
Recolección y análisis de la información	28
Componente bioético	28
Resultados	29
Análisis variables	29
Análisis de la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012)	32
Análisis e interpretación del cuestionario para la evaluación del estrés	40
Análisis de combinación de instrumentos	45
Discusión de los resultados	51
Conclusiones	53
Recomendaciones	56
Referencias	58
Anexos	61
Anexo 1. Cuestionario de ambiente laboral	61

Anexo 2. Reactivos para interpretar el cuestionario de ambiente laboral	68
Anexo 3. Consentimiento informado y reserva de la información	70
Anexo 4. Instrucciones	71
Anexo 5. Cuestionario para la evaluación del estrés.....	72
Anexo 6. Rejilla internacional	73
Anexo 7. Rejilla nacional	77
Anexo 8. Rejilla regional	83

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo analizar de qué manera las conductas tóxicas en el lugar de trabajo aumentan la presencia de estrés laboral dentro de una organización, para lo cual es necesario describir cuáles son las manifestaciones de conductas tóxicas en el trabajo y cuáles están asociadas al estrés laboral dentro de una organización. **Método:** se aplicó la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012), la cual se encuentra conformada por 36 reactivos en escala tipo Likert, con cinco niveles de frecuencia que van de “casi nunca” a “casi siempre”, y el cuestionario para la evaluación del estrés que hace parte de la batería de Riesgo Psicosocial (elaborada por la Universidad Javeriana y aprobada por el Ministerio de la Protección social), y que contiene 31 reactivos y cuatro niveles de frecuencia que van de “nunca” a “siempre”. **Resultados:** en la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012), se encontró que las conductas con más frecuencia son las relacionadas con las que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación, , los encuestados manifestaron que las conductas que reciben con mayor frecuencia por parte del jefe y los compañeros son las relacionadas con la desacreditación de forma personal y/o profesional la reputación; con respecto al cuestionario para la evaluación del estrés se encontró que el 75% de la población objeto de estudio se encuentra en un nivel alto de estrés y un 9% de los encuestados refiere estar en un nivel bajo de estrés. Se encontró que existe relación entre algunas de las manifestaciones de conductas tóxicas en el lugar de trabajo y los síntomas asociados al estrés.

Palabras clave: acoso laboral, conductas tóxicas, estrés, factor de riesgo psicosocial trabajo, violencia.

Introducción

El trabajo puede definirse como aquel conjunto de acciones que son ejecutadas por el ser humano y que le permiten desarrollarse, y con el cual se potencializan habilidades para satisfacer necesidades básicas, para tal fin en su ejecución se establecen interacciones sociales que facilitan transformaciones individuales y que propenden por mejorar la calidad de vida. Sin embargo, durante la realización de las labores pueden tener lugar conductas tóxicas que afectan su desarrollo personal y que se caracterizan por limitar las oportunidades de reconocimiento y desarrollo en el trabajo, desacreditar de forma personal y/o profesional la reputación, amenazar o agredir de forma física o verbal, ocasionar daño o pérdidas en herramientas, equipo o productos del trabajo, afectar la organización y contenidos del trabajo y limitar las oportunidades de contacto social, ocasionando en la organización y en los trabajadores, sobrecarga mental, falta de eficacia y de control, y que pueden causar afecciones a su salud tanto física como mental.

Lo anterior porque las organizaciones actuales se encuentran dentro de una economía globalizada con filosofías que exigen el éxito individual y organizacional a toda costa, por lo cual el mercado se vuelve más competitivo y acelerado, ocasionando en los trabajadores una alta predisposición al estrés laboral, el cual se concibe como una respuesta natural frente a estímulos determinados que generan en el individuo niveles de alerta que deben ser supervisados, con el fin de que estas conductas no traspasen barreras que faciliten la manifestación de diferentes conductas violentas que ocasionen efectos negativos en el bienestar de los trabajadores, su salud y seguridad.

Con relación a lo mencionado, la resolución 2646 del 17 de julio del 2008, establece pautas para determinar el origen de las patologías causadas por el estrés laboral y que de una u otra manera se generan por factores de riesgo psicosocial que deben ser evaluados dentro de una matriz de peligros, esto como complemento a requerimientos legales necesarios para la implementación de un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo dentro de una organización, el cual es definido en el artículo 2.2.4.6.4. del decreto 1072 de mayo 26 de 2015 como el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las

acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Es preciso indicar, que como factor de riesgo también deben tenerse en cuenta las características de la organización, pues como lo afirma Robert Bacal (2008) citado en (Saint Martin & López Molina, 2011, pág. 6) una organización tóxica es como una familia disfuncional y tiene dos características principales: una historia de pobre desempeño y pobre toma de decisiones y muy altos niveles de insatisfacción y estrés. Características adicionales de los espacios laborales tóxicos son: cultura de miedo; falta o inadecuada comunicación; contexto de mucho conflicto; inhabilidad para cumplir con metas; disparidad entre la misión y las funciones reales; mobbing, chismes, rumores maliciosas y comportamiento irrespetuoso; problemas de salud y accidentes, renuncias, rotación de personal y pérdida de personal talentoso; sentimientos de indiferencia y vulnerabilidad; baja productividad.

La presente investigación busca analizar de qué manera las conductas tóxicas en el lugar de trabajo aumentan la presencia de estrés laboral dentro de una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales, para lo cual es necesario describir cuáles son las manifestaciones de conductas tóxicas en el trabajo y cuáles están asociadas al estrés laboral dentro de la organización.

Para llevarla cabo se aplicó la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012), la cual se encuentra conformada por 36 reactivos en escala tipo Likert, con cinco niveles de frecuencia que van de “casi nunca” a “casi siempre”, y el cuestionario para la evaluación del estrés que hace parte de la batería de Riesgo Psicosocial (elaborada por la Universidad Javeriana y aprobada por el Ministerio de la Protección social), y que contiene 31 reactivos y cuatro niveles de frecuencia que van de “nunca” a “siempre”; lo anterior mediante una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, con una población objeto de estudio de 38 trabajadores del nivel profesional de la organización dedicada a la función notarial.

Referente conceptual

Planteamiento del problema

Con la asociación cada vez más compleja del ser humano se comenzaron a dar interacciones laborales con las cuales este pudiera generar el sustento económico necesario para subsistir, de tal modo que se crearon multiplicidad de organizaciones en las que el hombre podía trabajar y que permitían desarrollar las potencialidades del individuo, labores con las cuales éste pudiera no solo satisfacer sus necesidades básicas, sino, procurar por una mejor calidad de vida.

En consecuencia, el trabajo se concibe como aquella actividad que genera satisfacción en el individuo, y que por ende se convierte en un motor del desarrollo humano, con el cual éste puede alcanzar metas, en la medida que se fortalecen sus habilidades y la toma de decisiones, además, es una fuente de interacciones humanas en la que se desarrollan competencias generales, técnicas y especiales. Sin embargo, la realización del trabajo implica un desgaste en virtud de un esfuerzo, en el cual no siempre hay satisfacciones, por lo que la labor se convierte en una fuente de frustración y por tanto en un factor de riesgo laboral, concebido como aquel “rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión”.¹

Para mitigar los factores de riesgo laboral se hace pertinente estructurar un modelo organizacional que tenga como eje central la protección de los derechos laborales del hombre, para que estos sean respetados y se asegure la completa calidad de vida del trabajador, de tal modo, que se resguarde la salud de los empleados, propendiendo por un ambiente de trabajo adecuado en el cual la salud y la seguridad existente en el lugar de trabajo sea completa.

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta la relación que debe haber entre el ser humano, el trabajo y el entorno laboral, es pertinente determinar el grado de eficacia de los nuevos parámetros que propenden por la humanización del trabajo, estudiando para tal fin las condiciones especiales de cada ambiente laboral advirtiendo de los posibles riesgos en el desarrollo de las actividades propias de cada labor.

¹ Vease (http://www.who.int/topics/risk_factors/es/)

Uno de los factores de riesgo laboral que merece mayor atención es aquel que se origina por la exposición a trabajos bajo presión, en ambientes inadecuados y con puestos de trabajo poco aptos para la labor desempeñada, y que se asocian principalmente con la presencia de conductas tóxicas, que se materializan en un riesgo psicosocial por acoso psicológico en el trabajo (APT) y que pueden ocasionar estrés y violencia laboral. Por consiguiente, es necesario realizar evaluaciones e ilustraciones que permitan identificar enfermedades y eventos que puedan afectar la salud, de modo tal que se realicen estudios epidemiológicos a través de los cuales se puedan identificar y cuantificar factores riesgo que puedan estar asociados con la aparición de ciertas enfermedades laborales.

Por lo anterior, es necesario que los especialistas en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo investiguen los factores de riesgo psicosocial que se ocasionan por la presencia de conductas tóxicas, estrés y violencia laboral, estudiando para tal fin los ambientes laborales con ayuda de diferentes modelos instrumentales, y se puedan proponer programas para prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen como consecuencia de no intervenir de manera adecuada los factores de riesgo psicosocial, y de no implementar de forma oportuna el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Los trabajadores de las organizaciones dedicadas a la función notarial pueden estar expuestos a factores de riesgos psicosocial como consecuencia del desarrollo de sus actividades diarias relacionadas con tramites notariales y registrales, que se caracterizan por atender una cantidad de público y además, por contener tareas que deben ser ejercidas bajo presión, en el que se supervisan y controlan las actividades, los horarios de trabajo son extendidos, hay saturación de funciones y responsabilidades, las cuales combinadas con la necesidad de la organización de mantener un prestigio y un reconocimiento social, favorecen la institucionalización de conductas que atentan contra la buena calidad de vida laboral e individual.

La anterior caracterización de las tareas permite abordar la temática de las conductas tóxicas y el estrés como componentes de las actividades ejecutadas en la organización, con lo cual por medio del presente trabajo se puede analizar de qué manera las conductas tóxicas en el lugar de trabajo aumentan la presencia de estrés laboral dentro de una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales, de modo tal que se pueda proponer un programa de

intervención frente a los factores de riesgo psicosocial que se presenten relacionados con esta temática.

Formulación del Problema

¿Cuáles son las manifestaciones de las conductas tóxicas en el trabajo y las manifestaciones asociadas al estrés laboral dentro de una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales?

Justificación

Es preciso indicar que una vez se haya analizado el mejor recurso con el que cuentan las organizaciones, es decir, el recurso humano se deben realizar las acciones tendiente a su protección, implementando condiciones óptimas en el ambiente de trabajo, en las cuales tenga presencia la motivación y el bienestar de los trabajadores, lo anterior mediante la prevención de las enfermedades laborales y la promoción de la salud, eliminando factores de riesgo que puedan afectar sus capacidades laborales e individuales desmejorando su calidad de vida; estas mejoras laborales solo tendrán lugar una vez se hayan identificado todos y cada uno de los peligros que se desprenden tanto de los puestos de trabajo como de la actividad económica que desarrolla la organización, teniendo como resultado de esta actividad la implementación de un sistema que evite en gran medida el daño a la salud de los trabajadores.

Con relación a lo anterior se puede mencionar que, si se hace una detección temprana de los Factores de riesgo psicosocial asociados con acoso laboral y conductas tóxicas en el trabajo, a los cuales están expuestos los trabajadores y se instauran de manera oportuna las medidas preventivas y correctivas para afrontarlos, se mejorará el ambiente laboral, el desempeño y la productividad de la organización. Entendiendo por riesgo psicosocial, según lo expresa Solanas (2004) como se citó en (Cruz Martínez, 2012) “ciertas condiciones presentes dentro de la situación laboral que pueden llegar afectar el desarrollo del trabajo y el bienestar laboral” (p. 4).

Con relación a lo anterior las autoras de este texto pretenden dar a conocer las características de las conductas tóxicas, y así identificar las conductas tóxicas en el lugar de trabajo que aumentan la presencia de estrés laboral, sus deficiencias y formar de tramitación en las organizaciones. Las autoras consideran importante investigar esto temas, pues permiten

generar la readecuación de pautas educativas para la formación de los profesionales en salud y seguridad en el trabajo, ya que son estos quienes desarrollan los modelos gerenciales y de intervención para disminuir la presencia de factores de riesgo que atenten contra la salud de los trabajadores y el buen ambiente laboral; de modo tal, que deben estar actualizados sobre los efectos de las organizaciones en la salud de los empleados, y así mismo equiparse con el conocimiento suficiente que les permita desenvolverse en su campo de trabajo. Es también, novedoso este texto en la medida que puede generar cambios en las organizaciones de trabajo que ayuden a reducir la presencia de conductas tóxicas y su forma de control.

Además, este documento busca impulsar desde la Universidad de Manizales la realización de diferentes estudios que actualicen el campo de la seguridad y salud en el trabajo, de tal modo que se convierta en un ente educativo referenciado en estos temas, con lo cual adquirirá un mayor reconocimiento nacional; sumado a esto, se buscan consolidar nuevos aportes que orienten a la formación de individuos con criterios autónomos, respaldados y renovados en documentos válidos, ya que es desde la universidad donde se comienza con la construcción y renovación del conocimiento. Así mismo el presente texto le permitirá a las autoras formar criterios profesionales actualizados que les facilitarán el progreso de su vida laboral en la medida que conocerán de manera detallada las características de conductas tóxicas en los lugares de trabajo y su relación con el estrés laboral, con lo cual podrán abordar de manera adecuada el desarrollo de procesos de intervención frente a factores de riesgo psicosocial.

Objetivos

Objetivo General

✓ Analizar las conductas tóxicas y los síntomas de estrés laboral en los trabajadores de una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales.

Objetivos Específicos

✓ Identificar las manifestaciones de las conductas tóxicas presentes dentro de una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales.

✓ Describir las manifestaciones del estrés laboral dentro de la organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales.

✓ Describir cuáles son las manifestaciones de las conductas tóxicas que están asociadas al estrés laboral dentro de la organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales.

Marco Teórico

Marco Conceptual

Acoso laboral: “conductas reiteradas provenientes generalmente de un superior jerárquico, que tienen el único propósito de desacreditar, menoscabar o desconsiderar a un individuo o individuos, ante su grupo social de trabajo” (Bedoya Salazar, Brand Ruiz, & Ocampo Valencia, 2015, pág. 21).

Acoso moral: Según el Ministerio de la Protección Social (2004) es la “forma específica de violencia laboral consistente en hostigamiento con frecuencia significativa entre personas con algún tipo de asociación laboral de dependencia o entre pares con el fin de aislar o a la persona del trabajo. No incluye necesariamente agresión física” (p 10).

Agresión: Implica provocación o ataque con diferentes objetivos: alejar a un supuesto invasor del territorio propio, el defender algo, descargar una hostilidad personal, etc, con tres características prototípicas: la intención de causar daño, la condición de que el acto provoque un daño real físico o moral y la alteración del estado emocional. Ministerio de la Protección Social (2004) (p. 10).

Amenaza: Factor externo de riesgo, con respecto al sujeto o sistema expuesto vulnerable, representado por la potencial ocurrencia de un suceso de origen natural o generada por la actividad humana, con una magnitud dada, que puede manifestarse en un sitio específico y con una duración determinada, suficiente para producir efectos adversos en las personas, comunidades, producción, infraestructura, bienes, servicios, ambientes y demás dimensiones de la sociedad.²

Bossing: forma de mobbing que se ejerce de manera vertical o descendente. Según vandekerckhove, es “el acoso que se ejerce de un superior a un subordinado, como resultado de unas inadecuadas manifestaciones de poder en las cuales generan consecuencias tanto para la víctima como para la organización” (Cruz Martinez, 2012, pág. 7).

² <https://pcsucre.jimdo.com/amenazas-vulnerabilidades-riesgos-emergencias-y-desastres>

Burnout: tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones.³

Bullying: Según (Cruz Martínez, 2012) es el “acoso sufrido por niños y adolescentes en el contexto escolar” (p. 7).

Condiciones de trabajo: Según el Ministerio de la Protección Social (2004) “conjunto de elementos que constituyen el ambiente laboral que influyen significativamente en la forma de trabajar de las personas y en la modificación positiva o negativa de su salud” (p. 10).

Contenidos del trabajo: “se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo” (Daza & Pérez Bilbao, 1999, pág. 2).

Dignidad humana: valor inalterable que posee toda persona por el hecho de contar con capacidad para razonar y decidir, que los otros no poseen, razón por la cual, esta es una expresión eminentemente ética, motivo por el cual ella se explica en buena medida en la autonomía propia del ser humano, pues solo el que sabe y puede gobernarse a sí mismo, resulta un sujeto libre. (Bedoya Salazar, Brand Ruiz, & Ocampo Valencia, 2015, pág. 17)

Estrés laboral: La Comisión Europea (1999) citado en (Flórez Tobar, 2014) lo define “como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, psicológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos de contenido, la organización o el entorno de trabajo” (p. 26).

Exigencias psicológicas del trabajo: “Demandas que el trabajo hace al trabajador tanto cualitativas como cuantitativas del uso sensorial, cognitivo y emocional” (Ministerio de la Protección Social, 2004, pág. 10).

Factor de riesgo psicosocial: las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, las condiciones de su organización por un parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de

³ <https://psicologiyamente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>

percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2004, pág. 10)

Gerencia tóxica: “forma de ejercer el poder a través de comportamientos egocéntricos, faltos de empatía, implacabilidad y ambición personal” (Guzman Gonzalez & Acosta Fernández, 2013, pág. 112).

Inteligencia emocional: “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” (Guzman Gonzalez & Acosta Fernández, 2013, pág. 112).

Interacción social: fenómeno por el cual los seres humanos se relacionan entre ellos, esta establece la posterior influencia social que es recibida por cada persona⁴.

Mobbing: “Toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual una persona es agredida, amenazada, ofendida, lesionada o humillada por otra en su trabajo o como consecuencia del mismo” (Cruz Martinez, 2012).

Reconocimiento: Es el acto o la distinción que expresa una felicitación o un agradecimiento, en el ámbito profesional tiene lugar cuando se lleva a cabo el otorgamiento de diversos premios⁵.

Reputación: Es la consideración, opinión o estima que se tiene a alguien o algo. El concepto está asociado al prestigio⁶.

Riesgo: “Probabilidad que la presencia de una o más características o factores incremente la aparición de consecuencias adversas para la salud, el proyecto de vida, la supervivencia personal o de otros” (Seoane, 2015, pág. 12).

Violencia en el trabajo: “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra

⁴ <https://www.definicion.xyz/2017/11/interaccion-social.html>.

⁵ <https://definicion.de/reconocimiento/>

⁶ <https://definicion.de/reputacion/>

en el ejercicio de su actividad profesional o como “consecuencia directa” de la misma” (Ministerio de la Protección Social, 2004, pág. 10).

Marco referencial

Conductas tóxicas y acoso psicológico en el trabajo

A través del trabajo se construye la vida social e individual del ser humano, pues es la fuente por medio de la cual satisface sus necesidades y se desarrolla; además dentro del ambiente de trabajo se logra la relación con otros individuos que permiten la realización del trabajador, en las cuales se faculta la interacción en diferentes entornos y condiciones de trabajo, que pueden afectar a la persona de manera positiva o negativa, según las capacidades de cada individuo, de tal modo que se puede colegir que el trabajo es un instrumento de salud como de enfermedad para el individuo, la organización y el entorno social, demarcadas dentro de unas condiciones de trabajo caracterizadas por factores del entorno, la tarea y la organización.

En la revisión bibliográfica realizada para documentar el presente estudio se encontró que para identificar el origen de una enfermedad laboral debe existir una relación causal entre un factor externo como la exposición a un trabajo específico o que el padecimiento esté presente en relación con el medio ambiente de trabajo o alguna manifestación de la enfermedad o su relación con la misma.

Se debe tener presente que todas las profesiones de alguna manera están ligadas y expuestas a riesgos como consecuencia de las labores desempeñadas por el individuo; la sobrecarga laboral, la personalidad de los agentes involucrados en la relación de trabajo y la poca inteligencia emocional con la que cuentan los trabajadores puede resultar en una inadecuada programación de las tareas, donde el trabajador experimenta la presencia de conductas tóxicas, ocasionando un clima organizacional inestable con los compañeros de trabajo y directivos creándose situaciones negativas, generando en el individuo problemas físicos y emocionales, que impiden la realización de actividades diarias, ocasionando ausentismo, disminución en la productividad, pérdidas económicas y principalmente, daños en la salud.

Algunas condiciones negativas pueden tener su origen en el desarrollo de actividades dentro de un ambiente tóxico de trabajo, el cual “se caracteriza por conductas que diferentes autores han identificado como parte del riesgo psicosocial, Acoso Psicológico en el Trabajo (APT)” (Cetina Canto, Escamilla Quintal, Góngora Martin, & De Lille Quintal, pág. 208) y que se denominan conductas tóxicas, las cuales de permanecer de forma prolongada y repetitiva en un contexto laboral pueden ocasionar deficiencias en la organización y comprometer la salud física y mental de los trabajadores.

Es importante destacar que según Cetina Canto et al. (año, p. 208) algunas de las fases del Acoso Psicológico en el Trabajo (APT), que también pueden entenderse como conductas tóxicas en el lugar de trabajo son:

1. Evitación de la comunicación.
2. Manifestación de conductas que evidencian la falta de ética.
3. Fomento de los sentimientos de envidia.
4. Alteración de los canales de comunicación.
5. Conflicto de auto victimización por parte del acosador.
6. Privación de los elementos materiales.
7. Boicot.
8. Uso del lenguaje paradójico.
9. Uso de mensajes ambivalentes.
10. Campaña de desprestigio.
11. Posible aparición de amigos incondicionales o testigos no mudos.
12. Formación de grupos de acoso o linchamiento.
13. Incremento de presión.
14. Aislamiento del acoso.
15. Rumor.
16. Mecanismo atribucional.

Las conductas tóxicas en consecuencia hacen parte del denominado acoso psicológico en el trabajo, llamado también acoso laboral, el cual, según García, Moreno, Rivera, Fragozo y Murillo, (2014) citado en (Peña Aconcha) (2016) se caracteriza por ser una Conducta persistente y demostrable, que es ejercida sobre un trabajador que tiene por lo general una condición de

subordinación, cuyo propósito es infundir miedo, intimidación, terror y angustia, o causar un perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir su renuncia. (p. 5)

Los elementos centrales de esta conducta expresada por Cetina Canto et al. (año) son, la “intencionalidad, frecuencia y duración, finalidad y asimetría del poder” (p.208), los cuales, combinados con ciertas características de la organización como la presencia de personas tóxicas y disfuncionales con la capacidad de adaptabilidad del trabajador, quien por temor a perder su empleo es capaz de soportar tratos despóticos pueden dar paso a la violencia en el lugar de trabajo.

Violencia, acoso y estrés laboral

Históricamente la violencia ha sido un fenómeno social que afecta de manera importante a grupos poblacionales en el país y en el mundo; es considerada como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (Carvajal Orozco & Dávila Londoño, 2013, pág. 116). Es preciso indicar que la violencia laboral se presenta más por la relación con el otro, que, por la relación laboral, pues el empleado puede ocasionar disputas entre sus compañeros por la emocionalidad de la relación que tiene con ellos.

Se puede indicar que existen diferentes modalidades de violencia como son la física, sexual y/o psicológica, sin embargo, su manifestación puede tener lugar de diversas formas dependiendo de la exposición de los individuos a ciertos eventos violentos, las cuales según la clasificación realizada por la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos OSHA son:

Tipo I, externa. Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo.

Tipo II, externa. En los casos en que existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio.

Tipo III, interna. En este tipo de violencia, el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto del lugar. Se ofrece información a través de Notas Técnicas de Prevención, manuales y guías, herramientas y protocolos de actuación.⁷

Atendiendo a lo anterior, la violencia interna puede dar lugar a una intimidación relacional, la cual producto de interacciones diarias por motivo del vínculo laboral puede ocasionar disfuncionalidades dentro del grupo de trabajo, causando comportamientos agresivos y repetitivos entre los individuos, generando consecuencias negativas en la seguridad, salud y bienestar de los empleados en el lugar donde se lleva a cabo la labor. Los comportamientos que desbordan en un acto violento generalmente son producto de conductas tóxicas, las cuales por la sutileza en la que se presentan crean dudas sobre el tipo de relación que verdaderamente se da, pues es precisamente esa conducta el primer eslabón que se teje dentro de una relación violenta.

En virtud de lo anterior, como lo dice Maturana (1995) citado en (Carvajal Orozco & Dávila Londoño, 2013) “no todas las relaciones donde hay uso o desequilibrio de poder, son necesariamente relaciones de violencia. Es la emoción con la que se vive la relación la que determina el carácter de violenta y no violenta” (p. 116). Además, son las condiciones propias del entorno, la labor y los individuos las que determinan la toxicidad del trato, si en la organización se desarrolla la capacidad y creatividad de los empleados en beneficio de la relación laboral y la inteligencia emocional y de negocios se puede dar lugar a conflictos positivos, en los cuales si bien hay ciertas conductas tóxicas como resultado de la presión por alcanzar el éxito organizacional e individual no se da la presencia de actos violentos. En consecuencia, se puede decir que no en todo ambiente social y laboral se crean situaciones hostiles y de conflictos que afecten al trabajador en la desmotivación de sus quehaceres diarios, ni se perciben rivalidades entre los agentes de la relación.

Como consecuencia de una relación conflictiva y con uso de violencia se puede dar lugar a una conducta llamada Mobbing o acoso moral, que se caracteriza por ser aquellos: “intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una

⁷

www.inshet.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=4a5e84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD

reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa la incomodidad de otro individuo en el trabajo” (Carvajal Orozco & Dávila, 2013, pág. 96). Paralela a esta conducta puede surgir el bullying, el cual hace referencia a un tipo de acoso usualmente presente en el ambiente escolar, sin embargo, también está presente en las relaciones con el otro y puede desencadenar en conductas tóxicas que conllevan a una violencia relacional en el trabajo.

Si se define al ser humano como un individuo cambiante y emocional, que experimenta diferentes alteraciones como resultado de las relaciones diarias, se puede decir que es factible que tenga lugar una conducta conocida como estrés laboral y personal, el cual se puede definir como un problema socio-productivo, que genera en la persona irritabilidad, depresión, actitudes negativas, pensamientos suicidas, componentes que conllevan a una saturación física, mental, reduciendo notoriamente la productividad y calidad de vida, generando enfermedades silenciosas, como por ejemplo, el síndrome de Burnout o del trabajador quemado, definido según (Loaiza, 2010) como “un proceso gradual de pérdida de interés en el trabajo y pérdida de responsabilidad, hasta llegar a una depresión severa que podría invalidar a quien lo sufriera”(p. 43); el trabajador como consecuencia de las presiones y tratos a los que es sometido, no puede ejercer de forma adecuada sus actividades y habilidades en el puesto de trabajo, por lo cual se genera una presión que conlleva a la renuncia del trabajo.

Factores de riesgo psicosocial

Es necesario que el bienestar del empleado deba supervisarse con regularidad ofreciéndole espacios adecuados para el cumplimiento oportuno de las tareas diarias en el que haya una salud física y mental, en la que se mejore la percepción de la empresa en cuanto a salud y seguridad en el trabajo, se dé un desempeño oportuno de las labores y por ende de la productividad de la empresa, y así se de paso a una mitigación de factores de riesgo psicosocial que puedan ocasionar problemas en su salud. Factores de riesgo psicosocial que son definidos por la resolución número Resolución 2646 del 17 de julio del 2008, como aquellas “condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”⁸, y que pueden comprender ámbitos intra y extralaborales o ajenos

⁸ Vease en www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607

a la organización y al individuo, los cuales de manera combinada influyen en la salud y el desempeño de los trabajadores; por lo cual es necesario implementar estrategias de intervención acorde con los riesgos y necesidades de la organización que reduzcan costos, ausentismo y rotación, y por lo tanto se aumente la motivación laboral y productividad empresarial (Guzman Rodriguez, Jackson Duran, & Orozco, 2013).

Las organizaciones se han olvidado de la concepción del sujeto como ente de derechos y deberes, pues cada vez se aprovechan más de los trabajadores, los deberes están poco delimitados, por la estructura organizacional flexible (horizontales); y los derechos han disminuido notoriamente, caracterizado por bajos salarios, trabajos temporales, subcontratación y reducción de algunas o todas sus prestaciones. (Bedoya Salazar, Brand Ruiz, & Ocampo Valencia, 2015, pág. 4). Debido a los efectos que generan en los trabajadores la presencia de conductas tóxicas y violentas en la relación laboral, la legislación colombiana vio la imperiosa necesidad de consolidar una norma que propendiera por “prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones laborales” (Martínez Cárdenas & Ramírez Mora, 2013, pág. 5), norma adoptada por la ley 1010 del 23 de enero de 2006, expedida por el congreso de Colombia, con la cual se pretende proteger bienes jurídicos como: “el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa” (Martínez Cárdenas & Ramírez Mora, 2013, pág. 5).

En consecuencia, la empresa debe asumir la responsabilidad de proveer un trabajo que establezca los parámetros para conducir la interacción de manera que no anule la autonomía, la identidad, la individualidad ni las expectativas de desarrollo; en últimas, que permita un verdadero desarrollo de las personas y no solo del trabajo. (Martínez Cárdenas & Ramírez Mora, 2013, pág. 23).

Marco Legal

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	AÑO	ORIGEN	ARTÍCULO
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	Documento expedido con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana	1991	Asamblea Nacional Constituyente	1, 25, 53
INFORME 98-30 ⁹	La OIT preparó este informe con el objeto de aportar informaciones y análisis que permitan a "las autoridades de los organismos estatales, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, los profesionales que se ocupan de seguridad y salud en el trabajo, los directivos encargados de la gestión de recursos humanos, los instructores y los trabajadores promover el diálogo y la formulación de políticas e iniciativas que apunten a repudiar	1998	Oficina Internacional del Trabajo	

⁹ http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm#N_1_

	la violencia y erradicarla inmediatamente del lugar de trabajo".			
CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO “DECRETO LEY 2663”	La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.	1950		9
LEY 1010	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.	2006	Ministro de la Protección Social	
SENTENCIA C- 898/06 expediente D- 6329	La Corte encuentra que la atenuación del acoso laboral en razón a un vínculo familiar o afectivo es inconstitucional. La finalidad de la medida, en cuanto al “vínculo familiar”, es ilegítima al atentar directamente contra el artículo 25 de la Constitución que garantiza la igual protección de las personas en las condiciones dignas y justas de trabajo. La atenuación del acoso laboral por vínculos afectivos resulta irrazonable dado que la medida no es adecuada al fin buscado con la sanción del acoso laboral, sino que resulta contraproducente habida cuenta de la vaguedad y subjetividad de la expresión “vínculos afectivos”.	2006	Corte Constitucional	

	De acuerdo a lo anterior, se declarará la inconstitucionalidad del literal f del artículo 3 de la Ley 1010 de 2006.			
--	---	--	--	--

Marco Institucional

Es una Notaría que existe desde el año 1903, sin embargo, la administración actual comenzó desde el día 02 de septiembre de 2001. Inicialmente la empresa contaba con seis empleados en la actualidad cuenta con 70 empleados, lo anterior en virtud de la visión empresarial que el Notario le ha dado a la entidad. La función de la Notaría es prestar diferentes servicios a nivel Notarial a personas Naturales y Jurídicas de la ciudad y el país.

Misión

La misión de la Notaría es **servir**, mediante la prestación de la función notarial, con sentido de compromiso social y ofreciendo seguridad jurídica a todos nuestros usuarios.

Visión

Ser, una Notaría modelo en excelencia que, con su estilo tecnológico y social, cambie el sistema notarial colombiano, jalonándolo hacia la modernidad y la eficacia en gestión

La Notaría, cuenta con una política preventiva de acoso laboral, la cual se relaciona a continuación:

Política preventiva contra el acoso laboral

El Notario, consciente de la importancia que tiene establecer mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, estructuró el Comité de Convivencia Laboral, el cual con el apoyo de los trabajadores definirá actividades tendientes a la generación de cultura individual y colectiva sobre la sana convivencia y la promoción del trabajo en condiciones dignas y justas, protegiendo así la libertad de las personas en el trabajo, la salud mental y la intimidad.

Habr  de entenderse por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable ejercida sobre un empleado, ya sea por parte de un empleador, un jefe, superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada al bullying, a infundir miedo, terror y angustia, y que pueda causar un perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo; conductas evidenciables cuando se presenta maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento y/o inequidad.

En consecuencia, El Notario y sus empleados, se comprometen a hacer un seguimiento pormenorizado al cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier comportamiento o conducta que se tipifique como acoso laboral, a salvaguardar la información recolectada, a dar trámite oportuno a las quejas y reclamos que pueda aparecer en torno al acoso laboral a través del Comité de Convivencia Laboral.

El hacer caso omiso de esta política se considera una falta grave y como tal se le dará el manejo y aplicación del Reglamento Interno de Trabajo.

Marco Metodológico

Diseño del estudio

El presente estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo y transversal.

Población

La población objeto de estudio está conformada por trabajadores de una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales.

Muestra

La muestra está conformada por 38 trabajadores de una empresa dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales.

Marco muestral

Para el año 2018 la organización dedicada a la función notarial en Manizales, cuenta con 70 trabajadores.

Unidad de análisis

Trabajadores de una organización dedicada a la función notarial que deben atender público en la ciudad de Manizales.

Criterios de inclusión

- Trabajadores de la organización notarial.
- Trabajadores que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no se encuentren en la organización al momento de aplicar los instrumentos.
- Cuestionarios con respuestas incompletas y/o marcadas con varias respuestas en un mismo ítem.

Instrumentos aplicados

Para la obtención de los datos se utilizó la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012), la cual se encuentra conformada por 36 reactivos en escala tipo Likert, con cinco niveles de frecuencia que van de “casi nunca” a “casi siempre” presentando enunciados sobre conductas tóxicas ejercidas sobre el participante, y también se aplicó el cuestionario para la evaluación del estrés que hace parte de la batería de Riesgo Psicosocial (elaborada por la Universidad Javeriana y aprobada por el Ministerio de la Protección social).

Variables incluidas en los instrumentos aplicados

- Edad.
- Género.
- Tiempo de servicio.
- Personas a cargo.

Variables incluidas en la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012)

Para evaluar la presencia o ausencia de conductas tóxicas en el trabajo, se empleó la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012), la cual consta de 36 reactivos, descritos de la siguiente forma:

- Conductas que limitan las oportunidades de reconocimiento y desarrollo en el trabajo (cuatro reactivos)
- Conductas que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación (6 reactivos)
- Conductas que amenazan o agreden de forma física o verbal (6 reactivos)
- Conductas que ocasionan daño o pérdidas en herramientas, equipo o productos del trabajo (5 reactivos)
- Conductas que afectan la organización y contenidos del trabajo (7 reactivos)
- Conductas que limitan las oportunidades de contacto social (8 reactivos)

Variables incluidas en el cuestionario de estrés laboral

Se utilizó el cuestionario para la evaluación del estrés que hace parte de la batería de Riesgo Psicosocial (elaborada por la Universidad Javeriana y aprobada por el Ministerio de la Protección social).

Este instrumento fue auto aplicado, es decir, se le entrego a cada trabajador el cuestionario y se le solicito leer las instrucciones mentalmente respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems. La calificación e interpretación de este instrumento contiene los siguientes pasos:

- Paso 1. Calificación de los ítems.
- Paso 2. Obtención del puntaje bruto total.
- Paso 3. Transformación del puntaje bruto total.
- Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos.
- Paso 5. Interpretación del nivel de estrés.

Recolección y análisis de la información

Se contó con dos instrumentos: la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012), y el cuestionario para la evaluación del estrés que hace parte de la batería de Riesgo Psicosocial (elaborada por la Universidad Javeriana y aprobada por el Ministerio de la Protección social), los cuales fueron entregados a los colaboradores de la organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales, con la instrucción de diligenciarlos individualmente y devolverlos a una de las investigadoras. Posterior a esto, tras la recolección de la información total de los documentos, se procedió a tabular la información descrita en cada uno de ellos.

La tabulación fue realizada por parte de las investigadoras del proyecto, en una base de datos de Excel, en la cual se ingresaron los datos y se tabularon de la forma que cada instrumento lo requería.

Componente bioético

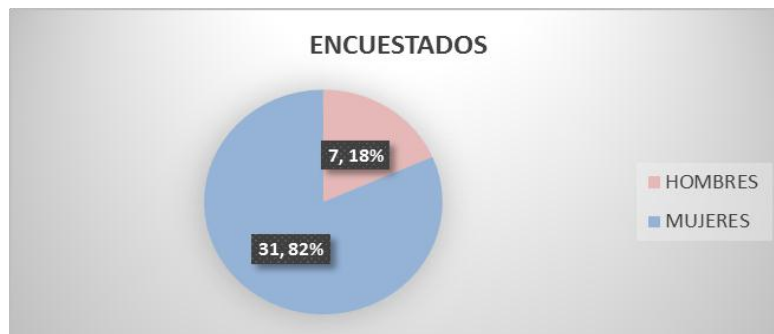
Para proteger los derechos de las personas participes de la investigación se garantizó la inclusión de estos a través de un consentimiento informado.

Resultados

Se aplicaron 42 cuestionarios, de los cuales 4 fueron excluidos porque las respuestas estaban incompletas y/o marcadas con varias respuestas en un mismo ítem. Se hizo un análisis de los datos generales en primer lugar, después se hizo el análisis de la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012), y el análisis del cuestionario para la evaluación del estrés que hace parte de la batería de Riesgo Psicosocial (elaborada por la Universidad Javeriana y aprobada por el Ministerio de la Protección social), finalmente se realizó la comparación de los dos instrumentos.

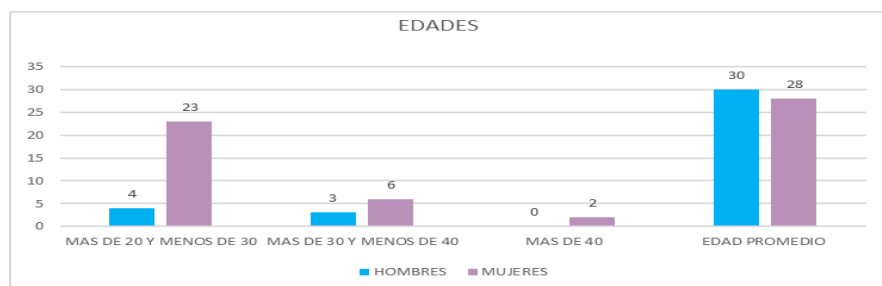
Análisis variables

Con respecto al análisis realizado se observó que la población objeto de estudio es predominantemente femenina con un 82% de los 38 encuestados, como se muestra en la gráfica 1.



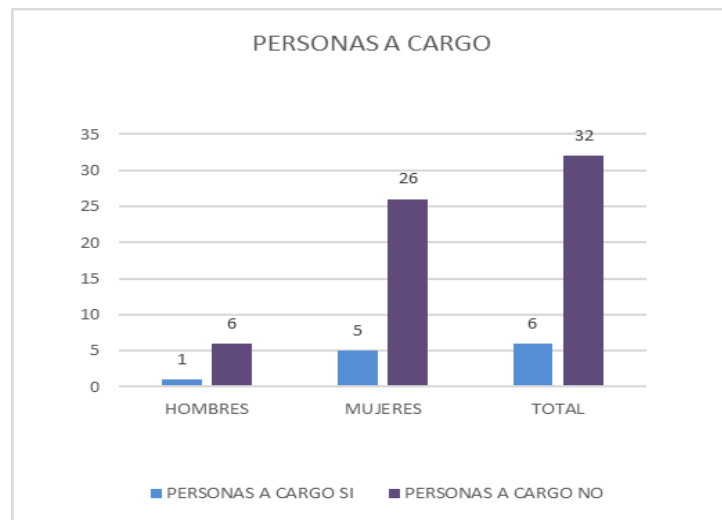
Gráfica 1. Distribución por género de los encuestados.

Para la variable edad se encontró que el promedio de las personas encuestadas es de 31 años en los hombres y 28 años en las mujeres, como se relaciona en la gráfica 2.



Gráfica 2. Distribución por edades de los encuestados.

Del total de encuestados el 84 % no tiene personas a cargo mientras el 16% sí las tiene, predominando en las mujeres un índice más alto, como se evidencia en la gráfica 3.

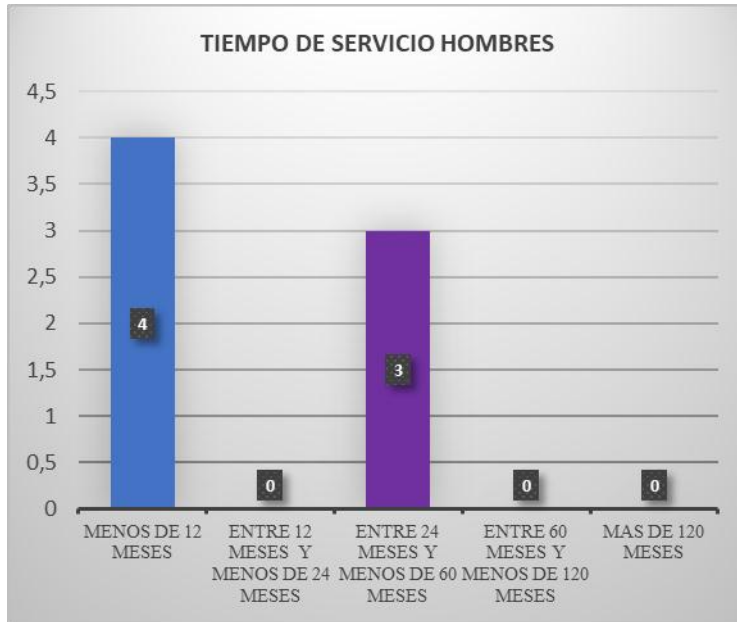


Gráfica 3. Distribución de encuestados con personal a cargo.

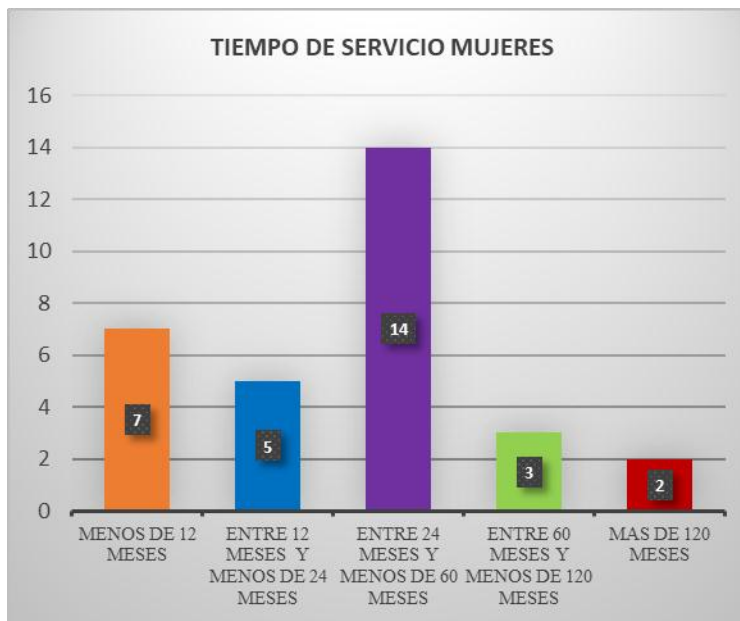
El tiempo de servicio de los participantes se encuentra en un rango comprendido entre los 6 meses y los 120 meses, siendo las mujeres quienes llevan el más alto tiempo de servicio, como se evidencia en la tabla 1 y las gráficas 4 y 5.

TIEMPO DE SERVICIO		
MESES	HOMBRES	MUJERES
MENOS DE 12 MESES	4	7
ENTRE 12 MESES Y MENOS DE 24 MESES	0	5
ENTRE 24 MESES Y MENOS DE 60 MESES	3	14
ENTRE 60 MESES Y MENOS DE 120 MESES	0	3
MAS DE 120 MESES	0	2
TOTAL	7	31

Tabla 1. Tiempo de servicio de los encuestados.



Gráfica 4. Tiempo se servicio de los hombres.



Gráfica 5. Tiempo de servicio de las mujeres.

Análisis de la escala de “conductas tóxicas en el trabajo, elaborada por Cetina, Aguilar y Ortega (2012)

Se determinaron las conductas tóxicas ejercidas sobre los individuos encuestados de la siguiente manera como se muestra en la tabla 2.

CONDUCTA		FRECUENCIA					QUIÉNES		
		SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGUIDO	A VECES	RARA VEZ	NUNCA O CASI NUNCA	JEFE	COMPAÑEROS	SUBALTERNOS
CONDUCTAS QUE LIMITAN LAS OPORTUNIDADES DE RECONOCIMIENTO Y DESARROLLO EN EL TRABAJO	Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.	0	0	3	16	19	4	16	0
	Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	3	5	29	4	7	1
	Intentan negarme permisos a los que tengo derecho	0	0	0	5	33	5	3	0
	Evitan que tome cursos, promociones y ascensos.	0	0	1	5	32	5	4	0
CONDUCTAS QUE DESACREDITAN DE FORMA PERSONAL Y/O PROFESIONAL LA REPUTACIÓN	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.	2	1	5	18	12	16	14	1
	Se burlan de mí en público.	0	0	2	4	32	2	7	1
	Manipulan lo que digo o hago para hacerme quedar mal.	0	0	0	2	36	0	8	0
	Se burlan de mí a mis espaldas.	0	0	3	6	29	0	13	0
	Me calumnian o inventan chismes sobre mi persona.	0	0	1	7	30	2	9	0
	Se burlan de cómo hablo, camino o me visto.	0	0	1	2	35	0	8	0
CONDUCTAS QUE AMENAZAN O AGREDEN DE FORMA FÍSICA O VERBAL	Me gritan o levantan la voz para atemorizarme.	0	1	1	13	23	12	13	1
	Me amenazan con hacerme daño físicamente.	0	0	0	0	38	1	5	1
	Me amenazan con correrme o hacer que me corran.	0	0	0	4	34	4	4	0
	Me jalonean y/o me pegan por cualquier motivo.	0	0	0	0	38	1	6	0
	Me hacen insinuaciones o proposiciones sexuales que me	0	0	0	1	37	0	6	0

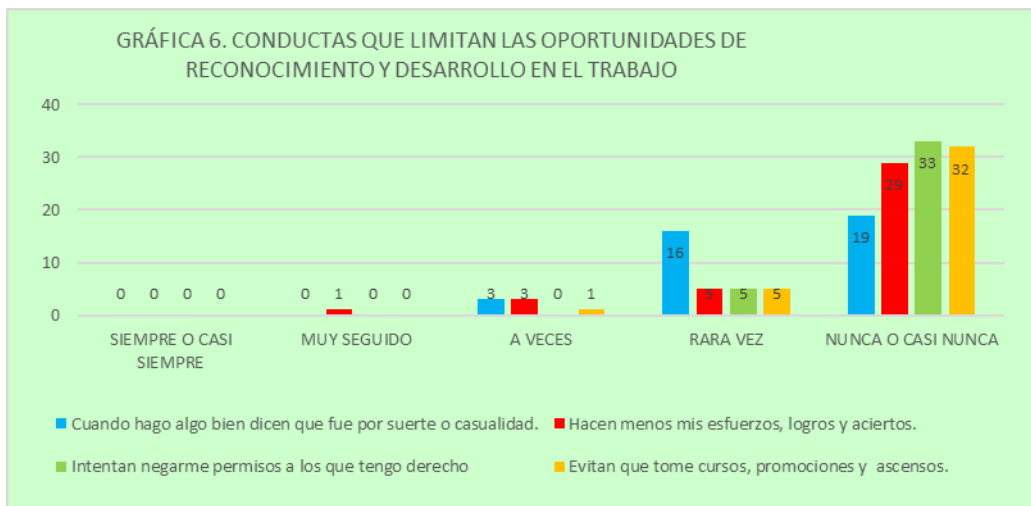
	incomodan.								
	Me insultan o me hacen comentarios groseros.	0	0	0	1	37	0	5	1
CONDUCTAS QUE OCASIONAN DAÑO O PERDIDAS EN HERRAMIENTAS,EQUIPO O PRODUCTOS DEL TRABAJO	Dañan mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.	0	0	1	2	35	0	11	1
	Me hacen pagar cosas en las que no debería gastar.	0	0	1	0	37	4	3	1
	Pierden o destruyen a propósito el trabajo que realizo	0	0	0	0	38	1	7	0
	Roban mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.	1	2	3	2	30	1	9	1
	Me amenazan con dañar la casa donde vivo.	0	0	0	0	38	0	4	1
CONDUCTAS QUE AFECTAN LA ORGANIZACIÓN Y CONTENIDOS DEL TRABAJO	Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.	1	1	7	9	20	15	6	1
	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.	0	2	15	7	14	19	7	1
	Me encargan tareas más difíciles de las que puedo realizar.	0	0	0	9	29	9	4	0
	Me encargan tareas nuevas o el trañas para hacerme quedar mal.	0	0	0	2	36	5	2	0
	Me encargan tareas que están destinadas al fracaso	0	0	0	0	38	4	3	0
	Me encargan hacer trabajos sin sentido.	0	0	0	2	36	4	5	0
	Me encargan tareas peligrosas para ponerme en riesgo.	0	0	0	1	37	4	4	0
CONDUCTAS QUE LIMITAN LAS OPORTUNIDADES DE CONTACTO SOCIAL	Me ignoran o dejan fuera de las reuniones y/o toma de decisiones.	1	1	3	9	24	8	10	1
	Ignoran mi presencia.	0	1	2	5	30	7	9	0
	Me esconden información que necesito saber para mi trabajo.	0	0	1	1	36	5	6	0
	Me callan o interrumpen cuando quiero hablar.	0	0	2	6	30	6	10	0
	Amenazan a la gente que me apoya para que deje de hacerlo.	0	0	0	0	38	0	6	0

	Me evitan o rechazan en el trabajo.	0	0	2	1	35	0	9	0
	Evitan que hable con compañeros y jefes.	0	0	1	0	37	0	7	0
	No me pasan las llamadas o recados.	1	0	0	1	36	1	8	0

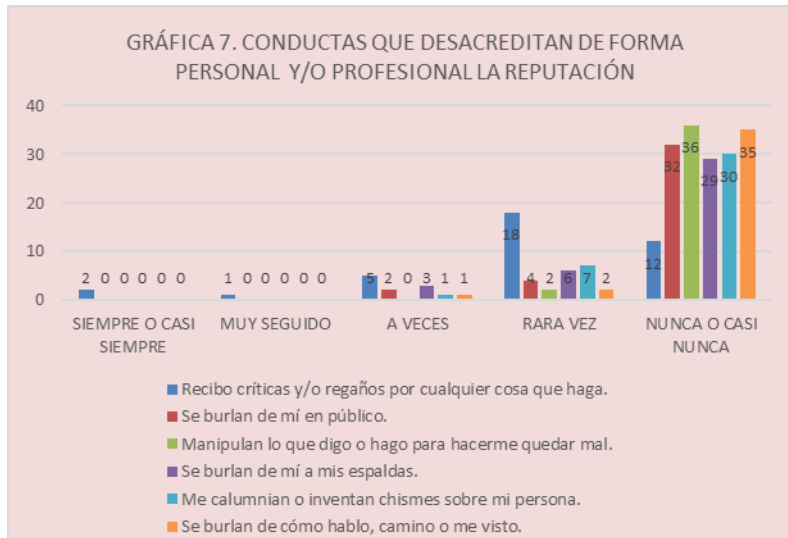
Tabla 2. Conductas tóxicas.

Con respecto a los descriptivos del cuestionario se encontró:

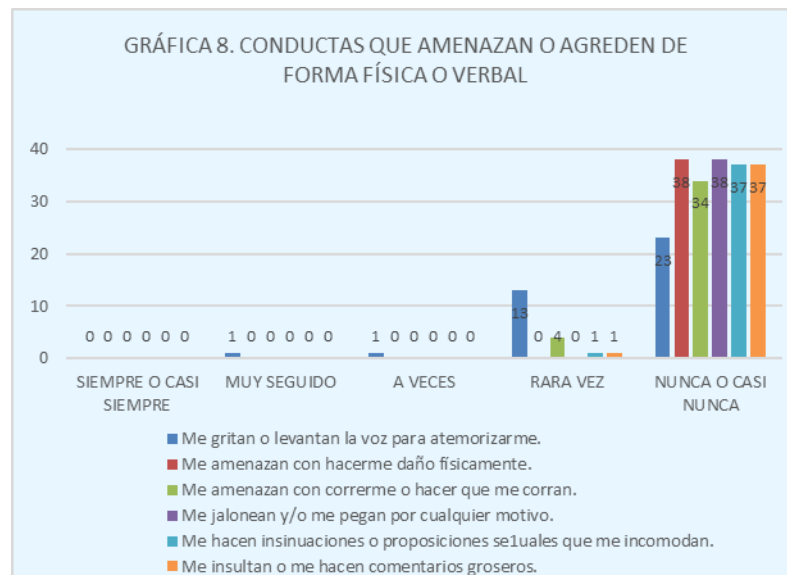
1. Conductas que limitan las oportunidades de reconocimiento y desarrollo en el trabajo: Se analizaron un total de 4 ítems arrojando como resultado que muy pocas veces se dan en el ámbito laboral pero que son los jefes y compañeros de trabajo quienes hacen que predominen las conductas ejercidas. Ver gráfica 6.



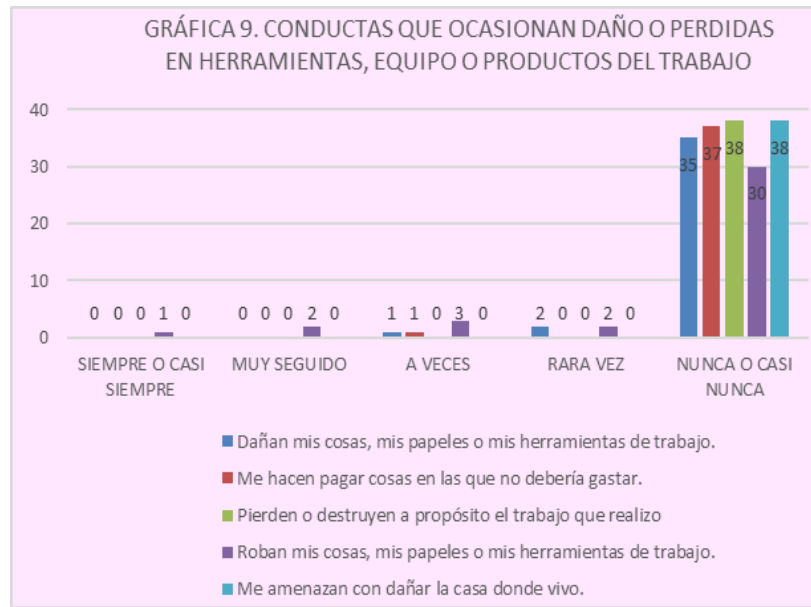
2. Conductas que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación: Al analizar las respuestas a estas preguntas se determinó que nunca o casi nunca fue la respuesta más común e igualmente siguen siendo los jefes y compañeros de trabajo quienes influyen en el desarrollo de la conducta. Ver gráfica 7.



3. Conductas que amenazan o agreden de forma física o verbal: Para analizar esta conducta se precisó de cinco preguntas las cuales arrojaron como resultado que Nunca o casi Nunca fue lo que contestaron los encuestados. Ver gráfica 8.

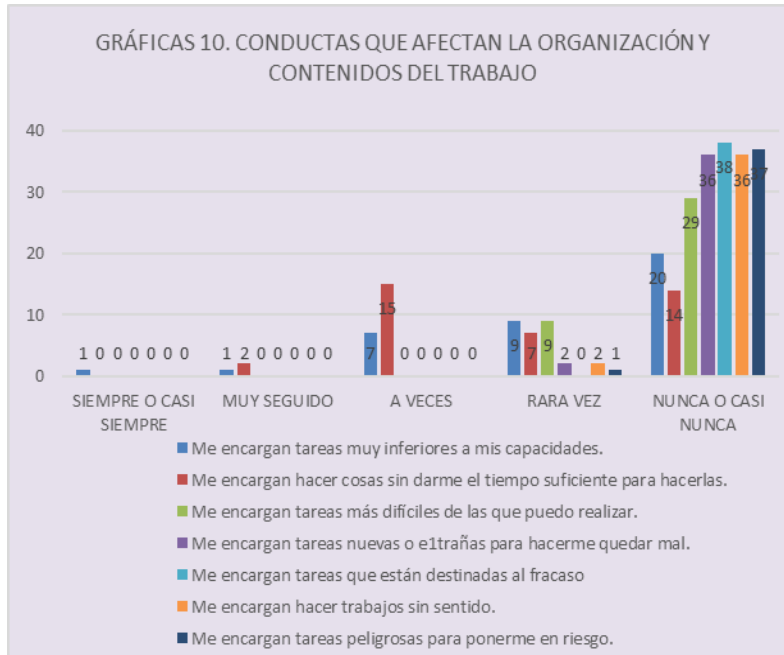


4. Conductas que ocasionan daño o pérdidas en herramientas, equipo o productos del trabajo: Para algunas personas es común que se les roben papeles, herramientas o equipos de trabajo, pues manifiestan que si se ha dado. Ver gráfica 9.

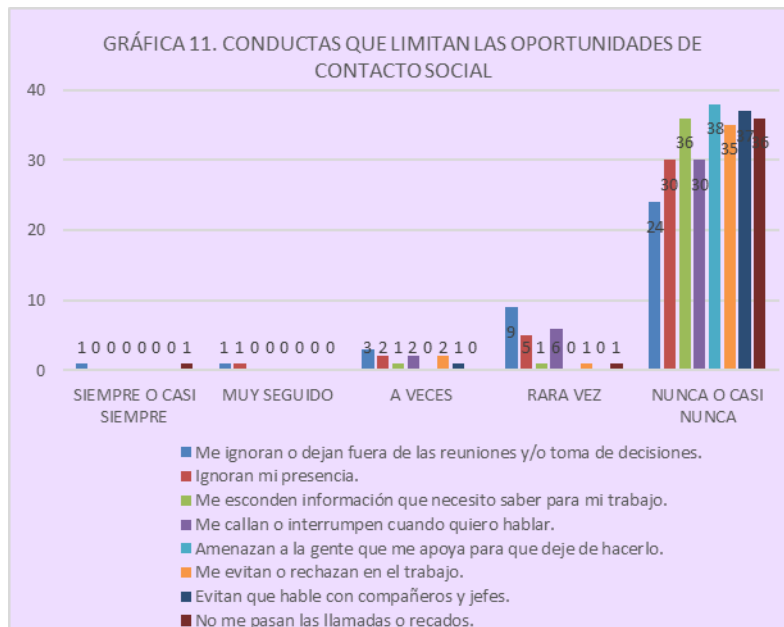


5. Conductas que afectan la organización y contenidos del trabajo: Para su análisis se tomaron de base seis preguntas donde se muestra que a veces, (15 respuestas equivalente al 39,4% de los encuestados respondió así), se da abuso por parte de los jefes en la imposición de tareas con un mínimo de tiempo para su realización, además se solicita realizar trabajos (7:18,4% respuestas) que no están acorde con el perfil profesional o con las capacidades del individuo.

Como se puede apreciar en la gráfica 10, las dos primeras preguntas de la encuesta, (Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades y me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas), son conductas que se dan con alguna frecuencia dentro de la organización. Ver gráfica 10.



6. Conductas que limitan las oportunidades de contacto social: Al igual que en la anterior conducta, a veces es una de las respuestas optadas por los encuestados, pues sienten vulnerados sus derechos toda vez que son maltratados por sus jefes y compañeros de trabajo. Ver gráfica 11.



Revisando la prevalencia individual de reactivos y utilizando las tablas elaboradas por Cetina, Aguilar y Ortega (2012) en el trabajo titulado Acoso Psicológico en el trabajo: una propuesta para su medición y diagnóstico, recopilado en el libro gestión del talento, un análisis desde múltiples enfoques, por la Universidad de Manizales, se encontró que las conductas con más frecuencia son las relacionadas con las que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación, como se muestra en la tabla 3. Los encuestados manifestaron que las conductas que reciben con mayor frecuencia por parte del jefe y los compañeros son las relacionadas con la desacreditación de forma personal y/o profesional la reputación, como se muestra en la tabla 4 y en la tabla 5.

Conductas tóxicas más frecuentes
CONDUCTAS
Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.
Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.
Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.
Se burlan de mí a mis espaldas.
Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.
Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.
Ignoran mi presencia.
Se burlan de mí en público.
Roban mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.
Me evitan o rechazan en el trabajo.

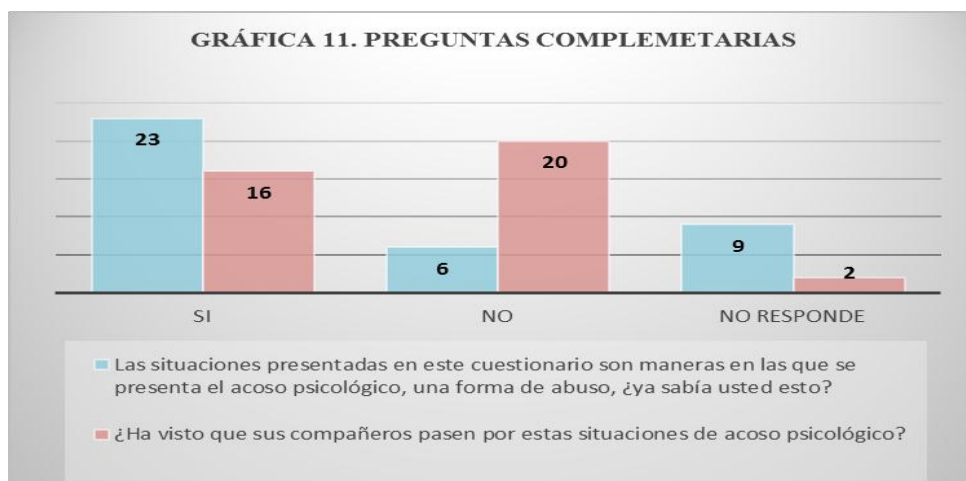
conductas tóxicas recibidas del jefe con mayor frecuencia
CONDUCTAS
Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.
Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.
Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.
Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.
Ignoran mi presencia.
Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.
Me ignoran o dejan fuera de las reuniones y/o toma de decisiones.
Se burlan de mí en público.

conductas tóxicas recibidas de los compañeros con mayor frecuencia
CONDUCTAS
Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.
Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.
Se burlan de mí a mis espaldas.
Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.
Me ignoran o dejan fuera de las reuniones y/o toma de decisiones.
Se burlan de mí en público.
Me evitan o rechazan en el trabajo.

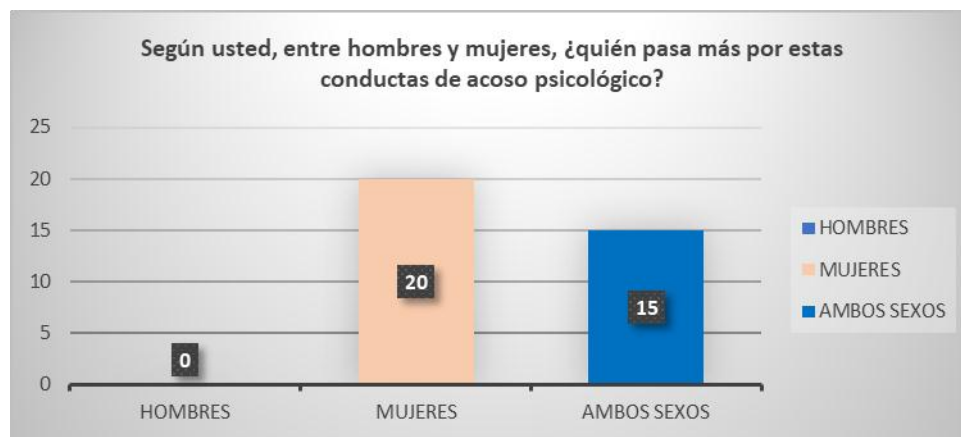
Adicionalmente a fin de obtener una mayor información sobre el conocimiento de las conductas antes expuestas, se hicieron tres preguntas más las cuales fueron respondidas de la siguiente manera, como se muestra en la tabla 6 y en la gráfica 11 y 12:

PREGUNTA	SI	NO		NO RESPONDE
Las situaciones presentadas en este cuestionario son maneras en las que se presenta el acoso psicológico, una forma de abuso, ¿ya sabía usted esto?	23	6	0	9
¿Ha visto que sus compañeros pasen por estas situaciones de acoso psicológico?	16	20	0	2
Según usted, entre hombres y mujeres, ¿quién pasa más por estas conductas de acoso psicológico?	0	20	15	3
H= HOMBRES M=MUJERES A= AMBOS	H	M	A	

Tabla 6. Preguntas complementarias



A la pregunta de ¿Quién pasa más por estas conductas de acoso psicológico?, los encuestados respondieron que en un 57% el género femenino es más propenso a sufrir de dicho acoso. Como puede observarse en la gráfica las respuestas están muy similares para hombres y mujeres, pues no llega al 1% (3) la respuesta de que sea ambos géneros.



Es importante destacar que las conductas tóxicas con mayor prevalencia en la empresa son aquellas relacionadas con las que desacreditación de forma personal y/o profesional la reputación, seguido por las que afectan la organización y los contenidos del trabajo, que limitan las oportunidades de contacto social, que limitan las oportunidades de reconocimiento y desarrollo en el trabajo, siendo menos prevalentes aquellas que ocasionan daño o pérdidas en herramientas, equipo o productos del trabajo y que amenazan o agreden de forma física o verbal.

Análisis e interpretación del cuestionario para la evaluación del estrés

Con respecto a la interpretación del nivel de estrés, según la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés que hace parte de la batería de Riesgo Psicosocial (elaborada por la Universidad Javeriana y aprobada por el Ministerio de la Protección social), es pertinente tener en cuenta los siguientes niveles:

- Muy bajo: ausencia de síntomas de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

- Bajo: es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

- Medio: la presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

- Alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además, es muy importante identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

- Muy alto: la cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Así mismo, es imperativo identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados¹⁰.

Una vez aplicado el cuestionario sobre los 38 trabajadores de la organización, se encontraron los siguientes resultados:

Es importante indicar que para analizar el nivel de estrés se dividieron los indicadores obtenido en tres grupos así: Nivel de estrés alto (que agrupa el nivel alto y muy alto), nivel de estrés medio y nivel de estrés bajo (que agrupa el nivel bajo y muy bajo), como se muestra en la tabla 7. Así mismo, en la tabla se indican las variables de género, edad, personas a cargo y tiempo de servicio, y se indican las manifestaciones del estrés, fisiológicas, de comportamiento social, intelectuales - laborales y psicoemocionales, sin embargo, estas últimas solo se enuncian ya que sus hallazgos no fueron relevantes para realizar un estudio a profundidad.

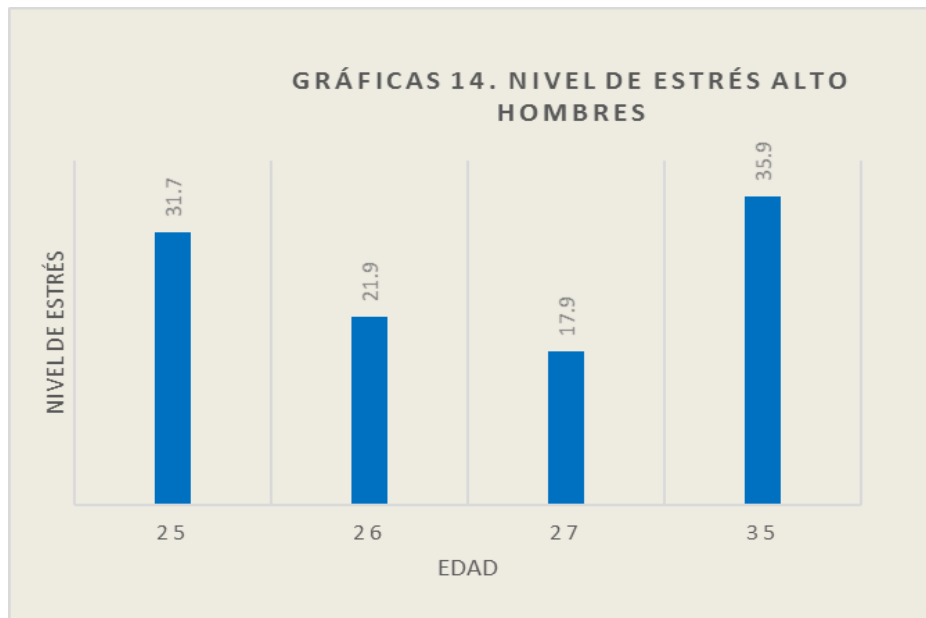
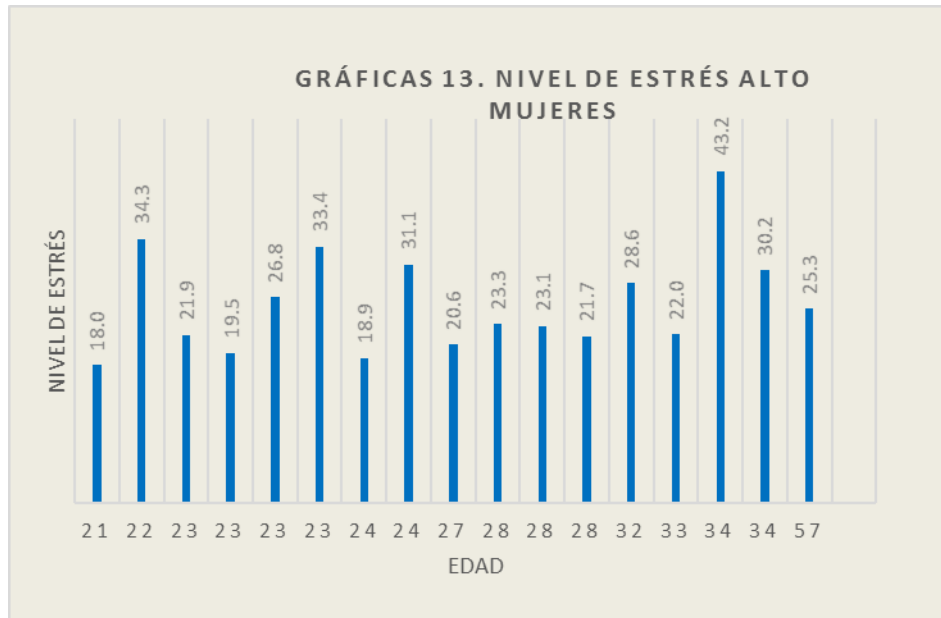
¹⁰ <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-4.pdf>

ESTRÉS		FISIOLOGICO	COMPORTAMIENTO SOCIAL	INTELECTUALES Y LABORALES	PSICOEMOCIONALES	EDAD	PERSONAS A CARGO	TIEMPO DE SERVICIO EN MESES	
HOMBRES	NIVEL DE ESTRÉS ALTO	31,7	15,5	7,4	8,8	1,8	25	NO	6
		21,9	12,3	7,4	2,3	3,1	26	NO	36
		17,9	10,6	3,7	3,6	0,4	27	NO	48
		35,9	22,1	8,6	5,2	3,8	35	NO	48
	NIVEL DE ESTRÉS BAJO	9,7	0,0	6,1	3,6	2,0	26	NO	6
		11,6	6,5	2,5	2,6	0,0	34	SI	6
		9,5	2,5	2,5	4,6	0,2	36	NO	6
MUJERES	NIVEL DE ESTRÉS ALTO	24,4	16,4	2,5	4,9	1,3	20	NO	12
		18,0	11,4	9,8	1,6	1,3	21	NO	6
		34,3	16,4	9,8	8,2	4,4	22	NO	24
		21,9	9,8	4,9	7,2	1,5	23	NO	36
		19,5	9,0	3,7	6,9	1,6	23	NO	6
		26,8	13,9	7,4	5,6	0,5	23	NO	6
		33,4	16,4	9,8	7,2	2,4	23	NO	7
		18,9	13,1	1,2	4,6	1,3	24	NO	48
		31,1	17,2	7,4	6,5	1,8	24	NO	48
		20,6	12,3	7,4	1,0	0,5	27	NO	60
		23,3	15,5	1,2	6,5	2,4	28	SI	7
		23,1	14,7	2,5	5,9	1,1	28	NO	6
		21,7	11,4	3,7	6,5	1,5	28	NO	6
		28,6	12,3	9,8	6,5	3,1	32	NO	24
		22,0	9,8	8,6	3,6	1,3	33	SI	60
	43,2	27,8	17,2	5,6	3,8	34	NO	48	
	30,2	13,9	9,8	6,5	3,1	34	NO	36	
	25,3	17,2	1,2	6,9	1,3	57	NO	120	
	NIVEL DE ESTRÉS MEDIO	14,6	12,3	0,0	2,3	0,0	20	NO	12
		14,2	7,4	6,9	2,0	0,0	23	NO	24
		16,4	11,4	0,0	4,9	0,0	24	NO	12
		15,9	9,8	2,5	3,6	0,0	26	SI	36
		16,9	12,3	3,7	1,0	0,5	26	NO	12
		14,6	14,6	0,0	5,6	1,3	27	NO	24
		13,6	9,0	0,0	4,6	2,0	35	SI	48
14,8		9,0	1,2	4,6	0,5	44	NO	180	
NIVEL DE ESTRÉS BAJO		8,5	6,5	0,0	2,0	1,5	24	NO	12
		10,5	8,2	0,0	2,3	0,0	26	NO	48
	7,7	4,1	0,0	3,6	0,9	26	SI	48	
	0	0,0	0,0	0,0	0,0	27	NO	24	
	10,1	2,5	2,5	5,2	1,8	30	NO	48	

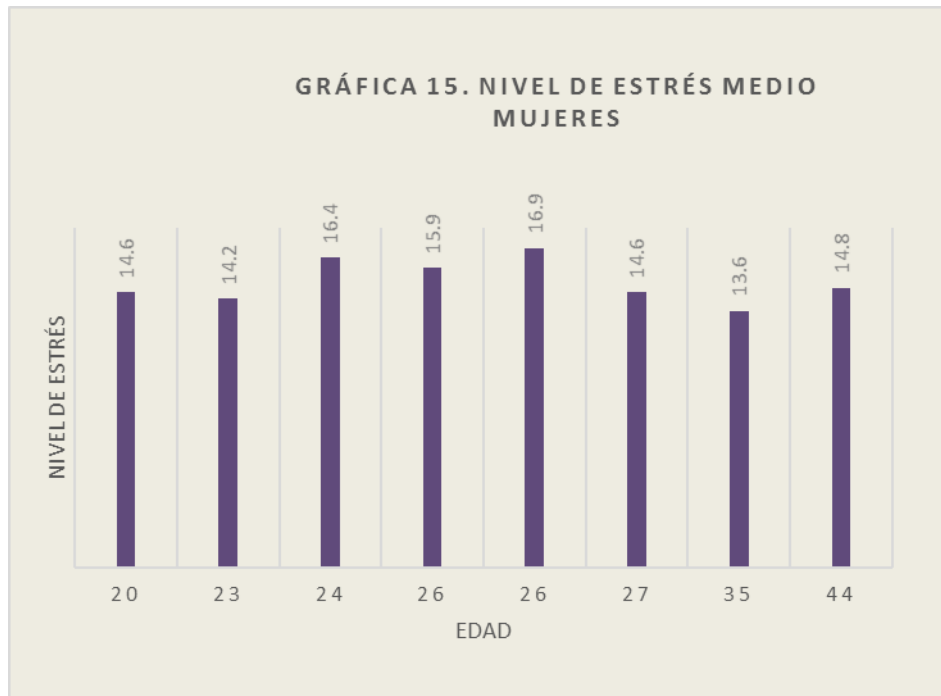
Tabla 7. Nivel de estrés y sus variables.

Nivel de estrés alto: Al analizar este nivel se puede observar que el mayor índice fue de 43,2% dado en un rango de edades de 21 a 57 años para las mujeres y para los hombres fue de 35,9% presentado en una persona de 35 años, cabe destacar que en los hombres el rango de edad en el que se presenta este nivel es de 25 a 35 años.

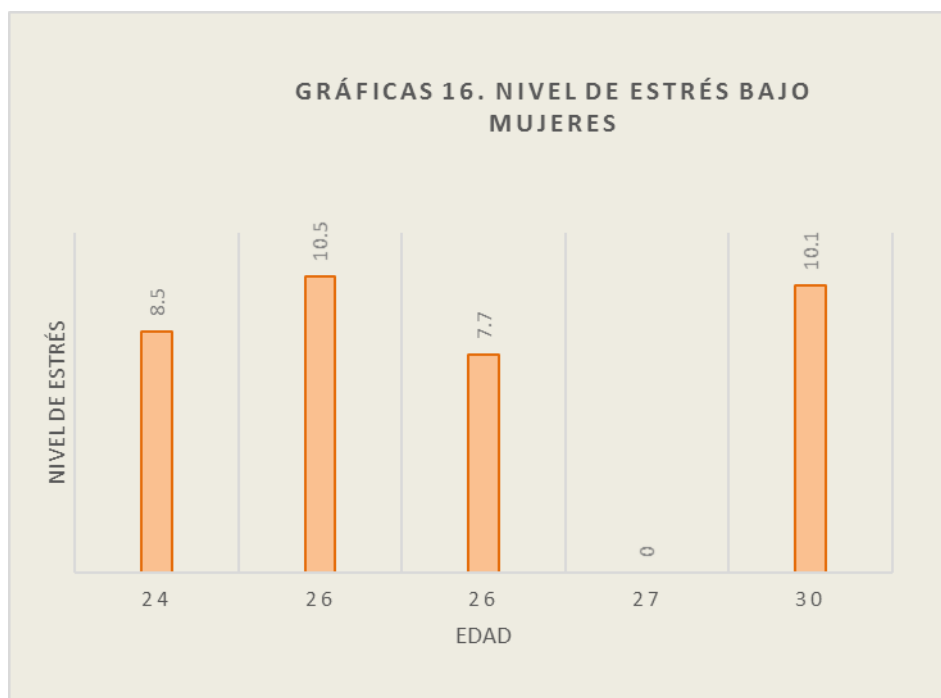
Tanto en hombres como mujeres el mayor nivel de estrés lo presentan personas que no tienen personas a cargo, que llevan un tiempo de servicio de 48 meses y que tienen una edad entre los 34 y 35 años, ver gráficas 13 y 14.



Nivel de estrés medio: Este nivel fue dado en un rango de edad entre los 20 y 44 años para las mujeres encuestadas obteniendo el nivel más alto (16,9%) en una mujer de 26 años de edad y el más bajo de (17,9%) en una mujer de 27 años. De los hombres encuestados ninguno presentó este nivel de estrés. Ver gráfica 15.

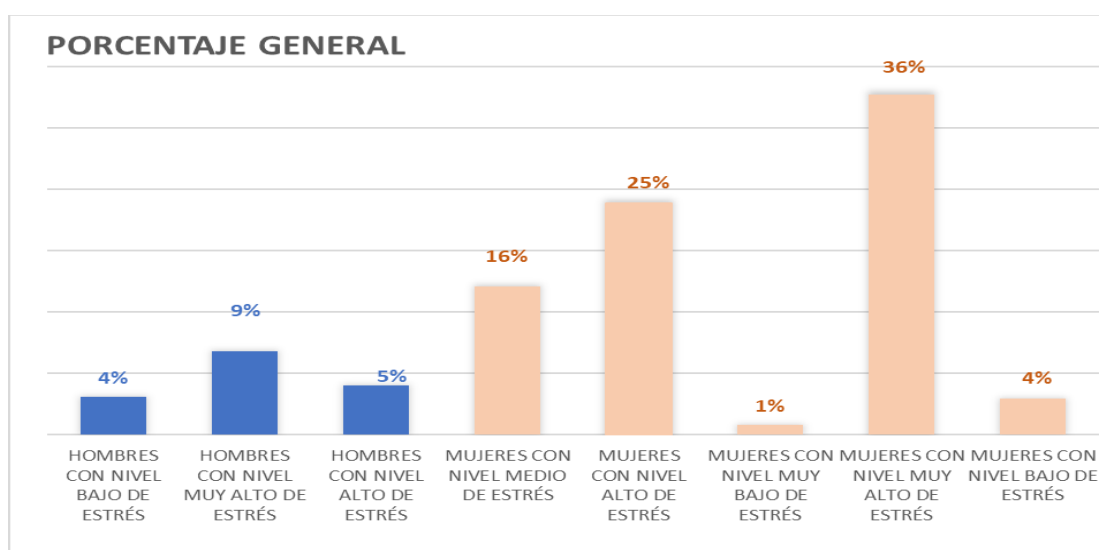


Nivel de estrés bajo: Analizado este indicador se puede concluir que las mujeres obtuvieron el menor nivel de estrés pues una de las encuestadas de 27 años presenta un nivel 0%, el rango de edad en el que se da este nivel es de los 24 a los 36 años incluido ambos sexos. Ver gráficas 16 y 17.





Con respecto a un promedio general sobre la presencia de estrés en los encuestados, se encontró que el 75% de la población objeto de estudio se encuentra en un nivel alto de estrés y un 9% de los encuestados refiere estar en un nivel bajo de estrés, como se muestra en la gráfica 17.



Gráfica 17. Porcentaje general del estrés.

Análisis de combinación de instrumentos

En la tabla 8 que se presenta a continuación se hizo una comparación entre los instrumentos y las variables, de modo tal que se indicaron las personas que refieren haber presenciado alguna vez o más una conducta tóxica y se determinó su nivel de estrés, con el fin de poder analizar de qué manera las conductas tóxicas en el lugar de trabajo aumentan la presencia de estrés laboral dentro de una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales.

Tabla 8. Relación de conductas tóxicas, estrés y variables.

CONDUCTAS TÓXICAS			FRECUENCIA			QUIÉNES		ESTRÉS				
			SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGUIDO	A VECES	JEFE	COMPAÑEROS	PORCENTAJE DE ESTRÉS	NIVEL DE ESTRÉS	EDAD	PERSONAS A CARGO	TIEMPO DE SERVICIO EN MESES
HOMBRE	8	Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.			1			21,9	ALTO	26,0	NO	36,0
	2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.	1			1						
	3	Me gritan o levantan la voz para atemorizarme.		1		1						
	11	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.			1							
	13	Ignoran mi presencia.		1								
HOMBRE	8	Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.		1		1	11,6	BAJO	34,0	SI	6,0	
	18	Evitan que tome cursos, promociones y ascensos.			1	1						
	4	Dañan mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.			1							1
	22	Roban mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.		1								1
	5	Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.		1		1						
	11	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.			1							
	9	Me ignoran o dejan fuera de las reuniones y/o toma de decisiones.		1		1						
	13	Ignoran mi presencia.			1	1						
	21	Me esconden información que necesito saber para mi trabajo.			1	1						

HOMBRE	2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.			1	1		9,7	BAJO	26,0	NO	6,0
	5	Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.			1							
MUJER	1	Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.			1		1	18,0	ALTO	21,0	NO	6,0
	2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.			1	1						
	11	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.			1							
MUJER	1	Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.					1	24,4	ALTO	20	NO	12
	8	Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.			1		1					
	2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.			1		1					
	7	Me hacen pagar cosas en las que no debería gastar.			1		1					
	5	Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.	1				1					
	35	No me pasan las llamadas o recados.	1				1					
MUJER	19	Se burlan de mí a mis espaldas.			1		1	23,3	ALTO	28	SI	7
	31	Se burlan de cómo hablo, camino o me visto.			1		1					
	22	Roban mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.			1		1					
	9	Me ignoran o dejan fuera de las reuniones y/o toma de decisiones.			1	1	1					
	32	Me evitan o rechazan en el trabajo.			1		1					
	34	Evitan que hable con compañeros y jefes.			1		1					
MUJER	2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.			1		1	25,3	ALTO	57	NO	120

	19	Se burlan de mí a mis espaldas.			1		1						
MUJER	2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.		1			1		22,0	ALTO	33	SI	60
	22	Roban mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.		1									
	11	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.		1		1							
MUJER	10	Se burlan de mí en público.			1		1		23,1	ALTO	28	NO	6
	11	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.			1	1	1						
	13	Ignoran mi presencia.			1	1	1						
	32	Me evitan o rechazan en el trabajo.			1		1						
MUJER	2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.			1	1			21,7	ALTO	28	NO	6
	10	Se burlan de mí en público.			1	1							
	19	Se burlan de mí a mis espaldas.			1		1						
	11	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.			1	1							
	9	Me ignoran o dejan fuera de las reuniones y/o toma de decisiones.	1			1							
MUJER	1	Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.			1		1	14,8	MEDIO	44	NO	180	
MUJER	1	Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.			1	1			8,5	BAJO	24	NO	12
	8	Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.			1	1	1						
	2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.	1			1	1						
	3	Me gritan o levantan la voz para atemorizarme.			1	1							
	5	Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.			1	1	1						

	11	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.		1		1	1					
	24	Me callan o interrumpen cuando quiero hablar.			1	1	1					

De la tabla anterior se puede colegir que algunos de los encuestados que refieren tener un nivel alto de estrés manifestaron haber presenciado alguna vez una conducta tóxica dentro de la relación laboral, lo cual lleva a pensar que la manifestación de conductas tóxicas aumenta la presencia de estrés laboral, por cuanto las mismas ocasionan en el trabajador afectaciones en la motivación y la productividad, generando incidencias en la salud de los trabajadores. Sin embargo, es preciso indicar solo 8 personas del total de encuestado se encuentran en esta situación, lo cual equivale a un 21.05% del 100% de encuestados, además, es pertinente resaltar que, con respecto a las variables analizadas, son más las mujeres las que se encuentran en este porcentaje, el rango de edad esta entre los 20 a 30 años, solo dos encuestados en este análisis tienen personas a cargo y el tiempo de servicio que mas oscila esta entre 6 y 12 meses. De igual forma, es necesario indicar que las conductas tóxicas que más presenta este 21,05% son las siguientes:

- Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.
- Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.
- Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.
- Se burlan de mí a mis espaldas.

Las cuales se agrupan en conductas que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación, que limitan las oportunidades de reconocimiento y desarrollo en el trabajo, y que afectan la organización y contenidos del trabajo.

Discusión de los resultados

Esta investigación analizo la relación entre la presencia de conductas tóxicas y las manifestaciones de estrés laboral dentro una organización dedicada a la función notarial en la ciudad de Manizales.

Se encontró que la población objeto de estudio es principalmente mujer con un 82%, lo cual puede compararse con los resultados obtenidos en el trabajo de Bedoya Salazar, Brand Ruiz, & Ocampo Valencia, 2015, donde el 58% de los empleados encuestados pertenecen al género femenino, siendo este género más propenso a sufrir tanto de conductas tóxicas como de estrés.

En la presente investigación se analizaron la presencia de las siguientes conductas:

- Conductas que limitan las oportunidades de reconocimiento y desarrollo en el trabajo (cuatro reactivos)
- Conductas que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación (6 reactivos)
- Conductas que amenazan o agreden de forma física o verbal (6 reactivos)
- Conductas que ocasionan daño o pérdidas en herramientas, equipo o productos del trabajo (5 reactivos)
- Conductas que afectan la organización y contenidos del trabajo (7 reactivos)
- Conductas que limitan las oportunidades de contacto social (8 reactivos)

Y se analizó si las mismas eran ejercidas por el jefe, el compañero o el subalterno, encontrando que las conductas que más presencia tienen son aquellas que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación, la cual es realizada por los compañeros de trabajo, y que las conductas ejercidas por el jefe que más prevalecen son las que afectan la

organización y contenidos del trabajo; situación que se compara con la encontrada en el estudio realizado por (Cetina, Aguilar, Ortega, & Quinta, 2014) en la cual se encontró que las conductas con más frecuencia son las relacionadas con las que afectan la organización y contenidos del trabajo, las conductas que reciben con mayor frecuencia del jefe están en primer lugar las relacionadas con las que afectan la organización y contenidos del trabajo y que en relación a las conductas recibidas con mayor frecuencia de los compañeros están las conductas que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación.

Del estudio realizado se pudo concluir que de las personas encuestadas solo una manifestó haber sufrido una conducta tóxica por parte de un subalterno, resultado que se puede comparar de cierta forma con el estudio realizado por Bedoya Salazar, Brand Ruiz, & Ocampo Valencia, 2015 en el cual se encontró que el 63% de los encuestados manifestó que el subalterno no puede ejercer estas conductas. De igual forma, por el hallazgo encontrado de que el jefe perfecciona estas conductas puede manifestarse lo expresado en la Sentencia C-898/06 MP Manuel José Cepeda Espinosa, en la que se indica que “las relaciones laborales se presentan en contextos de jerarquía del empleador y de subordinación del empleado, el riesgo de que el trabajador sea lesionado en su dignidad como ser humano es claro y presente”.

Al finalizar el cuestionario sobre conductas tóxicas se hace referencia al acoso laboral donde se le pregunta a los encuestados si saben que las conductas allí enunciadas son maneras de acoso, a lo que la mayoría manifiesta que sí, además, expresan que si bien estas conductas son ejercidas más sobre la mujer, ambos sexos podrían ser susceptibles ante ellas, y que estas conductas si han sido visualizadas en la entidad de trabajo. Lo anterior permite adoptar la postura que tienen Llovera, Alfaro y Bautista (2014) citados en (Peña Aconcha) frente al acoso laboral, el cual:

Se caracteriza por: a) Ser un comportamiento abusivo de manifestación plural, del que pueden formar parte las conductas de naturaleza organizativa (v. gr., asignar tareas inútiles, degradantes, humillantes, repetitivas, peligrosas, imposibles de cumplir, inferiores a su categoría profesional o, incluso, no asignar ninguna), aislamiento social (p. e., impedir las relaciones con los compañeros de trabajo; asignar un trabajo aislado de éstos; prohibir la presencia física de la víctima en reuniones; retirarle el uso de medios de comunicación, como el teléfono o el fax), desprestigio personal y profesional, a través, quizás, de la creación de falsos rumores sobre aspectos de la vida privada, salud física o mental o incompetencia

profesional del trabajador o, en fin, agresión verbal o física (como sucede cuando se producen insultos, injurias, calumnias; amenazas; coacciones). (p. 3) (p. 16)

Con respecto al análisis que se hizo del estrés se encontró que el 75% de la población objeto de estudio se encuentra en un nivel alto de estrés y un 9% de los encuestados refiere estar en un nivel bajo de estrés, se compara este resultado con el obtenido en el estudio realizado por (Guzman Rodriguez, Jackson Duran, & Orozco, 2013) en el cual se encontro que de los 112 cuestionarios de estres aplicados el 45% de los encuestados esta en un nivel alto de estrés, el 30% manifesto estar en un nivel medio de estrés y el 25% refiere estar en un nivel bajo de estrés.

Del análisis de los dos instrumentos aplicados se infiere que algunos de los encuestados que refieren tener un nivel alto de estrés también han presenciado alguna vez una conducta tóxica dentro de la relación laboral, lo cual conlleva a que la presencia de conductas tóxicas aumente la presencia de estrés laboral, por cuanto las mismas ocasionan en el trabajador afectaciones en la motivación y la productividad, generando incidencias en la salud de los trabajadores. Es preciso indicar que del total de encuestados solo 8 personas encuentran en esta situación, lo cual equivale a un 21.05% del 100% de encuestados; por lo cual no es concluyente una afirmación que indique que la presencia de conductas tóxicas aumente la presencia de estrés, sin embargo, si pueden catalogarse como factores de riesgo psicosocial que pueden afectar a la población trabajadora.

Lo anterior se relaciona con lo expuesto por Leymann (1996) citado en Cruz Martinez (2012) quien plantea que:

El estrés generalmente se desencadena por las malas condiciones psicosociales en el lugar de trabajo, en donde se puede estimular sentimientos de frustración. De igual forma, a través de procesos psicológicos las personas frustradas pueden convertirse en los estresores de las otras personas. (p. 14)

Conclusiones

Se encuentra que la población objeto de estudio es predominantemente mujer, que el rango de edad promedio de las personas encuestadas es de 31 años en los hombres y 28 años en las mujeres. Del total de encuestados el 84 % no tiene personas a cargo mientras el 16% sí

las tiene. El tiempo de servicio de los participantes se encuentra en un rango comprendido entre los 6 meses y los 120 meses.

Este trabajo tenía como planteamiento inicial la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las manifestaciones de las conductas tóxicas en el trabajo y las manifestaciones asociadas al estrés laboral dentro de una organización?

Con relación a la misma, se encontró que las principales conductas tóxicas que afectan a la organización tienen que ver con las siguientes acciones ejercidas sobre el trabajador:

- Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.
- Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.
- Cuando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.
- Se burlan de mí a mis espaldas.
- Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades.
- Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.
- Ignoran mi presencia.
- Se burlan de mí en público.
- Roban mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.
- Me evitan o rechazan en el trabajo.

En los trabajadores evaluados se evidencia que la mayoría nunca o casi nunca ha sufrido alguna conducta tóxica en el trabajo, sin embargo, quienes manifestaron haberlas sufrido indicaron que prevalecen las relacionadas con las que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación, además, indicaron que las conductas que reciben con mayor frecuencia por parte del jefe y los compañeros son las relacionadas con la desacreditación de forma personal y/o profesional la reputación.

Las anteriores conductas favorecen un ambiente tóxico de trabajo, en el cual el trabajador se ve afectado por un alto nivel de estrés laboral, que surge por la interacción del entorno de trabajo y las condiciones propias del individuo, las cuales por las demandas laborales influyen en la aparición de factores de riesgo psicosocial. Con respecto a la presencia de estrés en los encuestados, se encontró que el 75% de la población objeto de estudio se encuentra en un nivel alto de estrés y un 9% de los encuestados refiere estar en un nivel bajo de estrés.

Estrés que si bien no puede decirse de manera concluyente es consecuencia de las conductas tóxicas presentadas, se manifiesta en el individuo por medio de síntomas fisiológicos, de comportamiento social, intelectuales – laborales y psicoemocionales, que deben ser evaluados para mitigar sus consecuencias, pues si los estresores, en este caso la presencia de conductas tóxicas “se presenta frecuentemente de manera prolongada en el tiempo pueden originar un agotamiento de los recursos disponibles del trabajador y consecuentemente pueden originar en él diferentes trastornos psicopatológicos, deteriorando de manera significativa su salud” Ortiz Donaire (2016)

Para finalizar es pertinente decir: “las conductas tóxicas no son solo manifestaciones silenciosas que afectan la motivación y la productividad de los trabajadores, sino que afectan negativamente a sus víctimas en aspectos psicosociales siendo el estrés una de sus consecuencias”. (Harasemiuc & Díaz Bernal, jul./sep. 2013)

Recomendaciones

Como la identificación de conductas tóxicas se hace difícil por la sutileza en la se presentan y por la adaptación que el trabajado ha tenido a las mismas, es necesario que los empleadores estructuren un plan de capacitaciones para los empleados con el cual se divulgue el conocimiento de estas conductas, con el fin de que se puedan implementar las acciones tendientes a su eliminación. Pues de no hacerlo, a la larga estas conductas estarían provocando vulneración a los derechos fundamentales de los trabajadores.

Como lo dicen Cetina, Aguilar, Ortega, & Quinta, (2014) “las experiencias vividas en el trabajo contribuyen al decremento o incremento de la salud física y psicológica, de tal manera que ambientes tóxicos caracterizados por conductas violentas en sus diferentes modalidades influyen de manera negativa en la salud de los trabajadores”, por lo cual es pertinente configurar programas de vigilancia epidemiológica con el apoyo de la ARL, con el fin de gestionar los riesgos psicosociales y realizar la promoción y prevención de la salud desde las evidencias encontradas, pues se evidenció que gran parte de la población evaluada está en niveles alto de estrés por lo cual deben ser controlados.

El riesgo psicosocial debe ser tenido en cuenta dentro de la matriz de riesgos de la empresa, por lo cual se deben implementar y evaluar constantemente los controles administrativos que evidencien la reducción de factores de riesgo, esto en virtud de que los empleadores tienen la obligación legal de proteger la salud y seguridad de los empleados.

La intervención del riesgo psicosocial debe contener acciones concretas orientadas a mejorar el comportamiento de los actores de la relación laboral, estructurando la organización, las formas de comunicación, institucionalizando los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

Es necesario prevenir la aparición de manifestaciones tóxicas en el lugar de trabajo por medio del aumento de conductas que propendan por un apoyo social en los empleados, el cual es definido por Lin, Simeone, Ensel y Kuo (1979), citados por Aranda y Pando, 2013, “como el apoyo accesible a un individuo a través de sus vínculos sociales con otros individuos, grupos y comunidad” para evitar la consolidación de manifestación que converjan en el estrés de los trabajadores.

Se hace necesario desde la academia proponer un programa para prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerce sobre quienes realizan estas actividades.

En consecuencia las recomendaciones se pueden agrupar de la siguiente forma:

Para la empresa y el sistema de salud y seguridad en el trabajo:

1. Diseñar un plan de intervención donde se analice el tipo de conductas tóxicas en el trabajador.
2. Realizar un programa de vigilancia epidemiológica con la ayuda de la ARL con el fin de monitorear a la población que presenta estrés.
3. Proveer los recursos necesarios para mejorar el ambiente laboral.
4. Vigilar las conductas tóxicas que se generen en la relación laboral y que pueden conllevar a estrés.
5. Implementar acciones concretas para mejorar el comportamiento de los actores de la relación laboral.
6. Crear un protocolo para el reporte del evento adverso que se presente en el lugar de trabajo.

Para los empleados:

1. Identificar las conductas tóxicas presentes en la relación laboral e informarlas para que la empresa las pueda intervenir.
2. Asistir a las capacitadas sobre conductas tóxicas y estrés laboral brindadas por la empresa.

Referencias

- Ministerio de la Protección Social. (2004). Normas y consecuencias de la violencia en el trabajo.
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Estudio-violencia-en-el-trabajo-2004.pdf>, 1-64.
- Aranda, C., & Pando, M. (2013). Conceptualización del apoyo social y las redes de apoyo social. *Revista de investigación en psicología*, 16(1), 233-245.
- Bedoya Salazar, V., Brand Ruiz, D. F., & Ocampo Valencia, J. (2015). Cual es el alcance de la ley de acoso laboral frente al principio constitucional de dignidad humana del trabajador en la ejecución del contrato laboral en el sector público.
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2245/2/tesis%20acoso%20laboral.pdf>, 1-79.
- Carvajal Orozco, J. G., & Dávila Londoño, C. A. (2013). Violencia en el trabajo: Investigaciones realizadas en Colombia.
revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3708/3840, 114-124.
- Carvajal Orozco, J. G., & Dávila, L. C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf, 95-106.
- Cetina Canto, T., Escamilla Quintal, M., Góngora Martin, J. A., & De Lille Quintal, M. J. *Conductas tóxicas en el trabajo: incidencia y actores en un hospital público*.
- Cetina, T., Aguilar, C., Ortega, I., & Quinta, M. J. (2014). Acoso psicológico en el trabajo: una propuesta para su medición y diagnóstico. En U. d.-U. Barranquilla, *Gestión del talento: un análisis desde múltiples enfoques* (págs. 57-69). Manizales - Barranquilla: Universidad Simón Bolívar-Sistema de Bibliotecas.
- Cruz Martinez, A. (2012). *El acoso laboral y sus efectos a nivel individual, social y organizacional*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Daza, F. M., & Pérez Bilbao, J. (1999). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*, 1-5.

- Flórez Tobar, C. M. (2014). ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN. <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1> , 1-127.
- González Trijueque, D. (2007). EL ACOSO PSICOLÓGICO EN EL LUGAR DE TRABAJO: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA PSICOLOGÍA FORENSE. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, Vol. 7, pp.41-62.
- Guzman Gonzalez, M. G., & Acosta Fernández, P. (2018). Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos. www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622013000100013&lng=es&tlng=es , 111-117.
- Guzman Rodriguez, J., Jackson Duran, M. P., & Orozco, P. M. (2013). ANALISIS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE MAGNETROS S.A. DE LA CIUDAD DE PEREIRA. <http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/9/1/FactoreRiesgoMagnetronSA.pdf;sequence=1> , 1-134.
- Harasemiuc, V. A., & Díaz Bernal, J. R. (jul./sep. 2013). Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Vol.59 no.232.
- IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires. (2012). *LA NOCIÓN DE DAÑO PSÍQUICO Y SU ARTICULACIÓN CON LA DE ACOSO LABORAL* (págs. 41-44). Buenos Aires: Acta Académica.
- Loaiza, B. E. (2010). Las organizaciones tóxicas: consecuencia fatal de una organización exitosa que pierda su camino. *UNACIENCIA - Revista de Estudios e INvestigaciones - Corporación Universitaria Adventista* , 37-48.
- Martínez Cárdenas, E. E., & Ramírez Mora, J. M. (2013). EL ACOSO LABORAL EN COLOMBIA: CONCEPTUALIZACIÓN. <http://islssl.org/wp-content/uploads/2013/01/Colombia-CordenasandMora.pdf> , 1-13.

Peña Aconcha, É. A. (2016). El acoso laboral en Colombia: tratamiento normativo de la conducta.

repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/13793/4/ACOSO%20LABORAL%20EN%20COLOMBIA.pdf, 1-28.

Seoane, A. (2015). “Adolescencia y Conductas de Riesgo”.

https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/123456789/7524/1/trabajo_final_de_grado._andrea_seoane._mayo.pdf, 1-33.

Betancourt Valencia, D. P., Gómez Álvarez Y., Holguín Ciro, N., & Salazar Giraldo, L.F. (2018). *Síndrome de burnout y su relación con apoyo social en la Corporación Alberto Arango Restrepo – CEDER. (Tesis de Posgrado – Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo)*. Universidad de Manizales, Colombia.

A. A, (2015, octubre-diciembre). Título del artículo. *Pareceres*. p. 7-9

Acevedo, C., Aristizábal, J., Osorio, L., Ríos, D. (2017). *Los factores de riesgo biomecánico y los desórdenes músculo esqueléticos* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Manizales. Manizales, Colombia.

Almeida, S. (2013). *Liderazgo tóxico: Influencia de factores disfuncionales de la personalidad en el liderazgo* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador.

Canto, T., Escamilla, M., Góngora, J., De Lille, M. Conductas tóxicas en el trabajo: incidencia y actores en un hospital público. *Entre lo disciplinar y lo profesional* (pp. 208-219).

ANEXOS

ANEXO 1. CUESTIONARIO DE AMBIENTE LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer sobre algunas características del ambiente laboral, por lo que agradeceremos su tiempo y colaboración. No existen respuestas correctas e incorrectas, por lo que ninguna se califica como buena o mala. Agradecemos que conteste absolutamente todas las preguntas. Todas las respuestas son anónimas y confidenciales.

Datos personales: Edad: ____ años cumplidos Sexo: Mujer Hombre
¿Tiene gente a su cargo? Sí No ¿Cuántas? ____ personas

Según usted, el trabajo ideal es aquel que:

En la siguiente sección se le preguntará de qué manera le suceden varias situaciones con la gente de su trabajo como se muestra a continuación:

PREGUNTAS	FRECUENCIA					QUIÉNES			COMPARA
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGUIDO	A VECES	RARA VEZ	NUNCA O CASI NUNCA	JEFES	COMPAÑEROS	SUBALTERNOS	
1 Me invitan a fiestas y reuniones a sus casas			X				X	X	+

- Primero se le pide que indique con qué **FRECUENCIA** le ocurren, para lo cual deberá poner una “X” en el cuadro que corresponda a su situación: “SIEMPRE O CASI SIEMPRE”, “MUY SEGUIDO”, “A VECES”, “RARA VEZ” O “NUNCA O CASI NUNCA”.
- Inmediatamente después deberá indicar QUIENES son los que le hacen pasar por esas situaciones, si los **JEFES**, sus **COMPAÑEROS**, o sus **SUBALTERNOS**, poniendo una “X” bajo la columna o columnas correspondientes (*Puede marcar una, varias o ninguna columna*).
- Finalmente nos indicará en la columna **COMPARA** con un signo de más (+) si estas cosas le ocurren más que a sus compañeros, con un signo de igual (=) si le ocurren igual que a sus compañeros, o con un signo de menos (-) si eso le ocurre menos que a sus compañeros.

El ejemplo de arriba indicaría que la persona que lo contestó es invitada a veces a fiestas y reuniones en casa de la gente de su trabajo (una “X” bajo la casilla “A VECES”). También indica que los que le invitan son sus compañeros y la gente a su cargo (una “X” bajo las columnas “COMPAÑEROS” y “CARGO”), y que lo invitan más que a sus compañeros.



RESPONDA COMO SE LE INDICÓ ANTERIORMENTE

PREGUNTAS	FRECUENCIA					QUIÉNES			COMPARA
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGURO	A VECE S	RARA VEZ	NUNCA O CASI NUNCA	JEFES	COMPAÑEROS	SUBALTERNOS	
1	Quando hago algo bien dicen que fue por suerte o casualidad.								
2	Recibo críticas y/o regaños por cualquier cosa que haga.								
3	Me gritan o levantan la voz para atemorizar me.								
4	Dañan mis cosas, mis papeles o mis herramientas de trabajo.								
5	Me encargan tareas muy inferiores a mis capacidades .								
6	Me amenazan con hacerme daño físicamente.								
7	Me hacen pagar cosas en las que								



PREGUNTAS		FRECUENCIA					QUIÉNES			COMPARA
		SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGURO	A VECES	RARA VEZ	NUNCA O CASI NUNCA	JEFE	COMPAÑEROS	SUBALTERNOS	
	no debería gastar.									
8	Hacen menos mis esfuerzos, logros y aciertos.									
9	Me ignoran o dejan fuera de las reuniones y/o toma de decisiones.									
10	Se burlan de mí en público.									
11	Me encargan hacer cosas sin darme el tiempo suficiente para hacerlas.									
12	Me amenazan con correrme o hacer que me corran.									
13	Ignoran mi presencia.									
14	Me encargan tareas más difíciles de las que puedo realizar.									



PREGUNTAS	FRECUENCIA					QUIÉNES			COMPARA
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGURO	A VECES	RARA VEZ	NUNCA O CASI NUNCA	JEFE	COMPAÑEROS	SUBALTERNOS	
15	Pierden o destruyen a propósito el trabajo que realizo								
16	Intentan negarme permisos a los que tengo derecho								
17	Manipulan lo que digo o hago para hacerme quedar mal.								
18	Evitan que tome cursos, promociones y ascensos.								
19	Se burlan de mí a mis espaldas.								
20	Me jalonean y/o me pegan por cualquier motivo.								
21	Me esconden información que necesito saber para mi trabajo.								
22	Roban mis cosas, mis								



PREGUNTAS	FRECUENCIA					QUIÉNES			COMPARA
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGURO	A VECES	RARA VEZ	NUNCA O CASI NUNCA	JEFES	COMPAÑEROS	SUBALTERNOS	
2	papeles o mis herramientas de trabajo.								
2 3	Me encargan tareas nuevas o extrañas para hacerme quedar mal.								
2 4	Me callan o interrumpen cuando quiero hablar.								
2 5	Me hacen insinuaciones o proposiciones sexuales que me incomodan.								
2 6	Me encargan tareas que están destinadas al fracaso								
2 7	Me calumnian o inventan chismes sobre mi persona.								
2 8	Amenazan a la gente que me apoya para								



PREGUNTAS	FRECUENCIA					QUIÉNES			COMPARA
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGURO	A VECES	RARA VEZ	NUNCA O CASI NUNCA	JEFES	COMPAÑEROS	SUBALTERNOS	
	que deje de hacerlo.								
29	Me amenazan con dañar la casa donde vivo.								
30	Me encargan hacer trabajos sin sentido.								
31	Se burlan de cómo hablo, camino o me visto.								
32	Me evitan o rechazan en el trabajo.								
33	Me insultan o me hacen comentarios groseros.								
34	Evitan que hable con compañeros y jefes.								
35	No me pasan las llamadas o recados.								
36	Me encargan tareas peligrosas para ponerme en								

PREGUNTAS	FRECUENCIA					QUIÉNES			COMPARA
	SIEMPRE O CASI SIEMPRE	MUY SEGURO	A VECES	RARA VEZ	NUNCA O CASI NUNCA	JEFES	COMPAÑEROS	SUBALTERNOS	
riesgo.									

RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

- Las situaciones presentadas en este cuestionario son maneras en las que se presenta el **acoso psicológico**, una forma de abuso, ¿ya sabía usted esto? ¿cuáles situaciones no sabía que lo fueran?
- ¿Ha visto que sus compañeros pasen por estas situaciones de acoso psicológico? ¿Por cuáles?
- Según usted, entre hombres y mujeres, ¿quién pasa más por estas conductas de acoso psicológico?

ANEXO 2. REACTIVOS PARA INTERPRETAR EL CUESTIONARIO DE AMBIENTE LABORAL

Los participantes respondieron un instrumento conformado por 36 reactivos tipo Likert, con cinco niveles de frecuencia, de “Casi Siempre” a “Casi Nunca”, presentando enunciados sobre conductas tóxicas ejercidas sobre el participante. Los reactivos se presentan en el listado inmediato inferior.

1. Conductas que desacreditan de forma personal y/o profesional la reputación
2. Conductas que limitan las oportunidades de reconocimiento y desarrollo en el trabajo
3. Conductas que afectan la organización y contenidos del trabajo
4. Conductas que limitan las oportunidades de contacto social
5. Conductas que ocasionan daño o pérdidas en herramientas, equipo o productos del trabajo
6. Conductas que amenazan o agreden de forma física o verbal

ANEXO 3.
CONSENTIMIENTO INFORMADO Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN

Fecha de aplicación

--	--	--

dd mm aaaa

Nombre del trabajador:

La información utilizada para la evaluación de factores de riesgo psicosocial está sometida a reserva conforme a lo que establece la Ley 1090 del año 2006 y será usada única y exclusivamente para fines inherentes a salud ocupacional.

Firma del consentimiento informado de la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, factores de riesgo psicosocial extralaboral, características individuales y condiciones de salud (presencia de sintomatología posiblemente derivada del estrés) para el Programa de Vigilancia Epidemiológica para el control y la prevención de factores de riesgo psicosocial.

_____ c.c.

Fecha de

--	--	--

 aplicación (ID) dd mm aaaa

Número de Identificación del respondiente

--

ANEXO 4.
INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo, vida familiar y personal.**

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted dé al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo,

	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		✱		

↑
↑
 Respuesta Respuesta definitiva equivocada

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer como es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 10 minutos para contestar todas las preguntas.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 5. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRÉS

Señale con una **X** la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1	Dolores de cuello y espalda o tensión muscular.				
2	Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3	Problemas respiratorios				
4	Dolores de cabeza				
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche				
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos				
7	Cambios fuertes del apetito				
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)				
9	Dificultad en las relaciones familiares				
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades				
11	Dificultad en las relaciones con otras personas				
12	Sensación de aislamiento y desinterés				
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo				
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes				
15	Aumento en el número de accidentes del trabajo				
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que quería en la vida				
17	Cansancio, tedio o desgano				
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19	Deseo de no asistir al trabajo				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace				
21	Dificultad para tomar decisiones				
22	Deseo de cambiar de empleo				
23	Sentimiento de soledad y miedo				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios				
27	sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"				
28	consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo				
29	sentimiento de que está perdiendo la razón				
30	comportamientos rígidos, obstinación o terquedad				
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida				

ANEXO 6. REJILLA INTERNACIONAL

NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO DE PUBLICACIÓN	METODOLOGÍA	CONCLUSIONES
María Gabriela Guzmán González Patricia Acosta Fernández	Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos. Universidad de oriente, núcleo de sucre Cumaná.	2013 Venezuela	Se utilizó el diseño de campo y transeccional, con un tipo de investigación descriptiva y correlacional. Área de estudio: departamentos académicos y/o programas de la UDO – sucre.	Los mercados donde se desarrollan los contextos laborales, como consecuencia de la globalización están en constante cambio y por ende los trabajadores están sometidos a diferentes presiones para lograr el éxito de las organizaciones. en tal contexto tiene lugar un tipo de gerencia agresiva con la cual se da un clima laboral tóxico, en el cual los trabajadores deben hacer uso de la llamada inteligencia emocional, la cual se entiende como la facultad que tiene el ser humano de controlar sus sentimientos, manejando de manera adecuada las relaciones interpersonales y las competencias emocionales. del estudio realizado se infirió que existen cuatros dimensiones que hacen parte de la inteligencia emocional y que están ligadas a las percepciones que tienen los subordinados de sus jefes: conciencia de sí mismo, autocontrol, conciencia social y habilidades sociales.
Stefanie Lizete Almeida Campana	liderazgo tóxico: influencia de factores disfuncionales de la personalidad del liderazgo	2013 Quito - Ecuador	Muestreo discrecional Elaboración de encuestas Población: 17 empresas privadas de la ciudad de	Con la asociación de los hombres y la conformación de grupos de trabajo, se hicieron evidentes diferentes tipos de liderazgo con los cuales se buscaba el crecimiento de las organizaciones, a través del cumplimiento de objetivos empresariales. El estudio determina que “las disfunciones en la personalidad afectan negativamente en el liderazgo de los jefes,

			Quito.	influyendo principalmente en tres aspectos: la confianza, el compromiso y la motivación”; desencadenando un liderazgo tóxico que afecta a los trabajadores, alterando su comportamiento de manera negativa y disminuyendo su desempeño laboral.
Andrea Seoane	Adolescencia y conductas de riesgo.	2015 Uruguay	Búsqueda de antecedentes sobre la adolescencia y las conductas de riesgo. Años: 1990 – 2011 Contexto geográfico: América Latina, España, Italia y Francia.	En el trabajo se indica que la adolescencia es una fase del ser humano en la cual están presentes las transformaciones que este sufre para convertirse en adulto, y en la cual se adquieren aprendizajes y experiencias que construyen su personalidad. Durante esa etapa, se presentan algunas conductas de riesgos, es decir, de “acciones voluntarias e involuntarias realizadas por un individuo o comunidad que pueden llevar a consecuencias nocivas...” (Corona & Peralta, 2011, p. 70), que favorecen la construcción de la identidad del individuo, y en las cuales pueden haber manifestaciones de violencia, que se exteriorizan por una serie de impulsos y actos de fuerza (física y/o psicológica) y poder con el ser mismo y con sus semejantes, los cuales deben ser mitigados con miras a que en la adultez no se manifiesten en una personalidad con rasgos tóxicos.
Raúl Maestres	¿quién necesita a un jefe tóxico?	2015, Venezuela	Redacción de un artículo para revista.	Los hombres son seres adaptables al contexto en el cual se desenvuelven, por tal motivo en un ambiente laboral pueden ser víctimas de un superior con características tóxicas sin percibir de manera oportuna tal situación. El artículo indica que un “jefe tóxico es aquel que maltrata sin razón a sus colaboradores y personas de su entorno”, y que por tanto deben tenerse en cuenta señales de advertencia como la indiferencia,

				los descalificativos, los secretos laborales, los juicios infundados, la asignación de plazos irrisorios y los tonos de voz desmedidos para frenar tales situaciones. De igual modo, hace alusión a la inteligencia emocional que debe tener el líder de la empresa para poder conectarse efectivamente con los trabajadores de la misma.
Florencia Peña Saint Martin Juan López Molina	Acoso docente: maltrato psicológico de profesores hacia alumnos en contextos universitarios tóxicos.	2011 México	Técnica cualitativa.	Una forma de maltrato psicológico es el llamado acoso docente, el cual se caracteriza por ser una forma de violencia con la cual se tiene la intención de causar daño abusando de cierto poder, y la cual tiene lugar en un espacio de determinado y en un tiempo prolongado, generando ambientes hostiles y deshonestos, que tienen la potencialidad de albergar conductas de mobbing.
José Luis Ugarte	El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología	2012 Chile	Revisión sistemática	La adopción de la figura del acoso laboral en el Derecho del trabajo ha sido difícil y paulatina, debido particularmente a que el concepto proviene de una disciplina ajena al mundo legal, la Psicología. Este trabajo hace una revisión de la recepción de dicha noción en los ámbitos legal, jurisprudencial y doctrinal y en la experiencia comparada
M.M. Mole ro Jurado M.C. Pérez-Fuentes J.J. Gázquez	Acoso laboral entre personal de enfermería	2016 México	Revisión sistemática	La investigación muestra buscar en el personal sanitario y de enfermería orientarse a la comprensión del fenómeno del acoso laboral, así como de las implicaciones que tiene para los profesionales, pacientes y la propia organización. El clima organizacional en el ámbito de la salud se ve afectado retrasando procesos de calidad, calidez al usuario y personal que labora en las instituciones de salud

z Linares				
Puhl, Stella Maris, De La Iglesia, Matilde y Caputo, Marcelo Carlos	la noción de daño psíquico y su articulación con la de acoso laboral	2012 argentina	Estudio cualitativo	El acoso laboral se puede definir en el área psicológico y jurídico nociones tales como las de mobbing, acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento, psicoterror, persecución encubierta, intimidación en el trabajo, maltrato psicológico, violencia psíquica, etc. Pero cabe resaltar que cada uno de los autores definen o especifican cada significado dado su descripción y solución ante esta problemática sus dificultades al daño psíquico.
Gonzales de rivera,JL y rodriguez-abuin	Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo	Editorial EOS Madrid 2005		Este artículo habla sobre las formas de acoso laboral como las amenazas verbales, agresiones físicas, burlas, también el autor define un perfil del acosador donde especifica características habituales en este individuo
Víctor Adrián Harasemiuc , Jesús Raúl Díaz Bernal	Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión	Madrid jul./sep. 2 013		La revisión realizada, no permite demostrar una relación de causalidad entre el acoso y depresión. La reproducibilidad en los resultados de los estudios evidencian la existencia de una asociación entre acoso y depresión, siendo necesario el promover estudios de diseño longitudinal que puedan demostrar, o no, una asociación causal.
Elisa Ansoleaga, Constanza Gómez-Rubio, Amalia	Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica	Latino América 2009-2014	Descriptivo cuantitativo	se trabajó con 46 artículos seleccionados. Los estudios evidenciaron una mayor cantidad de violencia psicológica en el trabajo, con un riesgo potencial en mujeres y profesionales de la salud. Así también, las categorías de análisis más reportadas fueron las conductas que expresan violencia, las implicancias en

Mauro				la salud y factores facilitadores. Conclusiones: La literatura sobre el estudio de la violencia laboral en América Latina es reciente. Los artículos son de carácter descriptivo, con insuficientes estudios de índole interpretativa o analítica. El personal de salud, particularmente el femenino, tendría condiciones de vulnerabilidad, con relevancia en lo referido al acoso sexual, la inequidad salarial y acoso psicológico.
-------	--	--	--	--

ANEXO 7. REJILLA NACIONAL

NOMBRE DEL AUTOR	TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO DE PUBLICACIÓN	METODOLOGÍA	CONCLUSIONES
-------------------------	-----------------------------------	---------------------------	--------------------	---------------------

<p>Ministerio de la Protección Social Universidad de Antioquía</p>	<p>Violencia en el trabajo: formas y consecuencias de la violencia en el trabajo.</p>	<p>2004 Colombia</p>	<p>Estudio transversal de corte descriptivo (cuantitativo). Población de estudio: 1.920 trabajadores de los sectores de vigilancia privada, transporte de carga y de pasajeros a nivel urbano e institucional, en los sectores salud y finanzas. Ciudades: Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla.</p>	<p>Establece que la violencia es un fenómeno social que está presente en los ambientes laborales, y que no solo se relaciona con una expresión física sino psicológica que puede afectar las organizaciones de trabajo, influyendo en el bienestar de los trabajadores y ocasionando efectos en la salud y seguridad de los empleados. Después de aplicados los instrumentos el estudio coligió que hay una prevalencia baja de la violencia física y sexual en el trabajo, también indicó que un 20% de los trabajadores está expuesto al acoso laboral, el cual se concibe como un tipo de violencia psicológica que afecta la calidad del ambiente de trabajo, la salud y la vida de los trabajadores. Dentro del acoso laboral, estableció que tienen lugar las siguientes conductas: agresión verbal, agresiones físicas, agresión sexual y amenazas ocasionando estrés agobiante.</p>
<p>José Gabriel Carvajal Orozco Carlos Andrés Dávila Londoño</p>	<p>Violencia en el trabajo: Investigaciones realizadas en Colombia</p>	<p>2013 Colombia</p>	<p>Exploración bibliográfica de bases de datos, revistas y documentos de universidades, leyes y decretos relacionados con acoso laboral, y estudios publicados por el Ministerio de la Salud y</p>	<p>Se destaca que los cambios sociales, políticos, económicos y culturales favorecen la aparición de la violencia, lo cual hace necesario que se preste atención. La violencia no es solo vista como el uso excesivo de la fuerza física sino como un abuso de poder que puede tener implicaciones psicológicas en los trabajadores de una empresa. En el artículo se cita que la violencia en el trabajo es “una forma de comportamiento negativo entre dos o más personas, caracterizado por su agresividad, generalmente repetitivo, muchas veces inesperado, que tiene efectos dañinos sobre la seguridad, salud y bienestar del</p>

			Protección Social.	empleado en el lugar de trabajo”. De igual forma, se hace alusión a la violencia psicológica la cual genera un ambiente tóxico en el trabajo que afecta de manera negativa a los trabajadores de la organización, desmejorando el ambiente laboral, la convivencia, la competitividad y la productividad.
Alejandra Cruz Martínez	El acoso laboral y sus efectos a nivel individual, social y organizacional.	2012 Colombia	Búsqueda bibliográfica acerca de los efectos del acoso laboral.	Las causas del acoso laboral están íntimamente ligadas al ambiente laboral, al comportamiento del agresor y de la víctima y al modelo de gerencia presente en la organización. Los efectos que se pueden ocasionar por el acoso laboral se manifiestan principalmente en el ausentismo, la incapacidad y la rotación laboral, sumado a esto, la insatisfacción en el trabajo y la baja productividad de la empresa; exteriorizándose en el individuo por efectos físicos, psicológicos, en las relaciones sociales y profesionales.
Érica Alejandra Peña Aconcha	El acoso laboral en Colombia: Tratamiento de la conducta.	2015 Colombia	Cualitativa de corte descriptivo.	La ley que regula lo relacionado con el acoso laboral en Colombia es la ley 1010 del 2006, con la cual se busca dignificar las relaciones laborales, buscando que haya un equilibrio entre el derecho al trabajo y el derecho al ejercicio de la empresa. Con la ley se busca frenar las conductas arbitrarias que se dan en el lugar de trabajo y que ocasionan hostigamiento o acoso laboral, generando un fortalecimiento institucional y normativo en contra de estas conductas. Para que el acoso laboral se perfecciona debe darse de manera persistente y demostrable. En el documento se indica que es necesario que los reglamentos de trabajo dispongan de medios de control para tomar las medidas

				que el caso requiera y de tal modo se evite un tipo de violencia en un espacio en el que no debe haberla.
Edilgardo Loaiza Betancur	Las organizaciones tóxicas: consecuencia fatal de una organización exitosa que pierde su camino.	Colombia	Cualitativa de corte descriptivo.	Como consecuencia de la presión que se da para conseguir el éxito en las organizaciones, se generan conductas tóxicas que ocasionan deterioros en la salud de los trabajadores, facultando la aparición de conflictos organizacionales, manifestándose en un ambiente laboral poco saludable; donde el líder en su afán de alcanzar el éxito no minimiza los peligros y no controla de manera eficaz el rendimiento de la organización. Sin embargo, es importante destacar que en algunas ocasiones las conductas tóxicas que se dan para alcanzar el éxito de las organizaciones no generan efectos negativos, sino que ayudan a desarrollar capacidades y creatividades en los empleados que benefician la organización, esto porque “los lideres gerenciales desarrollan la habilidad de dirigir a una organización para lograr los objetivos, negociando con las partes involucradas y solucionando las causas que producen las situaciones de conflicto”
Edgar Enrique Martínez Cárdenas Juan Manuel Ramírez Mora	El acoso laboral en Colombia: Conceptualización, caracterización y regulación.	2007 Colombia	Cualitativa de corte descriptivo	El acoso laboral se originó desde las primeras relaciones de los hombres y con la implementación de la tecnología se fue haciendo más evidente su aparición, intensificándose y especializándose. El acoso laboral debe definirse como una conducta a través de la cual se trata a las personas de forma intimidante, causándoles sufrimientos a los trabajadores y generando una disminución en el potencial de las empresas. Por ello para erradicar estas conductas que se convierten en patologías universales

				que preocupan a los gobiernos, es necesario realizar seguimientos y controles determinando acciones preventivas conducentes a evitar las vulneraciones de derechos fundamentales.
José Gabriel Carvajal Orozco Carlos Andrés Dávila Londoño	Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia.	2013 Colombia	Cualitativa de corte descriptivo	El mobbing es definido como un tipo de violencia psicológico presente en las organizaciones laborales y en la sociedad en general, que se manifiesta en una conducta de hostigamiento, de presión e intimidación prolongada a un individuo en su lugar de trabajo. El mobbing está determinado por la personalidad de la víctima y el victimario, las interacciones dentro de las organizaciones, y el clima laboral. En las organizaciones actuales esta conducta aparece cuando los trabajadores tienen la creencia de que sus condiciones laborales serán desmejoradas y que habrá recortes de personal, por lo que aparecen conductas agresivas en búsqueda de la subsistencia laboral.
David jauregui sarmiento	Las seis conductas principales que constituyen acoso laboral según la ley	Noviembre 2017 Colombia	Estudio descriptivo	Este artículo habla sobre el grado de conflictividad laboral, este texto muestra los componentes del acoso laboral, como maltrato, percusión, discriminación laboral, entorpecimiento, inequidad laboral, desprotección laboral
Thelam Cetina Canto, Magdalena escamilla, Alberto Gongora, María José	Conducta tóxicas en el trabajo incidencia y actores en un hospital público	2015 Colombia	Estudio cualitativo-descriptivo	Este estudio busca conocer cuáles son las conductas tóxicas relacionadas con el acoso psicológico en el trabajo quien las generan y como las afrontan, en los resultados se evidenció que el 80 por ciento manifestó haber vivido este tipo de experiencia en mayor o menor intensidad

de Lille				
BBC MUNDO	Las cinco conductas tóxicas para relacionarse	2017 Colombia	Estudio descriptivo	Este artículo muestra las cinco conductas que generan discordias en el lugar de trabajo como: críticas, pasivo-agresivo, narcisistas, los de piedra, antisociales
Liliana Parra Osorio, Martín Acosta Fernández	La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud	Enero-junio 2010	Investigación cualitativa	En este artículo el propósito fue la identificación de trabajos donde se realizó una revisión sistemática en fuentes electrónicas y físicas de revistas científicas especializadas el cual se diseñó una matriz analítica
Germán F. Vieco Gómez, M. S. Raimundo Abello Llanos, Ph. D.	Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo	Colombia Medellín 2013	Estudio descriptivo	El estudio de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral y los altos niveles de estrés en el trabajo son motivo de análisis, por parte de los investigadores de la psicología de la salud ocupacional, así como de la medicina del trabajo en todo el mundo, como lo informan estudios transnacionales de seguimiento de cohortes entre 5 y 31 años

ANEXO 8. REJILLA REGIONAL

NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	AÑO DE PUBLICACIÓN	METODOLOGÍA	CONCLUSIONES
Valentina Bedoya Salazar Diego Fernando Brand Ruiz Julián Ocampo Valencia	Cuál es el alcance de la ley de acoso laboral frente al principio constitucional de dignidad humana del trabajador en la ejecución del contrato laboral en el sector público Manizales 2015	2015 Manizales, Caldas, Colombia	Cuantitativa con enfoque descriptivo / explicativo.	Este trabajo busca establecer que es a partir del concepto de dignidad humana que se puede conceptualizar la relación laboral, además indica que es el empleador quien debe propiciar un ambiente adecuado de trabajo en el cual se respeten los derechos y se den garantías adecuadas para el buen desarrollo del trabajador.