

Percepción Del Acoso Laboral en la Parte Psicológica, Y Laboral al Profesional de  
Enfermería en Colombia y a Nivel Bogotá Durante el Año 2019

Duadys Sánchez

Sindy Orozco

Y

Sully Niño

Universidad EAN

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Seminario de investigación

Lista de tablas

**Grafica 1:** Diagrama de Gram.....30

## Lista de figuras

<b>Tabla 1:</b> Diagrama de Gram.....	30
<b>Tabla 2</b> Costos de ejecución.....	33

## Tabla de contenido

Resumen.....	1
Lista de tablas.....	2
Lista de figuras.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
OBJETIVOS .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos.....	5
PREGUNTA DE INVESTIGACION .....	6
JUSTIFICACIÓN .....	7
MARCO TEORICO.....	10
Fases del acoso laboral.....	14
La Fase 1. . . . .	14
La Fase 2. . . . .	14
La Fase 3. . . . .	14
La Fase 4. . . . .	14
MARCO CONCEPTUAL.....	15
Violencia: .....	15
Violencia Psicológica: .....	16
Violencia horizontal o lateral: .....	16

Violencia en trabajo: .....	16
Acoso laboral: .....	17
OSHA:.....	17
Bullying:.....	17
Perfil del Agresor: .....	18
Perfil de la víctima: .....	18
Violencia laboral en el sector salud: .....	18
Violencia y Enfermería: .....	18
Síndrome del Quemado o burnout: .....	19
<b>DISEÑO METODOLOGICO</b> .....	<b>20</b>
<b>TIPO DE ESTUDIO.</b> .....	<b>20</b>
<b>POBLACION Y MUESTRA</b> .....	<b>21</b>
Criterio de inclusión:.....	21
Criterios de exclusión:.....	21
<b>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>22</b>
<b>TÉCNICAS PARA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>22</b>
Recolección de la información de datos: .....	22
Organización de la información: .....	23
Preparar los datos para el análisis: .....	23
Codificación de las unidades: .....	23
<b>ANEXO 1</b> .....	<b>24</b>

DIAGRAMA DE GRAM .....	31
PRESUPUESTO .....	33
CONSIDERACIONES ETICAS .....	34
RESULTADOS ESPERADOS .....	35
Referencias Bibliográficas .....	36

## Resumen

El presente trabajo de investigación, consiste en la descripción y análisis de las condiciones actuales del acoso laboral basado en competencias laborales. Esto dentro del área del profesional de enfermería en Colombia y Bogotá

El problema de investigación fue analizar los aspectos que contempla la implementación de estrategias para disminuir el acoso laboral en el área de enfermería. El acoso laboral es un fenómeno que se presenta comúnmente dentro de las organizaciones tanto privadas como públicas, situación que va en contravía de los preceptos de dignidad e igualdad que son inherentes al derecho al trabajo. Por consiguiente, se hace necesaria la intervención estatal a nivel normativo. Dentro de la legislación laboral colombiana, surge la figura del “acoso laboral”, regulada por la Ley 1010 de 2006 que tiene por objeto: definir, 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 ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

El trabajo se encuentra estructurado en capítulos, en los cuales se desarrolla la investigación: En el primer capítulo el lector podrá encontrar las generalidades del trabajo, es decir, el planteamiento, formulación y sistematización del problema, así como su justificación y objetivos general y específico, contiene el marco teórico, marco conceptual, el diseño metodológico, tipo

y método de investigación, población y muestra, instrumentos de recolección de información y el tratamiento y análisis de la información recolectada, anexos y referencias bibliográficas.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El ‘Mobbing’ o acoso moral en el trabajo se define como la identificación de acciones hostiles y asalto psicológico por parte de una o varias personas contra un colega de profesión de enfermería, este fenómeno lleva instaurado en la sociedad desde hace más de veinte años y todavía se siguen dando casos que afectan tanto al personal que lo sufre como al que lo observa sin hacer nada al respecto por temor.

En la vida laboral y producto de estas interacciones, surgen así situaciones que ponen en evidencia problemáticas relacionadas con el acoso, tales como: agresión, expresiones de desacuerdo, ultrajes, groserías, comentarios inapropiados, amenazas, despidos injustificados, obligación de hacer cosas que no están contempladas en el manual de funciones, traslados sin fundamento, discriminaciones, ofensas por el género ya que enfermería es un campo donde tradicionalmente predominan mujeres según la estadística de profesionales sanitarios colegiados enfermería en 2014 se sitúa entre las cinco profesiones sanitarias con mayor porcentaje de mujeres (84.3%), encontraron que, en general las mujeres eran víctimas de agresiones relacionadas con valores interpersonales y aspectos emocionales, mientras que los hombres eran atacados con respecto a su rendimiento en el trabajo o por sus condiciones físicas.

Pero sólo hasta los últimos años se ha considerado como un problema social importante y visto como uno de los mayores factores provocadores de estrés a nivel mundial. El acoso laboral es una epidemia silenciosa que ocurre en innumerables empresas donde ocasiona un clima de desmotivación y miedo y muchas veces termina en enfermedad. Se calcula que una de cada 30

personas encaja en la personalidad del mal tratador laboral y que uno de cada seis empleados es víctima de este tipo de abusos.

Es más frecuente que el acoso sexual, pero pasa más inadvertido, en parte porque las víctimas de este maltrato no saben que están siendo abusadas. El Ministerio del Trabajo (2011) manifiesta que diariamente se presentan denuncias relacionadas con el acoso laboral, ya sea psicológico, moral, físico o sexual, y por ello, dicha condición genera una mala calidad de vida en el entorno laboral afectando todo lo relacionado con la persona humana y con las instituciones.

Dentro de la legislación laboral colombiana, surge la figura del “Acoso Laboral”, regulada por la ley 1010 de 2006 que tiene por objeto: “Definir, 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 ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública, (clauida, 2004) Diferentes estudios internacionales han mostrado una prevalencia de hostigamiento laboral en enfermeras que varía entre un 10% y un 50%, llegando incluso a reportarse índices del 87%, un estudio realizado en un hospital psiquiátrico noruego a 99 enfermeras y auxiliares demuestra que el 10% del personal ha sido intimidado en el trabajo, relacionando el hecho con el síndrome de burnout y alteraciones psicológicas. Además, un 30% de las enfermeras que estuvieron de baja comentaron que el principal motivo había sido el acoso entre compañeros, en España, los casos de hostigamiento o persecución en el trabajo se relacionan con unos niveles muy bajos de autoestima por parte del

personal sanitario. Como ejemplo, el estudio que se hizo en las Islas Baleares demuestra que, 1 de cada 5 enfermeras, se percibía como acosada en el trabajo por sus colegas.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Describir la percepción del acoso laboral en el profesional de enfermería a nivel Colombia y a nivel Bogotá periodo comprendido del primer periodo de año 2019

### Objetivos Específicos

Revisar la Legislación Colombiana actual en materia de Acoso Laboral.

Conocer más a fondo sobre acoso laboral en el profesional de enfermería.

Identificar que conductas constituyen al acoso en el entorno laboral.

Conocer las sanciones por sufrir el acoso laboral.

## PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cómo afecta el acoso laboral en la parte psicológica y laboral al profesional de enfermería en Colombia y Bogotá durante primer periodo 2019?

**P** profesional de enfermería

**I** psicológica, laboral

**C** profesional de enfermería que sufre acoso laboral y el que no.

**O** percepción del profesional de enfermería que vive el acoso

**T** Durante primer periodo del 2019

## JUSTIFICACIÓN

El acoso laboral es relativamente reciente existe consenso dentro de distintas disciplinas como son en la psicología clínica, la psicología social y en el derecho, se debe considerar como un modo de violencia ejercida de forma encubierta y que tiene efectos potencialmente graves sobre la salud de las víctimas al producir sensación de aislamiento de indefensión y mirar profundamente la autoestima.

El hostigamiento laboral en enfermería ha sido definido por el Consejo Internacional de Enfermeras, junto a la Organización Mundial de la Salud, como incidentes donde el equipo es víctima de abuso, amenazas o agresión en circunstancias relacionadas con el trabajo y que involucra cambios implícitos o explícitos en la seguridad, bienestar o salud de los afectados

Miles de trabajadores sufren cada día ultrajes por parte de sus compañeros y jefes. Es por esta razón que se justifica este proyecto investigativo, él nos permitirá conocer y a su vez demostrar, la presencia de este flagelo en el entorno laboral ejercidos por el profesional de enfermería.

Se conoce en el ámbito laboral, el desarrollo de múltiples clases de relaciones, que proporciona un ambiente adecuado para que se origine el acoso laboral acorde a diferentes áreas, siendo el campo más afectado, allí se conjugan intereses entre las personas, en especial cuando hay un crecimiento personal.

La evidencia internacional disponible sugiere que la cuarta parte de la violencia en el lugar de trabajo se dirige contra trabajadores del sector salud y de ellos, las enfermeras serían las más susceptibles a experimentarlo.

Diferentes estudios internacionales han mostrado una prevalencia de hostigamiento laboral en enfermeras que varía entre un 10% y un 50%, llegando incluso a reportarse índices del 87% (4,5).

Hoy en día se reconoce como una necesidad de primer orden en el medio laboral, donde se demuestra con la sentencia de la ley 1010 del 2006. Al sancionar el acoso laboral como un delito. (claudia, 2004)

La pertinencia de esta radica en el conocimiento de la problemática y la legislación vigente en Colombia, que permita realizar intervenciones y brindar estrategias en el entorno laboral y personal del afectado, impactando así de manera propicia la seguridad y el bienestar de los trabajadores y las organizaciones.

Bogotá es la región del país con más reportes por esta conducta, entre enero y junio se presentaron 972 casos. Le siguen Valle (109), Bolívar (61), Antioquía (48), Atlántico (31), Tolima y Risaralda (26) y Caldas 25.

La problemática se disparó este año. Según el informe, en los primeros seis meses de 2017 se habían denunciado 803 episodios por acoso laboral, mientras que en 2018, en el mismo periodo, se registraron 1.406.

De acuerdo a la Universidad Libre, si está tendencia se mantiene, el 2018 podría cerrar con un incremento de reportes por esta conducta superior al 50 por ciento en comparación con el año anterior.

La necesidad de realizar la presente investigación surgió de la importancia de generar conocimientos que brinden y aporten a investigaciones ya existentes, dado a los vacíos que se encuentran sobre el problema.

En la asociación nacional de enfermeras de Colombia (ANEC) sede ha reportados casos de enfermeras de diferentes instituciones tanto del sector público. El principal acoso laboral tales enfermas es no permitirles pertenecer a la asociación o a cualquier sindicato; al estar afiliadas a la asocian no son contrastadas o si están laborando en el sector público como enfermeras de nómina y se afilian a la asociación son trasladadas, les cambian el turno para reducir las al máximo y en el sector publico simplemente les dan la carta de renuncia sin ninguna justificación ni contemplación.

Unos de los casos reportados son:

En la clínica Marly convención desde el año 1978 donde todas las enfermeras eran convencionales pertenecían a la asociación hasta el momento solo cuentan con tres afiliadas.

En el Hospital Kennedy es donde más se presentan acosos laborales contra las enfermeras tanto en jefes de enfermería y auxiliares por los médicos y por la parte administrativa en el caso de los Lokers donde guardan reservas no pueden tener medicamentos propios guardados ni de la institución en el caso de enfermeras con una enfermedad especial no pueden tener ningún tipo de medicamentos porque son decomisados.

Enfermeras que laboraban en la clínica del country, los bosques las despidieron por ser afiliadas a la asociación, haciéndoles firmar un acuerdo de retiro voluntario, donde les prometen indemnización y hasta hoy no ha sido cumplido.

En el caso del personal de enfermería que tiene la tendencia de ser homosexuales son discriminados, humillados y acosados sexualmente.

Glosas por perdida o destrucción de medicamentos son cobrados a las enfermeras.

## MARCO TEORICO

Se puede afirmar que el estudio de acoso laboral es un tema multidisciplinario, el cual es regulado por el derecho, pero al tiempo se debe alimentar de profundas investigaciones, tanto del ámbito médico como del psicológico, pero teniendo en cuenta que todas sus implicaciones repercuten en el ámbito jurídico; bien sea para que el legislador se alimente a la hora de hacer una correcta regulación o para que el juez determine la totalidad de los daños que se producen

cuando una persona es sometida a acoso laboral psicológico y de este modo se pueda conseguir una reparación integral que, en determinado caso, pueda cubrir la totalidad de los perjuicios ocasionados.

En razón a lo anterior se establece que para alimentar la teoría de la investigación se deben acudir a las discusiones académicas desde diversas ópticas y disciplinas mencionadas, para determinar los avances académicos y legales al respecto, y de este modo tener un punto de partida para compararlos con la situación que se determine en Colombia. De igual modo en un principio resulta idóneo buscar las teorías que se consiguieron con un estudio inicial, bien sea directo o indirecto, sobre el acoso laboral, para poder sustentar el presente estudio.

Vale la pena resaltar que la práctica de acoso laboral tiene una razón de ser, la cual no es otra que hacer desistir al trabajador de continuar con sus funciones: "Generalmente el conflicto puede obedecer a diversas causas, pero, en definitiva, si bien al principio parecen hechos aislados, luego se van coordinando a fin de poder consumir y obtener la exclusión de la empresa de la víctima de acoso laboral" (Donal, 2008). Lo anterior se puede dar a partir de múltiples intenciones, bien sean personales, económicas o igualmente laborales, pero siempre tienen un elemento en común y es la violencia psicológica.

Al abordar este fenómeno, se encuentra como denominador común que la conducta bien sea desplegada por una sola persona o varias, tiene como finalidad hacer menoscabo en la psiquis del trabajador acosado. El mobbing tiende a desarrollarse lentamente, en forma progresiva, y tiene su duración en el transcurso del tiempo, provocando en la víctima un desgaste psicofísico importante e irreparable; dicha situación puede tener como punto de partida la existencia de

conflictos insignificantes, pero que sirven como posibles estrategias tendientes a dar comienzo a lo que comúnmente denominamos como acoso moral, o bien “acoso laboral” (Donal, 2008)

Aunque muchos autores discuten acerca de la definición de mobbing, muchos concuerdan con esta característica particular. En el mismo sentido se afirma en dicho trabajo que su objetivo es: "tiene como finalidad revisar la conceptualización del fenómeno a partir de los desarrollos alcanzados en el derecho comparado, especialmente, en el derecho continental europeo." (ESCOBAR, 2012)

Insiste el Ministerio de Trabajo que la violencia en el lugar de trabajo es un problema mundial, que durante mucho tiempo ha sido una cuestión “olvidada”, es más, adquirió enorme importancia por el grado de insolidaridad, silencio cómplice o no intervención en los conflictos que se puedan crear entre un miembro del grupo, con sus compañeros de trabajo y/o su jefe o jefes, resaltando la “ventaja competitiva” de estos últimos con respecto a los subordinados. (Ley 1010, 2006) Autores como Chappell y Di Martino (1998) incluyen dentro de las expresiones de violencia, a aquellas situaciones en las que existe una percepción de mala calidad de servicios o de mala atención, la no satisfacción de necesidades de un cliente, proveer de servicios que están muy lejos de las expectativas del usuario, el abuso o trato injusto, ambientes no aptos para realizar actividades de cuidado, organización inadecuada, personas con escasa capacidad en el cuidado o un clima de estrés, entre otras. Ahora bien, dentro de los elementos conceptuales que permiten entender las características de la problemática, la dirección del Trabajo del Gobierno de Chile (2007) realizó una cartilla informativa denominada El acoso laboral o Mobbing, en donde relaciona una serie de acciones que cuando se presentan de manera frecuente pueden

convertirse en casos de acoso laboral, Los superiores jerárquicos niegan la posibilidad de comunicarse adecuadamente a un trabajador; silenciándolo, cuestionando la calidad de su trabajo o criticando su vida privada, y amenazándolo con el fin de aislarlo. La imposibilidad de comunicarse puede incluir que el trabajador sea interrumpido cuando habla o se evita el contacto visual con él. Los colegas rehúyen a un trabajador, no hablan con él; los superiores jerárquicos prohíben que se le hable; se le asignan lugares de trabajo aislado, se le hace el vacío, se le anula, etc. Acciones de chismorreos, ridiculización, mofa, burla de alguna discapacidad, herencia étnica, creencias religiosas, manera de moverse o de hablar, humillaciones y ataques a la reputación o a la calidad profesional de un trabajador mediante calumnias, confabulaciones o evaluaciones de trabajo poco equitativas, no se le asignan tareas a un trabajador o se le asignan tareas sin sentido, imposibles de realizar o inferiores a sus capacidades. También puede tratarse de cambios frecuentes en sus tareas y responsabilidades, con el objeto de disminuir sus capacidades, rendimiento y responsabilidad laboral, ataques dirigidos a la salud de la víctima: violencia de tipo verbal, amenazas de violencia física, exposición a trabajos de alto riesgo o a exigencias y demandas complejas, agresiones de tipo físicas y psicológicas existen muchos elementos que nos permiten identificar una señal de alerta para identificar el mobbing.

Tales circunstancias deben ser estudiadas ya que su aporte en la prevención es enorme, por cuanto un elemento del cual esta se debe servir es la capacitación a los empleados a cerca de dichas pautas que sugieren la materialización del acoso laboral. Al respecto se sostiene que:

De igual modo los estudios arrojan elementos para inferir los obstáculos que se le presentan a la víctima a la hora de intentar que se detenga el ataque del que está siendo objeto, o por lo

menos facilitar el hecho de denunciar el acoso laboral para que de este modo se inicie una investigación. Entre otras causas, se encuentran las siguientes:

En muchos casos, el acoso no es denunciado por la víctima, lo que puede obedecer, tal vez, a varios motivos significativos:

Temor de estropear su reputación profesional.

Temor a las posibles venganzas ejercidas por el sujeto.

Temor a la pérdida de su empleo.

Temor al descreimiento.

Temor ante la dificultad de acreditación de los hechos alegados. (velasco, 2011)

#### Fases del acoso laboral

La Fase 1. Es la presencia de un incidente específico que origina una situación de acoso.

Generalmente los conflictos no resueltos que se agravan, pueden dar lugar a una futura situación de acoso.

La Fase 2. Se presenta cuando la víctima recibe ataques psicológicos por parte de quien acosa, en un comienzo no se presta atención, se le resta importancia y en ocasiones es posible negar tal situación.

La Fase 3. Se presenta cuando la situación es más que evidente y la cabeza de la organización encuentra grave la situación y busca o resolver el conflicto o negar el problema, aumentando con ello la gravedad de los hechos, pues la víctima se siente sin respaldo.

La Fase 4. Es la etapa cuando los demás consideran a la víctima como un problema para la institución o que posiblemente está enferma, aquí suceden dos situaciones, una que abandone el

Puesto de trabajo o que la retiren del mismo o en su defecto la trasladen. Aquí puede suceder que la persona afectada comience a pedir licencias, solicitar la renuncia, o también que le pidan la renuncia.

### Consecuencias del Acoso laboral

En términos generales, las consecuencias del acoso a nivel laboral se traducen en individuos que encuentran en el trabajo un ambiente hostil, asociado al sufrimiento y que no tienen óptimo rendimiento (alberto, 2000)

La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de acoso laboral sería el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido a las limitadas posibilidades de movilidad laboral, prefiriendo aguantar situaciones incómodas, como la discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo.

2.3 Estadísticamente en Colombia ejercen 70.000 enfermeras y en la ciudad e Bogotá 140000 enfermeras de estas el 2% que equivale alrededor de 800 se encuentran afiliadas a la asociación (ANEC)

## MARCO CONCEPTUAL

Violencia: “uso intencional de la fuerza o poder físico, de hecho o como amenaza, 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” (oms, 2012)

**Violencia Psicológica:** Se ejerce de forma más solapada, repetida y sostenida en el tiempo. La OIT y OMS en Directrices Marco para afrontar la violencia laboral, la define como “actos repetidos, indeseados, no aceptados, impuestos y no correspondidos, que pueden tener para la víctima un efecto devastador.” La OMS también formula su propia definición para violencia psicológica: “uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que puede dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, intimidación, atropello, acoso y amenazas”. Este tipo de violencia es mucho más común de lo que se cree, es la que habitualmente se desarrolla más en los lugares de trabajo y por ende una de las que más daño puede llegar a generar por las implicancias que conlleva; desmotivación, bajo rendimiento, aumento de licencias médicas y ausentismo laboral. (OIT. En directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud. 2002).

**Violencia horizontal o lateral:** Es definida por Vessey, DeMarco & DiFazio (2011) como un comportamiento repetitivo. Ofensivo. Abusivo, intimidante, un comportamiento insultante, abuso de poder, sanciones injustas que hacen sentir a la víctima humillada, vulnerable o en estado de peligro, creando estrés y destruyendo la autoestima y confianza en sí mismo.

**Violencia en trabajo:** Según OSHA 2014 es un comportamiento violento que se presenta de forma verbal o física, que perjudica a los empleados. Esta puede incluir en agresiones físicas, comportamientos amenazantes y/o abuso verbal. La violencia en el lugar de trabajo se ubica

sobre un rango de gravedad que va desde el acoso y las amenazas, hasta ataque, asesinato y terrorismo.

Acoso laboral: Según The Work place Bullying Institute (2014) es una campaña sistemática de destrucción personal que pone en peligro la salud, la carrera profesional y desempeño en el trabajo. El acoso laboral en el entorno del trabajo es una forma no-física de la violencia. Esta violencia y el abuso, se convierte en un daño emocional que ocurre con frecuencia.

OSHA: Son las siglas con las cuales se denominan abreviadamente a la administración de seguridad y salud ocupacional de los estados unidos, una delegación que responde en materia de gestión al departamento del trabajo de los estados unidos y cuya principal misión es velar por el cumplimiento de las leyes que hacen a la seguridad y a la salud en los ámbitos laborales. Es decir, es el organismo encargado de controlar que cualquier trabajador se desempeñe en su trabajo con un marco saludable y seguro.

Bullying: Es un conjunto ofensivo, abusiva, intimidante, maliciosa o comportamiento insultante, incluyendo el abuso de poder llevada a cabo por un grupo o individuo contra otros.

**Perfil del Agresor:** Cualquier persona puede transformarse en agresor dependiendo de las circunstancias que rodeen la situación, no hay un prototipo claramente establecido, pueden ser hombres o mujeres, con estudios o sin ellos, de estrato social alto o bajo.

**Perfil de la víctima:** Los rasgos característicos de una víctima se tiene una persona; de muy baja autoestima, lo que por sí mismo los vuelve más vulnerables, se muestran frágiles, con poca capacidad de liderazgo y hacer prevalecer sus ideas, inseguros de sus capacidades y en muchos casos sumisos. Todas estas características hacen que ciertas personas se vean más expuestas a ser violentadas. (Riquelme, A. 2006.).

**Violencia laboral en el sector salud:** El Consejo Internacional de Enfermería en su código deontológico de 2002, hace un llamado a enfermería a estar atento a la violencia, ya que la considera una de las causas más importantes de morbilidad a nivel mundial.

Investigaciones realizadas a nivel mundial, indican que la violencia en el trabajo en el sector de la salud es un fenómeno de alcance mundial, que atraviesa fronteras, los distintos contextos laborales y los diversos grupos profesionales, que existen en el sector. 15 (CIE, 2002). Esta violencia alcanza tanto a quienes proporcionan la atención, como a quienes la reciben, es decir, los usuarios y/o sus familiares o acompañantes. (Burgos, 2003)

**Violencia y Enfermería:** Según cifras del CIE, el personal de enfermería, tiene tres veces más probabilidades de sufrir actos de violencia en el lugar de trabajo. Contribuye a esta situación, que

alrededor del 95% de los profesionales de enfermería en el mundo sean mujeres. (oms, 2012). Según esta misma organización muchas enfermeras han aceptado la violencia como parte de su trabajo. (CIE 1999). Cifras del estudio Violence at Work, (Di Martino y Chapell, 1998), señalan que un 97% de las enfermeras que respondieron una encuesta en Reino Unido, habían sufrido algún tipo de violencia física en el año anterior a la encuesta, así mismo un 95% de ellas, manifestó haber sido intimidada en su lugar de trabajo.

Síndrome del Quemado o burnout: Este síndrome se desarrolla principalmente en trabajadores cuyo objeto de trabajo son las personas. (H.E, 2010).

Situación que claramente ocurre con los equipos de enfermería, sean estos grandes o pequeños. Múltiples estudios e instituciones dicen que enfermeras y personal que se desempeña en el área de la salud está mucho más predispuesto a sufrir este síndrome. Este síndrome se compone básicamente de tres elementos: - Agotamiento emocional, “ya no puedo más”: el trabajador siente que no puede dar más en el ámbito emocional, esto puede generar malestares a nivel físico como: cefaleas, aumento de presión arterial, dolores musculares entre otros. 17 - Falta de realización personal en el trabajo: el trabajador genera sentimientos de poca valoración de su labor y se evalúa de forma negativa. - Despersonalización: a la persona no le importa nada, se generan sentimientos negativos hacia sí mismo y hacia los demás, deshumanización del trato. (Díaz Muñoz, M. 2005). Los elementos mencionados en general corresponden a respuestas al estrés que genera el entorno laboral. El trabajo propio de los equipos de enfermería, genera

situaciones altamente estresantes, por tener que lidiar a diario con gran cantidad de personas, distintos caracteres y todos demandando atención.

## DISEÑO METODOLOGICO

### TIPO DE ESTUDIO.

Este trabajo de investigación es un estudio cualitativo constructivo y fenomenológico “No experimental ya que es un estudio en los que se requiere hacer una manipulación intencional de acción para analizar posibles resultados. En el que no se realizara la experimentación con humanos ni se manipulan sus acciones, solo se describe fenómenos (carlos, 2010)

observables siendo este último en lo que se basara este trabajo que tiene como objetivo Describir la percepción del acoso laboral en el profesional de enfermería a nivel Colombia y a nivel Bogotá periodo comprendido del primer periodo de año 2019. Donde se utilizara el estudio de tipo constructivo que se “basa en indagar la incidencia de las modalidades o niveles de uno o más variables en una población y así proporcionar su descripción, son proyectos puramente descriptivos, buscan especificar las propiedades las características y los perfiles importantes de persona, que se someten a un análisis miden, evalúan o recolectan datos sobre”<sup>1</sup>la percepción de las enfermeras a nivel Colombia y Bogotá en un solo momento del tiempo muestra que será sometida a saturación de datos.

---

Las asociaciones nacionales de enfermeras de Colombia reportan los casos de acoso laboral mediante acciones disciplinarias en el caso del sector privado, en el sector público las enfermeras llegan a la asociación para ser asesoradas.

## POBLACION Y MUESTRA

La población objeto de estudio son 5 enfermeras y grupos de enfermeras que se encuentren laborando y se localicen en Colombia y Bogotá, en el periodo 2019. La Muestra estará sujeta a la saturación de datos. (Roberto, 2010)

### Criterio de inclusión:

Mujeres y Hombre enfermeros que se encuentren laborando

Mujer y Hombre mayor de 18 años y menor de los 40 años.

Residiendo en Colombia y Bogotá

Periodo de tiempo (año 2019)

### Criterios de exclusión:

Mujeres y Hombre menores de los 18 años de edad y las mayores de 40 años.

Mujeres y Hombre auxiliares de enfermería

Mujeres y Hombre que se encuentren residiendo en otra ciudad u otro país (sampleri, 2010)

### TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La técnica de recolección de la información es una entrevista semiestructurada que estará basada en un guía de preguntas con libertad de introducir conceptos propios a la investigación de forma verbal, que permita tener contacto directo con la persona entrevistada. Por lo que se realizara una encuesta de forma semiestructurada que es instrumento de recolección de datos necesario para analizar la información recolectada por las entrevistadoras, la encuesta constara de 18 preguntas, enfocadas en describir la percepción del acoso laboral en la parte psicológica, y laboral al profesional de enfermería en Colombia y a nivel Bogotá durante el año 2019

### TÉCNICAS PARA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Recolección de la información de datos: Se realizará por medio de una entrevista semiestructurada. Que tendrá como objetivo Describir la percepción del acoso laboral en el profesional de enfermería a nivel Colombia y a nivel Bogotá periodo comprendido del primer periodo de año 2019 donde se realizaran las observaciones y anotaciones pertinentes para el desarrollo de la investigación, por lo que se llevaran a cabo registro de las actividades que se realicen.

**Organización de la información:** La información recolectada será organizada teniendo en cuenta los criterios de inclusión.

**Preparar los datos para el análisis:** Se realizará por medio de las preguntas que se realicen a las y los enfermeros que vivan y residan en Colombia y Bogotá durante el año 2019 que participen en la investigación, transcribiendo los datos verbales suministrados en texto incluyendo anotaciones relevantes a lo largo de la entrevista y que contribuyan con el objetivo de la investigación simultáneamente con la lectura y observación de los datos que son suministrados en la entrevista.

**Codificación de las unidades:** Al transcribir la información suministrada por los profesionales entrevistados se tendrá en cuenta la percepción del acoso laboral en el profesional de enfermería a nivel Colombia y a nivel Bogotá periodo comprendido del primer periodo de año 2019.

## ANEXO 1



ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS  
FACULTAD DE ADMINISTRACION  
PROGRAMA DE AUDITORIA Y GARANTIA DE CALIDADA EN  
SALUD

## FORMATO DE ENTREVISTA

TEMA: Percepción del acoso laboral en la parte psicológica, y laboral al profesional de enfermería en Colombia y a nivel Bogotá durante el año 2019 Este documento es confidencial va a ser utilizada para el proyecto de grado de Auditoria y garantía de calidad en salud.

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Lugar (País o Ciudad) \_\_\_\_\_ Enfermera (o) SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

¿Para usted que es el acoso laboral?

---

---

---

---

¿Usted cree que ha sufrido o sufre de acoso laboral?

---

---

---

---

¿Cómo es la relación laboral que tiene con su Jefe Inmediato?

---

---

---

---

¿Cómo es la relación laboral que tiene con sus compañeros de trabajo?

---

---

---

---

¿Conoce usted la ley del acoso laboral?

---

---

---

---

¿Usted sabe qué entidad lo puede asesorar y como es el proceso de reportar un acoso laboral?

---

---

---

---

¿Qué sentimientos cree usted que provoca un acoso laboral? ¿Estos sentimientos provocan que usted no asista a la institución o que no trabaje con gusto?

---

---

---

---

¿Sabe usted qué diferencia hay entre acoso laboral psicológico a un acoso laboral?

---

---

---

---

¿Sabe usted cuales son las señales de alarma que sufren las víctimas de acoso laboral o psicológico?

---

---

---

---

¿Qué tipo de dificultades crees que pueden tener las víctimas para no denunciar el hostigamiento?

---

---

---

---

¿Crees que en la institución donde usted labora existen medidas de control en este tipo de situaciones?

---

---

---

---

¿Cuáles son las conductas que conllevan al acoso laboral entre igual jerarquía y superior línea de jerarquía en el entorno laboral?

---

---

---

---

¿Usted cree que la falta de medidas, protocolos en la institución influyen que no se reporte esta conducta?

---

---

---

---

¿Usted cree que la institución ha puesto en marcha la prevención y actuación frente el acoso laboral?

---

---

---

---

¿Tiene conocimientos acerca las sanciones que existen?

---

---

---

---

¿Si usted sufriera de acoso laboral y le dijeran que tiene que ir a diferentes entidades a exponer su caso y de ultimas hablar directamente con el victimario usted lo haría y por qué?

---

---

---

---

¿Qué le gustaría contar acerca de las dificultades que usted ha tenido con sus jefes inmediatos o sus compañeros de trabajo?

---

---

---

---

Tiene alguna sugerencia para incluir a la entrevista:

---

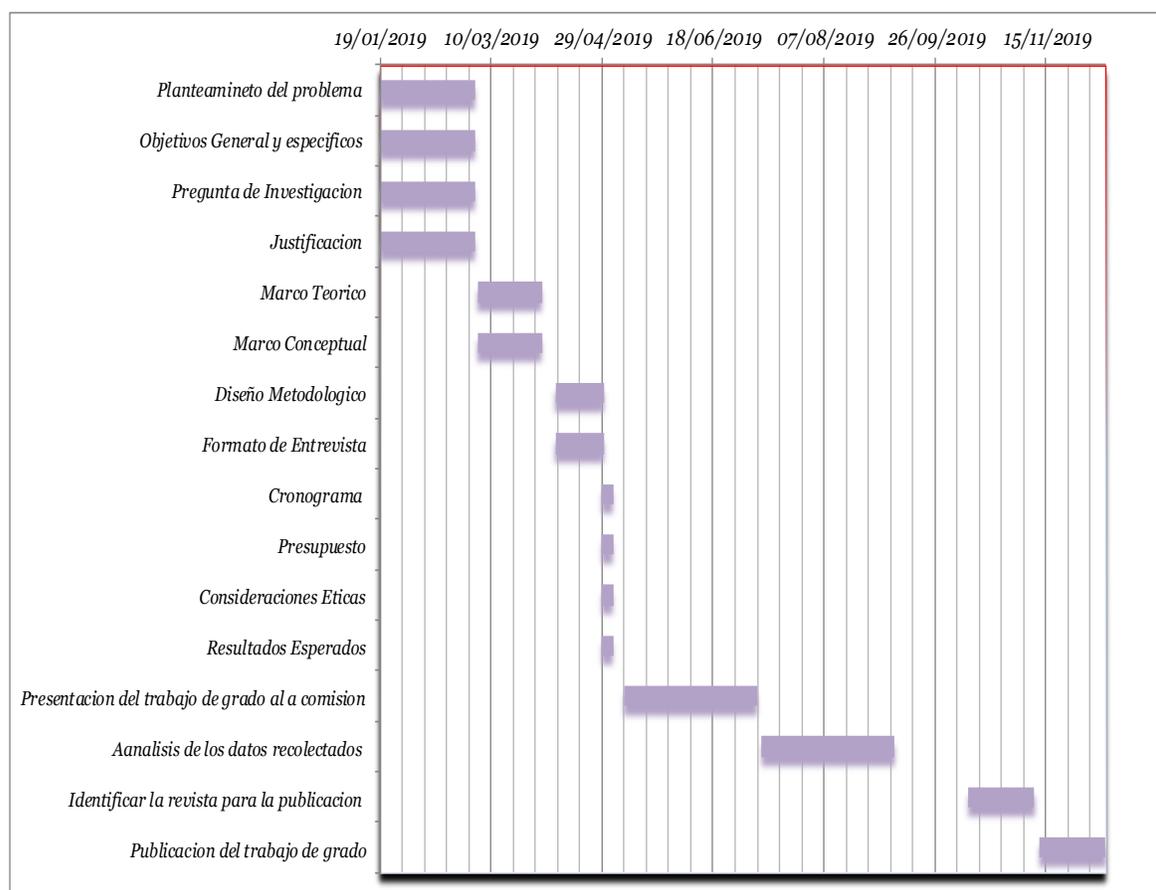
---

---

---

## DIAGRAMA DE GRAM

**Grafica 1:** Diagrama de Gram



**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla1:** Diagrama de Gram

<i>Actividades</i>	<i>Subactividades</i>	<i>Fecha de Inicio</i>	<i>Fecha de Finalizacion</i>	<i>Duracion en días</i>
<i>Construcción de Protocolo</i>	<i>Planteamiento del problema</i>	<i>19/01/2019</i>	<i>03/03/2019</i>	<i>43</i>
	<i>Objetivos General y especificos</i>	<i>19/01/2019</i>	<i>03/03/2019</i>	<i>43</i>
	<i>Pregunta de Investigacion</i>	<i>19/01/2019</i>	<i>03/03/2019</i>	<i>43</i>
	<i>Justificacion</i>	<i>19/01/2019</i>	<i>03/03/2019</i>	<i>43</i>
	<i>Marco Teorico</i>	<i>04/03/2019</i>	<i>07/04/2019</i>	<i>29</i>
	<i>Marco Conceptual</i>	<i>04/03/2019</i>	<i>07/04/2019</i>	<i>29</i>
	<i>Diseño Metodologico</i>	<i>08/04/2019</i>	<i>25/04/2019</i>	<i>22</i>
	<i>Formato de Entrevista</i>	<i>08/04/2019</i>	<i>25/04/2019</i>	<i>22</i>
	<i>Cronograma</i>	<i>29/04/2019</i>	<i>03/05/2019</i>	<i>5</i>
	<i>Presupuesto</i>	<i>29/04/2019</i>	<i>03/05/2019</i>	<i>5</i>
	<i>Consideraciones Eticas</i>	<i>29/04/2019</i>	<i>03/05/2019</i>	<i>5</i>
<i>Resultados Esperados</i>	<i>29/04/2019</i>	<i>03/05/2019</i>	<i>5</i>	
<i>Presentacion a la comision</i>	<i>Presentacion del trabajo de grado al a comision</i>	<i>09/05/2019</i>	<i>09/07/2019</i>	<i>60</i>
<i>Recoleccion de Datos</i>	<i>Aanalisis de los datos recolectados</i>	<i>10/07/2019</i>	<i>10/10/2019</i>	<i>60</i>
<i>Publicacion en las revistas</i>	<i>Identificar la revista para la publicacion</i>	<i>11/10/2019</i>	<i>11/11/2019</i>	<i>30</i>
	<i>Publicacion del trabajo de grado</i>	<i>12/11/2019</i>	<i>12/12/2019</i>	<i>30</i>

**Fuente:** Elaboración propia

## PRESUPUESTO

**Tabla 2:** Costos de Ejecución

<i>Ítem</i>	<i>Características</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Tiempo</i>	<i>Total Individual</i>	<i>Total</i>
<i>1. Personales</i>	<i>Honorarios del investigador</i>	<i>3</i>	<i>6 Meses</i>	<i>\$ 4.000.000 C/u</i>	<i>\$72.000.000</i>
	<i>Asistente de investigación</i>	<i>3</i>	<i>6 Meses</i>	<i>\$ 1.500.000 C/u</i>	<i>\$27.000.000</i>
	<i>Incentivos</i>		<i>6 Meses</i>	<i>\$ 600.000 C/u</i>	<i>\$ 3.600.000</i>
<i>2. Equipos</i>	<i>Computador Poirtil</i>	<i>3</i>	<i>6 Meses</i>	<i>\$ 800.000 c/u</i>	<i>\$ 2.400.000</i>
	<i>Internet</i>	<i>3</i>	<i>6 Meses</i>	<i>\$ 100.000 Mes</i>	<i>\$1.8000.000</i>
	<i>Impresora</i>	<i>1</i>	<i>6 Meses</i>		<i>\$ 700.000</i>
	<i>Tinta de impresora Negro</i>	<i>1</i>	<i>6 Meses</i>		<i>\$ 40.000</i>
	<i>Tinta de impresora color</i>	<i>1</i>	<i>6 Meses</i>		<i>\$ 40.000</i>
<i>3. viajes</i>	<i>Viaticos</i>	<i>Depende</i>	<i>6 Meses</i>	<i>\$ 600.000</i>	<i>\$ 3.600.000</i>
	<i>Transporte</i>	<i>Depende</i>	<i>6 Meses</i>	<i>\$ 600.000</i>	<i>\$ 3.600.000</i>
<i>4. Materiales</i>	<i>Esferos</i>	<i>10</i>	<i>6 Meses</i>		<i>\$ 10.000</i>
	<i>Tabla de apoyo</i>	<i>10</i>	<i>6 Meses</i>		<i>\$ 80.000</i>
	<i>Fotocopias</i>	<i>500</i>	<i>6 Meses</i>		<i>\$ 50.000</i>
	<i>Consolidado</i>				<i>\$ 114.920.000</i>

**Fuente:** Elaboración propia

## CONSIDERACIONES ETICAS

Según la Resolución 008430 de octubre 1993 por la cual se establece las normas científicas técnicas y administrativas para la investigación en salud, Título II: De la Investigación en Seres Humanos, Capítulo I: de los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos: en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar.

ARTICULO 8. En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

Esta investigación con tiene un riesgo mínimo: Ya que son estudios prospectivos que emplean el registro de datos a través de procedimientos comunes consistentes en: exámenes físicos o psicológicos, pruebas psicológicas a grupos o individuos en los que no se manipulará la conducta del sujeto.

## RESULTADOS ESPERADOS

Ampliación del campo de análisis, interpretación y discusión la percepción del acoso laboral en el profesional de enfermería a nivel Colombia y a nivel Bogotá periodo comprendido del primer periodo de año 2019

Aumento del conocimiento y de la percepción de los profesionales de la enfermería sobre el acoso laboral en comparación con la Legislación Colombiana actual en materia de Acoso Laboral.

Se caracterizó con gran importancia las conductas que contribuyen al acoso en el entorno laboral. En los profesionales de enfermería en Colombia- Bogotá y así poder conocer que sanciones pueden sufrir los victimarios.

## Referencias Bibliográficas

- alberto, g. (14 de mayo de 2000). *acoso laboral*. Obtenido de scielo: [www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co)
- Burgos, M. (6 de enero de 2003). *scielo*. Obtenido de [www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co)
- Cárdenas1, F. M. (2018). El acoso laboral en colombia. 94.
- carlos, b. (2010). *metodologia de la inveestigacion*.
- clauida, P. M. (2004). ACOSO LABORAL. *revista de estudios sociales*, 111-122.
- Donal, M. (2008). Obtenido de google.
- donal, M. (2018).
- H.E, M. (5 de MAYO de 2010). *SCIELO*. Obtenido de [WWW.SCIELO.ORG.CO](http://WWW.SCIELO.ORG.CO)
- oms, l. (2 de abril de 2012). *OMS*. Obtenido de [www.oms.gov.co](http://www.oms.gov.co)
- Roberto, F. (23 de ABRIL de 2010). *metodologia de la investigacion*. Obtenido de SCIELO:  
[WWW.SCIELO.ORG.CO](http://WWW.SCIELO.ORG.CO)
- sampieri, h. (2010). *metodologia de la informacion*.
- velasco, p. (2011). Obtenido de GOOGLE.

