

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL



Relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.

Cristian Alonso Campos Ruiz

Marlon Shamir Herrera Martínez

Carlos Eduardo Salazar Betancur

Sindy Yohaira Velasco Arévalo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Centro Tutorial Bogotá D.C

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Abril de 2022

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.

Cristian Alonso Campos Ruiz

Marlon Shamir Herrera Martínez

Carlos Eduardo Salazar Betancur

Sindy Yohaira Velasco Arévalo

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en
Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Johan Gómez Solano

Ingeniero Industrial

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Centro Tutorial Bogotá D.C.

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Abril de 2022

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo primeramente a Dios, que nos guía día a día y nos permitió culminar nuestros estudios como especialistas escalando un paso más en nuestra vida profesional. A nuestros padres, hermanos e hijos, dedicamos con mucho amor este proyecto de grado, ya que ellos son nuestra motivación para ser mejores personas y profesionales, nos dan las fuerzas para lograr cumplir nuestros objetivos y seguir cosechando triunfos.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Agradecimientos

Damos un agradecimiento especial a la universidad Corporación Universitaria Minuto de Dios por permitirnos pertenecer a la institución y nos brindó las herramientas para especializarnos en

lo que nos apasiona la seguridad y salud en el trabajo.

A los profesores que acompañaron el proceso de aprendizaje y nos aportaron su conocimiento. y

apoyo no solo en proyecto de grado, sino en todo el proceso que nos permite ser mejores profesionales, a nuestro compañero Cristian Campos integrante de este grupo, por su dedicación

y compromiso.

Agradecemos también a la empresa Central de Maderas G&S S.A.S, por permitirnos realizar la

investigación en su compañía y aportarle a la mejora continua, a través de nuestras

recomendaciones y conclusiones.

A todos nuestros compañeros y profesores que ante la difícil situación que atraviesa el mundo supieron adaptarse a esta nueva modalidad de estudio que implica un reto en nuestro aprendizaje

y juntos logramos culminar todos los objetivos establecidos en el plan de estudios.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

CONTENIDO

<i>Introducción</i>	11
<i>1. Problema</i>	14
1.1 Descripción del problema	14
1.2 Pregunta de investigación	16
<i>2. Objetivos</i>	17
2.1 Objetivo general.....	17
2.2 Objetivos específicos	17
<i>3. Justificación</i>	18
<i>4. Marco de referencia</i>	21
4.1 Marco teórico	21
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo).....	24
4.3 Marco legal	28
<i>5. Metodología</i>	33
5.1 Enfoque y alcance de la investigación	33
5.2 Población y muestra.....	33
5.3 Instrumentos.....	33
5.4 Procedimientos.....	35
5.5 Análisis de información	35
<i>6. Resultados y discusión</i>	36
6.1 Objetivo 1. Identificar los factores del mobbing laboral de la empresa en estudio	36
6.2 Objetivo 2. Identificar los factores asociados al mobbing laboral generados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional.....	38

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

6.3 Objetivo 3. Comparar los factores identificados del mobbing laboral de la empresa con los factores de mobbing laboral asociados al uso de WhatsApp	42
6.4 Discusión de resultados.....	44
7. <i>Conclusiones</i>	48
8. <i>Recomendaciones</i>	50
9. <i>Referencias bibliográficas</i>	52
<i>ANEXOS</i>	55
Anexo 1. Carta presentación proyecto a empresa y Aprobación para ejecutar el proyecto.....	55
Anexo 2 Escala Cisneros de Mobbing Laboral (Consentimiento Informado).....	57
Anexo 3 Entrevista Estructurada “Uso de WhatsApp como herramienta de apoyo gerencial”	58
Anexo 4 Hoja de Codificación.....	59
Anexo 5 Operacionalización.....	60
Anexo 6 Escala de mobbing laboral asociado al uso del WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional (Consentimiento Informado).....	61
Anexo 7 Validación del instrumento	62

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Lista de Tablas

Tabla 1. Proceso metodológico de la investigación.....	34
Tabla 2. Índice IGAP e IMAP de la empresa en estudio	37
Tabla 3. Principales factores del mobbing laboral de la empresa en estudio	38
Tabla 4. Reducción de los componentes principales de acuerdo a la varianza.....	38
Tabla 5. Ítems con mayor peso dentro del componente 1.....	40
Tabla 6. Ítems con mayor peso dentro del factor o componente 2	41
Tabla 7. Matriz de comparación entre los factores del mobbing laboral general y el mobbing laboral ejercido por medio de WhatsApp	43

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Gráfico de sedimentación de los componentes principales	Gráfico 1. Sedimentación de los componentes principales.	39
Ilustración 2. Cruce de factores 1 y 2 del mobbing laboral a través del WhatsApp	42
Ilustración 3. Mapa conceptual de la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral de la empresa en estudio.	46

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBING LABORAL

Resumen ejecutivo

El WhatsApp ha sido una herramienta de apoyo en la comunicación organizacional que fue importada de las redes sociales. Sin embargo, su utilidad se ha sobreestimado y se ha hecho un uso inadecuado en los equipos de trabajo, olvidando que es un complemento y no un sustituto de la dirección empresarial. Por tal motivo, en este estudio se propuso el siguiente objetivo general: Explicar la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el Mobbing laboral en la empresa CENTRAL DE MADERAS G&S S.A.S. en el año 2022. Para lograr este objetivo se aplicó a una muestra censal de 20 operarios de planta a través de dos instrumentos: La Escala Cisneros de Mobbing Laboral y la Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional. Con el primer instrumento se obtuvo un Índice Medio de la Intensidad de las Estrategias de Acoso (IMAP) de 0,46 en una escala de 0 a 6, considerado muy bajo, los factores que obtuvieron mayor peso fueron los relacionados con la minimización. El segundo instrumento fue procesado mediante el análisis de componentes principales. Se halló que el WhatsApp aumenta la recarga laboral al facilitar la asignación extra de tareas y la extensión del horario laboral, reproduce en menor medida la minimización del trabajador; y genera nuevas formas de hostigamiento relacionadas con el escarnio público mediante el chat. Se concluye que sí hay relación del uso del WhatsApp laboral con el Mobbing, por lo tanto, se genera un nuevo campo de estudio.

Palabras clave: Mobbing laboral, acoso laboral, WhatsApp, comunicación organizacional.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Introducción

El WhatsApp es una aplicación interactiva de mensajería de textos e intercambio de fotos y videos, que a la vez sirve como red social con base a un número de telefonía celular, fue pensada para ser usada en teléfono, pero también se adapta a tablets, laptops y computadoras de escritorio. Fue pensada inicialmente para compartir información individual y de grupos de amigos. Aunque Telegram es más amigable y versátil, la mayoría de las personas prefiere usar WhatsApp. Gracias a la inmediatez del intercambio de información, se difundió su uso como complemento de equipos de trabajo tanto para asuntos académicos como laborales. Sin embargo, en muchos casos, se ha expandido un uso inadecuado del WhatsApp al olvidar que es solo una herramienta, y se persiste en usarla como sustituto de la dirección y comunicación organizacional.

La situación anterior ha generado una distorsión que ha llevado a una sobrevaloración de la herramienta, donde las personas se ven invadidas por una comunicación ubicua en el celular con gran cantidad de informaciones, directrices y toma de decisiones de trabajo, tanto dentro del horario laboral como fuera de él. Por esta razón, esta investigación parte del supuesto que el uso inadecuado del WhatsApp ha fortalecido, profundizado o ampliado el Mobbing laboral. De hecho, se ha legislado en varios países sobre la regularización de su uso para fines laborales. No obstante, la efectividad en la inmediatez de la información, la facilidad para crear grupos, la popularidad de la herramienta (prácticamente quien tiene un smartphone tiene la aplicación), más la presencia del COVID-19 han causado que esta plataforma se siga usando en la conformación de equipos de trabajo relacionados con asuntos laborales, académicos y otros de tipo cultural o recreativo.

Pese a la popularidad y extensión del uso del WhatsApp para la conformación de equipos de trabajo, los estudios sobre su incidencia sobre el Mobbing laboral y otros fenómenos similares como el síndrome de Burnout, se han realizado más que todo en el ámbito académico universitario,

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

en torno al desgaste de los profesores; pero, pocos son los estudios realizados en dichos temas en los contextos laborales.

Colombia no es la excepción en el uso extendido del WhatsApp en los asuntos laborales, por tal motivo, se escogió la empresa Central de Maderas G&S S.A.S ubicada en Cundinamarca, para estudiar de qué manera el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional se relaciona con el Mobbing laboral. En este sentido, se planteó la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuál es la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el Mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.?**

A tal efecto se planteó el objetivo general: Explicar la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el Mobbing laboral en la empresa CENTRAL DE MADERAS G&S S.A.S.en el año 2022.

El Mobbing laboral ha sido ampliamente estudiado, por ende, las estrategias de hostigamiento en las empresas han sido documentadas y sistematizadas, en consecuencia, se usó la teorización realizada por (García, Gómez, & Riveros, 2016). También existe un instrumento estandarizado denominado Escala Cisneros para estudiar el Mobbing laboral, que incluye una codificación e interpretación propias. Esta escala ha sido aplicada más que todo en ámbito iberoamericano, este instrumento permitió medir el Mobbing laboral presente en la empresa en estudio (Fidalgo & Piñuel, 2004). Luego, se identificaron los factores del Mobbing laboral causados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional. La explicación se obtuvo mediante una comparación de los factores hallados en ambos instrumentos, pudiéndose comprobar que efectivamente el WhatsApp no solo reproduce algunas estrategias tradicionales de acoso laboral, sino que genera otras nuevas relacionadas con la invasión de la vida privada y personal del trabajador.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

De esta manera, esta investigación representa un valioso aporte para el estudio del Mobbing laboral en la era postpandemia y remite a una revisión en la aplicación de reglamentos regulatorios que se han hecho en el mundo y en Colombia al respecto.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

1. Problema

1.1 Descripción del problema

Las relaciones laborales no han estado ajenas a las transformaciones provocadas por la irrupción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Lo cual proporciona capacidad informática y una comunicación instantánea. Actualmente se observan diferentes cambios del proceso de comunicación entre los superiores, empleados o colaboradores, es decir, se han usado como herramientas y plataformas de la comunicación corporativa. Sin embargo, la aparición de tecnologías o aplicaciones, como intermediario del acto comunicativo, puede suponer a su vez un obstáculo, sino se realiza un uso adecuado.

El empleo de los celulares guarda relación con la utilización del tiempo, debido a que no es necesario esperar para hablar con otros; es posible estar conectado, al instante, las 24 horas, todos los días del año y desde cualquier lugar. La comunicación online permite, además, que no haya pausas, intervalos, ni demoras y esto es una ventaja, pero también puede generar ciertos efectos negativos (Gimenez & Zirpoli, 2015).

En este contexto es preciso señalar que las redes sociales como WhatsApp, Messenger y Telegram se han convertido en las aplicaciones más utilizadas en los últimos tiempos (Soliman & Salem, 2014). Estas aplicaciones ofrecen la posibilidad de enviar y recibir mensajes de texto en tiempo real, incluyendo la facilidad de compartir información o contenido multimedia de forma regulada o no regulada (Ahad & Lim, 2014). No obstante, algunos autores señalan que, el uso indebido de estas aplicaciones podría también tener efectos negativos relacionados con el envío de información informal que puede destruir la reputación de un individuo o de una compañía. En la literatura académica se considera que este comportamiento, en algunas ocasiones, provoca sensación de pánico y de ansiedad en el usuario. Estas aplicaciones se caracterizan por ser altamente adictivas

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

y pueden crear un gran impacto en los usuarios activos, así como dejar un rastro que se vuelve difícil de controlar y curar (Yeboah & Dominic Ewur, 2014).

En la actualidad se han realizado innumerables investigaciones a grupos de empleados de diferentes instituciones públicas y privadas sobre el estrés y Mobbing laboral en la era digital. Estas investigaciones se han motivado, tras observar diariamente una determinada sintomatología en algunos de los profesionales de un mismo ambiente laboral, que, al trabajar bajo las mismas condiciones, reaccionan distinto ante situaciones de estrés. Estas investigaciones señalaron que “el sector de la educación parece ser especialmente vulnerable a este problema, es por ello por lo que el malestar del profesorado amenaza, no sólo sus posibilidades de autorrealización sino también su equilibrio físico y psíquico, con importantes consecuencias en la calidad de la enseñanza” (Viloria, 2003). De este modo, el interés por el estudio del síndrome de desgaste profesional es un resultado, de que los efectos perjudiciales sobre los trabajadores de empresas públicas y privadas, así como en trabajadores de instituciones educativas en las que participan, generan situaciones en la organización que pueden afectar el desempeño de cada trabajador.

El uso inadecuado en el ámbito laboral de la aplicación WhatsApp por los superiores o entre colaboradores, es una situación que se agrava por la ausencia de normativa jurídica que regule este aspecto por el Ministerio de Trabajo; pero, con el tiempo se han elaborado conceptos sobre acoso laboral o Mobbing, a raíz de demandas que han presentado trabajadores por el uso de la aplicación WhatsApp y donde se consideró un riesgo psicosocial susceptible de generar un impacto muy negativo en la esfera psicológica y física de los trabajadores (Corte Constitucional, 2017). Cuando hablamos de Mobbing no hacemos alusión a un conflicto puntual, sino a un proceso multidimensional configurado por un conjunto de acciones o conductas hostiles -conscientes o inconscientes- mantenidas en el tiempo (criterio de frecuencia y sistematicidad) que tiene como

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

objetivo la destrucción del trabajador o el abandono del puesto de trabajo (elemento finalista). Este proceso se da en el trabajo y está íntimamente ligado a las relaciones interpersonales (Vilariño, Amado, Martín Peña, & Vázquez, 2019).

El acoso laboral en el lugar de trabajo, o Mobbing, es un riesgo psicosocial cuyas consecuencias van más allá de la salud física y mental de las personas que han sido o son víctimas, afectando a las organizaciones y a la sociedad. Aunque tradicionalmente ha sido un fenómeno estudiado desde la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, su tipificación en la Ley 1010 de 2006 han despertado el interés por su evaluación y abordaje por parte de las empresas a través de los Comités de Convivencia Laboral; pero carecemos de un instrumento para la evaluación pericial del acoso laboral.

A pesar de que se cuenta con normatividad específica sobre acoso laboral en Colombia llama la atención que no se han realizado investigaciones con el objetivo de profundizar sobre el uso de aplicaciones de mensajería instantánea como la aplicación WhatsApp, los síntomas, causas y fases que caracterizan cambios de actitudes o conductas que presentan los trabajadores al llevar su trabajo 24 horas al día 7 días a la semana y 356 días al año; y las implicaciones personales, sociales, laborales y familiares por el uso de esta aplicación en el trabajo, y las posteriores intervenciones a nivel personal, grupal o institucional a las que daría lugar en un futuro.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el Mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.?

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Explicar la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el Mobbing laboral en la empresa CENTRAL DE MADERAS G&S S.A.S.en el año 2022.

2.2 Objetivos específicos

1. Identificar los factores del Mobbing laboral de la empresa en estudio.
2. Identificar los factores asociados al Mobbing laboral generados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional.
3. Comparar los factores identificados del Mobbing laboral de la empresa con los factores de Mobbing laboral asociados al uso de WhatsApp.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

3. Justificación

En la actualidad la red social WhatsApp se ha sumergido de manera significativa en el ámbito laboral, esto no quiere decir que antes no estaba ligada en algunos focos y en menor proporción; pero con la llegada del teletrabajo debido a la pandemia que se presentó en la humanidad en el año 2020, a la cual no estuvo ajena Latinoamérica, y Colombia. Las empresas fueron tomando decisiones que, junto al marco legal se fue instaurando para la no propagación del virus COVID 19, el trabajo en los hogares obligó buscar alternativas para una mayor comunicación entre empleados y empleador; y así el canal informativo se centró en aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp.

Por consiguiente, WhatsApp se ha transformado en una de las aplicaciones más utilizada a nivel global (Soliman & Salem, 2014) dicha aplicación ofrece la posibilidad de recibir y enviar mensajería en tiempo real, e incluye la habilidad de compartir información o contenido multimedia de forma regulada y no regulada (Ahad & Lim, 2014), además permite crear grupos o también llamados chats en comunicación simultánea para beneficiar y facilitar la información que, se comparte entre los individuos que conforman una corporación, empresa o grupo empresarial. De tal forma y con la virtualidad, las relaciones laborales se entrelazaron y observaron esta aplicación como un recurso de comunicación que además ser gratuito nos favorece el conectarnos con el personal que conforman las organizaciones.

Las relaciones laborales no se distanciaron de las transformaciones tecnológicas, informativas y comunicacionales que se incrementaron con la virtualidad y, con ello aparecieron diferentes cambios en el proceso de la comunicación entre superiores, empleados y colaboradores; de ahí que ese proceso ya antes nombrado generara varios factores que se agregan a una problemática que puede estar generando en el contexto laboral el uso del WhatsApp; entre ellos podemos tener: la

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

facilidad en acceso; esto traduce que la aplicación se puede utilizar en el horario laboral como fuera de ellos; la propiedad del teléfono, traduce que puede ser del empleado o corporativo, resaltar que este caso deberían formar parte de la empresa; la rapidez con se trasmite la información, traduce que el emisor del mensaje no tiene tiempo de retractarse de lo que informa; constancia escrita de lo transmitido, lo cual nos proporciona como medio o guía de prueba de alguna información transmitida y no realizada; la información se transmite instantáneamente al colectivo que integran los grupos o chat corporativos y con ello aumentan la posibilidad de impacto del contenido del mensaje desde el punto de vista positivo como negativo (Cervilla Garzón M. , 2017). Considerando los factores mencionados y la relación directa e investigativa que en el ámbito laboral pueda existir surge interrogantes que se logran asociar al individuo y los riesgos psicosociales que puedan estar incorporados en el contexto del uso del WhatsApp entre ellos podemos mencionar el Mobbing laboral; que lo observamos como una variable que explica el proceso causal que se quiere abordar, y así nos encaminen a estudiar desde este momento histórico tan importante para la población su presencia y si realmente aumenta o contribuye con el Mobbing experimentado por los trabajadores.

En este sentido la construcción de dicha producción intelectual y el agregar una variable que desde el punto de vista psicológico nos puede llevar a integrar contextos y factores que puedan dar como resultado conocer la dinámica empresarial desde lo individual y colectivo, y como el Mobbing laboral pudo estar presente de manera silenciosa en cada trabajador que integran las organizaciones, con un estudio de esta naturaleza, se obtuvieron mayores elementos de juicio para tomar medidas posteriores y así minimizar esto casos que puedan afectar directamente la salud laboral; además la investigación tiene importancia científica por que se sumerge a un área que desde la virtualidad aumento y que pueden arrojar resultados significativos, tiene un impacto

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

social porque sería un llamado a alarma para los organismos que actualmente coordinan y controlan todo lo concerniente a la salud ocupacional e higiene laboral que permitan crear estrategias de intervención y prevención del mismo. El aporte metodológico por que se aportaría desde algún instrumento de medición unos resultados que continúen con el conocimiento en comunidades científicas.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

4. Marco de referencia

4.1 Marco teórico

La presente investigación hace referencia al fenómeno de acoso laboral o mobbing laboral con el uso de aplicaciones de mensajería instantánea. Antesala de lo que se expone en el documento, se aborda la conceptualización del fenómeno, teniendo en cuenta que dentro de la seguridad y salud en el trabajo el estudio del acoso laboral es apenas nuevo en comparación con estudios de otros aspectos y riesgos laborales. El acoso laboral está implícito en la salud mental y riesgo psicosocial en el campo laboral de la población trabajadora, por lo cual analizarlo es un apoyo e insumo para fortalecer esta área de la salud laboral y clínica.

Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este. En términos generales, el acoso laboral también llamado acoso moral o mobbing (palabra inglesa que significa “asediar”) es toda acción hostil o negativa dirigida contra un trabajador, efectuada por un empleador, un compañero de trabajo, tanto de igual jerarquía, como de inferior jerarquía, encaminada a producir en este terror, angustia o perturbación, la cual se hace de forma sistemática, recurrente y prolongada con la finalidad de afectar psicológicamente a la víctima, incluso éste puede traer como consecuencia la renuncia (García, Moreno, Rivera, Fragozo, & Murillo, 2014).

El término mobbing fue expuesto por primera vez por Konrad Lorenz para describir el comportamiento grupal que se veía en los animales; así el concepto fue definido como las agresiones de varios animales más pequeños que amenazan a un animal más grande; detalla y

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

estudia varias conductas que resultan de reacciones innatas como aprehensión, acecho, protección, agresión individual o colectiva y aprender a reconocer al enemigo, lo anterior se da para evitar al depredador. Posteriormente, el término fue utilizado por (Leymann, 1996) quien realizó una observación del comportamiento dañino de algunos grupos de niños dirigidos a otro grupo específico. De esta manera, este fenómeno empieza a tener origen en las escuelas en la década de los 80 del siglo XX, donde se empieza a investigar el acoso a nivel laboral en los países nórdicos, y en los años 90 logró aumentar el interés por este fenómeno también en países europeos (García, Gómez, & Riveros, 2016).

El acoso psicológico en el trabajo cuenta con varios sinónimos y formas de nombrarlo como lo son: mobbing, adult bullying, acoso laboral, acoso moral en el trabajo y acoso institucional, conceptos que en definitiva terminan teniendo aspectos similares en cuanto a su definición y representan un área de investigación emergente en psicología organizacional, que según (González de Rivera & Rodríguez, 2006) se definen como acciones hostiles que se sostienen en el tiempo y se dan de forma intencional buscando la destrucción de una persona mediante patrones de maltrato verbal y a veces físico, injusta y desmedidamente (García, Gómez, & Riveros, 2016).

Cuando se habla de acoso laboral se enlaza a dos aspectos, la organización del trabajo y la gestión de los conflictos en el contexto, lo cual da cuenta que este fenómeno se da gracias a la organización, específicamente en sus tareas y maneras de liderazgo enlazado con malas relaciones laborales, superioridad por parte de la empresa y su complot con el acosador. (García, Gómez, & Riveros, 2016).

Otras dinámicas que se pueden presentar en las organizaciones como agentes promotores de acoso laboral son: la asignación de objetivos o proyectos inalcanzables; quitar áreas de responsabilidad a cambio de tareas rutinarias; ignorarlo como si fuera invisible; incitar al error en su labor y

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

acusarle después de faltas profesionales; inventar calumnias que dañen su reputación; infravalorar el esfuerzo realizado; ignorar los éxitos profesionales, criticar y ridiculizar continuamente su trabajo; invadir la privacidad del acosado y animar a otros compañeros a participar en las acciones anteriores (Garcia, Gomez, & Riveros, 2016).

Como consecuencias de dichas dinámicas, se pueden presentar efectos en lo referente a la salud física, psicológica, relacional, económica y profesional en las víctimas de acoso laboral. Dentro de los efectos en la salud se puede encontrar: efectos cognitivos e hiperreacción psíquica, síntomas psicósomáticos del estrés, síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo, síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo, trastornos del sueño, cansancio y debilidad. (Garcia, Gomez, & Riveros, 2016)

Por otra parte, las consecuencias para el contexto organizacional también son amplias, aunque poco estudiadas (Einarsen, 2000), muestra que el acoso psicológico entre trabajadores tiene impacto a nivel económico, se aumenta el ausentismo y la rotación, enlazado fuertemente con disminución en la productividad por parte de los trabajadores en esta situación. El ausentismo, a su vez está relacionado con el aumento en los problemas de salud, lo anterior afecta la satisfacción laboral y, por lo tanto, la productividad, mostrando como se ven afectadas ambas partes, esta presión se tiene que presentar de manera frecuente y persistente para ejercer en la persona acosada la sensación de no poder escapar ni defenderse; de la misma manera, el ámbito laboral en el cual se desarrolla el acoso psicológico en el trabajo tolera y permite este tipo de actividades que tienen como fin último eliminar al acosado o destruir su salud y capacidades,.

Algunas características determinadas en las culturas organizacionales, encontrando de esta manera tres factores en la organización que influyen en el mobbing; en primera instancia el estilo de liderazgo el cual centra su poder en la figura de autoridad, llevando a una gran discrecionalidad;

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

otro factor que influye es la dinámica de grupos, dado que la reacción del grupo es el temor de caer en una situación parecida al estar cerca de quien es víctima del mobbing y finalmente la comunicación siendo esta de una manera hostil, indirecta, pasiva y sutil (García, Gómez, & Riveros, 2016).

4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)

En primer lugar, se consultó un trabajo realizado (Lozada Núñez, Paredes Santiago, Viloría Marín, & Rivadeneira, 2021) quienes realizaron una investigación que titularon Riesgo en el uso del WhatsApp sobrecarga y desgastes profesional en docentes universitarios. El objetivo planteado de esta investigación fue demostrar la relación entre el uso inadecuado del WhatsApp en la comunicación laboral, la sobrecarga de trabajo y el síndrome de desgaste profesional en los docentes universitarios. Realizaron un estudio con un enfoque cuantitativo utilizando una metodología descriptiva, correccional y con corte transversal, se recopiló la información mediante un cuestionario respondido por un total de 305 docentes que cumplieron los criterios con los criterios estructurados de selección. Aplicó un cuestionario electrónico con dos escalas establecidas; una que mide el síndrome de desgastes profesional, a través del MBI (Maslach Burnout Inventory), que consta de 22 ítems propuesto por Maslach & Jackson (1981) y cuatro ítems o indicadores para medir la sobrecarga de trabajo según Moore (2006). Además, se adaptó un instrumento propuesto por (Ahad & Lim, 2014) en los cuales exploran beneficios o prejuicios del uso del WhatsApp; en el análisis factorial exploratorio arrojó una varianza de 63, 85% y se demuestra una fiabilidad al certificar un coeficiente alfa de Cronbach de 0.85.

Los resultados obtenidos indicaron que, en una muestra de 305 docentes participantes, el 7.5 % refleja el síndrome de desgaste profesional a nivel alto, el 55.7% a un nivel moderado y el 36, 7% a un nivel bajo, un hallazgo importante de resaltar en los docentes que confirman nivel medio o

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

alto de prevalencia del desgaste profesional se observa un predominio de un nivel medio o alto de sobrecarga laboral. En consecuencia, el estudio demuestra que el uso inadecuado de WhatsApp en el ámbito laboral se asocia con el grado de sobrecarga de trabajo, en la cual se exponen los docentes, el uso inapropiado del WhatsApp en el ámbito laboral, produce una tensión en los docentes debido a que reciben asignaciones para ejecutar tareas y actividades, incluso fuera de la jornada laboral. Las conclusiones: los datos fueron obtenidos en una cantidad optima de elementos que demuestran y reflejan resultados validos; asimismo se propone que para próximas investigaciones la muestra sea de mayor tamaño en función de optimizar la exactitud con la que se deduce el comportamiento de la población elegida como objeto de estudio. De modo similar las conclusiones confirman asociaciones significativas entre las variables estudiadas, llevando consigo en los actuales momentos cambiar la modalidad de trabajo presencial a la virtualidad apertura el abanico para los estudios en otros entornos laborales. (MarcadorDePosición1).

Luego se revisó el trabajo presentado por G. Cervilla titulado Efectos del uso de la aplicación WhatsApp en el marco de las relaciones laborales, cuyo objeto de estudio se centró de la doctrina judicial que se está solucionando en las principales cuestiones que se plantean en relación al uso de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en el ámbito de las relaciones laborales. En ellos con el fin de recoger desde el punto de vista jurídico los efectos que se están presentando en la relación de trabajo, de una uniformidad en la doctrina judicial que permitan un replanteamiento del contenido de las normas manejadas; además apertura al empresario a tener opciones a prohibición u obligación para la población laboral a tener los dispositivos y a su vez a las posibles violaciones, abusos del empresario con el uso de la aplicación en horario laboral y extralaboral.

Las conclusiones presentaron una ampliación en el marco legal para prohibir el uso del teléfono móvil durante el tiempo de trabajo, esto solo será posible si el móvil pertenece a la empresa y el

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

uso es únicamente mientras este en prestación del servicio, de la misma forma si el teléfono le pertenece al trabajador, este solo está obligado a proporcionar de manera voluntaria el número de este. La influencia del uso del WhatsApp se está incluyendo de manera clara en la dinámica laboral, es por ello que surgió la necesidad de legislar la legitimidad de su uso en circunstancias determinadas, se hizo referencia a la legalidad como medio de prueba como procedimiento laboral o como cauce para la terminación de contrato laboral, del mismo modo la incidencia de estos mensajes y la posibilidad del empresario de inspeccionar de manera clara con conocimiento del trabajador del mal uso o descuido de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en el marco del contrato laboral sea en horario extra laboral como laboral (Cervilla Garzón J. , 2017)

Seguidamente se examinó el trabajo reportado por Saladen et al. (2019) quienes presentaron una investigación titulada Utilización del WhatsApp y sus efectos en un modelo de liderazgo y administración institucional este trabajo intelectual se basó en el efecto que causa el uso del aplicativo WhatsApp en un contexto laboral, específicamente caso Universidad EAN, está siendo una herramienta de mensajería instantánea para la comunicación de líderes y colaboradores. Se tomó la interacción que por vía de la aplicación estaría generando efectos tanto positivos como negativos y verificar su impacto en el modelo de liderazgo de la universidad EAN; entre el procedimiento metodológico fue de carácter correccional con un enfoque cuantitativo experimental con ello permitió describir la relación de las variables y efectos observados basados en la técnica descriptiva, igualmente para determinar el tamaño de la muestra se segmentó la misma en grupo de estudios (líderes y colaboradores) para tener un manejo óptimo de los resultados. La investigación tuvo los siguientes parámetros nivel de confianza 95% un margen de error 5% lo estimado de la muestra 50% líderes encuestados 59 y colaboradores encuestados 61 y se aplicó herramienta Google a la totalidad de la muestra mencionada.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Los resultados presentaron que la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp se ha difundió de manera significativa dentro de los líderes y colaboradores y con ello adicionando métodos nuevos de comunicarse en la institución con varios aspectos encontrados como: beneficio en la información inmediata, rapidez en la respuesta, mensajes de recibidos según los grupos analizados. Entre los hallazgos encontrados el 93 % de la muestra tienen instalada la aplicación, el 48% utilizan WhatsApp como alternativa en la comunicación, el 64% de los colaboradores se evidencia que su jefe inmediato se comunica a través de la mensajería instantánea. El 31 % que maneja WhatsApp está de acuerdo con que su jefe inmediato le envié mensaje mediante este medio y el 16% es indiferente; con este porcentaje se observa que el uso de la herramienta aporta ayuda en el proceso de la comunicación manera eficaz, y un 25% no está de acuerdo en esta vía de mensajería. También entre la muestra de colaboradores que están de acuerdo en el uso de la herramienta WhatsApp en el contexto laboral, el 15% observa como positivo la fluidez de la comunicación, el 13% genera más rapidez y el 7% aporta muy buena opción para el reemplazo de la llamada cuando no se pueda contestar. Resaltar que el 25% que este en desacuerdo lo ve negativo porque la aplicación es netamente personal, e invade un espacio individual.

Las conclusiones arrojaron que la utilización de la herramienta WhatsApp facilita la comunicación relacionada a tres puntos establecidos como son: dar instrucciones, enviar tareas y establecer contacto directo; además en la relación de la muestra líderes y colaboradores independientemente en contexto en que se encuentren se interactúan de manera más directa y más ágil, importante resaltar que con la cabida de la herramienta WhatsApp se deben definir mecanismos para el uso en el ámbito laboral sin afectar la vida personal del trabajador. (Anaya Saladén, Valbuena Castillo, Sandra Rocío, Ortega Jiménez, Henry Manuel, & Hernández Rojas, Naira Yadira, 2014)

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

4.3 Marco legal

La pandemia transformó una aplicación para celulares en una herramienta clave en el ámbito laboral. En un principio, se usaba en el ámbito personal, manteniendo conversaciones con amigos o familiares. Pero el teletrabajo potenció el uso de WhatsApp como una herramienta eficaz para organizar equipo. A través de sus “Grupos”, jefes imparten instrucciones, coordinan reuniones y un largo etcétera que se ha vuelto un problema si estos mensajes se envían fuera del horario laboral o en los días libres de las personas. (Anaya Saladén, Valbuena Castillo, Sandra Rocío, Ortega Jiménez, Henry Manuel, & Hernández Rojas, Naira Yadira, 2014)

A raíz de esto varios países han decretado leyes para regular el uso de estas aplicaciones fuera del horario laboral entre ellos encontramos:

Francia: Conocida como "ley El Khomri", por el apellido de la ministra de Trabajo (Myriam El Khomri) que promovió la reforma laboral en la que se incluía este derecho. La Ley en realidad tiene la denominación de LOI n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels/ley relativa al trabajo, la modernización del diálogo social y las garantías en las carreras profesionales (Légifrance, 2016).

Portugal: En Portugal se acaba de promulgar una reforma de la ley laboral, la ley del teletrabajo que, entre otras acciones, prohíbe que los empleados reciban mensajes de chat de WhatsApp en horas no laborales. La norma busca proteger la salud mental y la privacidad de las personas que se quejan de horarios extendidos y requerimientos laborales fuera de horarios empresariales y en fines de semana, producto del teletrabajo en pandemia.

Organizaciones civiles en Portugal celebraron la promulgación de la medida, que también cuenta con unas obligaciones adicionales para aquellas empresas que tienen empleados laborando desde

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

casa, las cuales han sido señaladas de ser un “punto de quiebre” para las personas asalariadas en ese país.

Otras medidas de esta reforma laboral adelantada por políticos socialistas en el Parlamento portugués obligan a las empresas a pagar los sobrecostos en que incurran los empleados desde casa: alzas en su consumo de energía y de acceso a internet.

No obstante, las medidas solo aplican a empresas que tengan más de 10 empleados en su nómina, por lo que los críticos de la norma opinan que se podría generar despidos o modelos de empleo temporal con una reducción de las garantías laborales en contra de las personas. (Redacción el tiempo, 2021).

España: La Ley Orgánica 3/2018, que entró en vigor en 2018, establece que un trabajador no está obligado a contestar WhatsApp, emails o llamadas más allá de su jornada laboral. Pero lo hacemos y cada vez más. En 2018, el 51% de los trabajadores españoles contestaba llamadas o correos electrónicos fuera del horario laboral. Y ese porcentaje no ha dejado de crecer en los últimos dos años. La irrupción de la pandemia y la implementación del teletrabajo han contribuido a disparar la falta de desconexión digital en el ámbito laboral. Las mujeres son las que más achacan la falta de desconexión al teletrabajo. Así lo señala el último Informe sobre Desconexión Digital de InfoJobs, que señala que el 82% de los trabajadores españoles responden llamadas o emails fuera del horario laboral. En febrero de 2020, antes de la llegada de la pandemia, este porcentaje era del 63%, mientras que en junio de 2020 rozaba el 70%. Sin embargo, desde entonces, el dato se ha incrementado drásticamente.

Chile: La Ley 21.220, dictada al principio de la pandemia y que modifica el Código para incluir normas relativas al trabajo a distancia, no se refiere explícitamente a WhatsApp, pero establece que “el empleador deberá respetar su derecho (del trabajador) a desconexión, garantizando el

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

tiempo en el cual ellos no estarán obligados a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requisitos. El tiempo de desconexión deberá ser de, al menos, 12 horas continuas en un período de 24 horas. Y en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores”. (Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social, 2020).

Colombia: Colombia cuenta la ley 1010 de 2006 “por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo” Sin embargo esta ley no reglamenta el teletrabajo por lo cual se dio la sentencia T-574 de 2017, la Corte Constitucional dio claridad sobre el nivel de privacidad de un grupo laboral de WhatsApp y las implicaciones que podría tener un empleado al realizar cierto tipo de comentarios u opiniones: “Dependiendo del nivel en que el individuo cede parte de su interioridad hacia el conocimiento público, se presentan distintos grados de intimidad” que incluyen la “intimidad personal, familiar y social (C.P. art. 15)”, (Corte Constitucional, 2017).

En la misma sentencia, se determina que la intimidad social “involucra las relaciones del individuo en un entorno social determinado, tales como las sujeciones atinentes a los vínculos laborales o públicos derivados de la interrelación de las personas con sus congéneres en ese preciso núcleo social”. Prácticamente, lo que un empleado diga en un grupo de WhatsApp puede ser usado en su contra, sobre todo cuando exista información laboral o miembros del trabajo implicados; de la sentencia se infiere que este tipo de grupos son semiprivados.

Para opiniones individuales, es preferible exponerlas en grupos familiares o de amigos, que son espacios más personales y privados. Sobre los mensajes y la frecuencia de envío, estos deben ser respondidos durante la jornada laboral normal, esto para no interferir con la vida personal del empleado y sus espacios de descanso; exigir trabajo o interacción por fuera del horario habitual

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

puede derivar en un clima laboral estropeado, pago de horas extras e incluso acoso laboral. En otras circunstancias, también puede significar una falta laboral cuando un empleado no responda o se ausente por largos tiempos (si, WhatsApp ha sido instaurado como medio oficial de comunicación).

Por ello, es indispensable establecer reglas de uso, horarios y administrar los integrantes del grupo de trabajo. “Si hay un lineamiento claramente establecido por el empleador, se está dentro del horario laboral y se está utilizando la aplicación WhatsApp como canal institucional de comunicación, sí puede ser considerado una falta”, reafirma Jorge Palacio, abogado asociado de Barrera Palacio Abogados.

En Colombia el teletrabajo está regulado por la Ley 1221 del 2008 “Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones” el Decreto 884 del 2012 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones”.

La Ley 1221 del 2008 en su artículo 2, define al teletrabajo como: Desconexión digital y seguridad y salud en el ámbito laboral. Es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

En Colombia, en septiembre del año 2020 se aprobó en primer debate por la Comisión Séptima de la Cámara de Representantes, un proyecto de ley que busca garantizar el derecho a la desconexión laboral después de la jornada de trabajo establecida por ley. El proyecto fue radicado por Rodrigo Rojas Lara representante a la Cámara por Boyacá del partido Liberal.

El 06 de enero del 2022 se aprobó dicha ley que garantiza la desconexión laboral. La ley 2191 de 2022 “Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - ley de desconexión laboral” y tiene

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

por objetivo: Artículo 1°. Objeto. Esta ley tiene por objeto crear, regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores en las relaciones laborales cualquiera sea su modalidad, así como en las relaciones legales y/o reglamentarias, con el fin de garantizar que el empleador no transgreda los límites que deben existir entre la jornada laboral y los tiempos de descanso, licencias, permisos y/o vacaciones, ni aquellos de la intimidad personal y familiar del trabajador o servidor público.

Artículo 2°. Desconexión laboral en las relaciones laborales, legales y/o reglamentarias. Es el derecho del que gozan todos los trabajadores y servidores públicos, de disfrutar desconexión digital y seguridad y salud en el ámbito efectiva y plenamente del tiempo de descanso, licencias, permisos, vacaciones y de su vida personal y familiar.

Artículo 3°. Garantía del derecho a la desconexión laboral en las relaciones laborales, legales y/o reglamentarias. Los trabajadores y servidores públicos gozarán del derecho a la desconexión laboral una vez finalizada la jornada ordinaria. El ejercicio de este responderá a la naturaleza del cargo y al objeto de la relación laboral, legal y/o reglamentaria. Así mismo, el empleador deberá garantizar que el trabajador o servidor público pueda disfrutar efectivamente de este derecho, respetando los tiempos y espacios contemplados en el artículo 2° de esta ley.

Artículo 4°. Política de desconexión laboral. Toda empresa privada o entidad pública tendrá la obligación de contar con una política de desconexión laboral en consenso con los trabajadores, la cual definirá por lo menos: a. La forma cómo se garantizará y ejercerá tal derecho b. Las garantías para su cumplimiento; c. Un protocolo de desconexión digital, que contenga los parámetros que deben seguirse frente al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) dentro de la relación laboral, legal y/o reglamentaria y propenda por su buen uso, a fin de separar el tiempo que el trabajador o servidor público permanece en el trabajo, incluido el teletrabajo, de espacios tales como el descanso, las vacaciones y el tiempo personal y familiar. (Cámara de representantes Colombiana, 2021).

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

5. Metodología

5.1 Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de investigación es cuantitativo, la recolección de datos se basa en encuestas, y el procesamiento de datos se realiza a partir del tratamiento estadístico o numérico; La investigación determina las causas de los fenómenos, o define el proceso causal de un fenómeno (Herández, Collado, & Baptista, 2003), en este caso se determinan las causas o factores que explican un aumento o expansión del mobbing laboral, esta vez, causado por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional.

5.2 Población y muestra

En esta investigación la población son los operarios de planta de la Central de Maderas G&S S.A.S., ubicada en Cundinamarca. Los operarios de tienda de la empresa son 20 individuos que trabajan en dos turnos rotativos. La muestra fue censal se encuestaron a todos los operarios de la empresa: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (Ramírez, 2007). Por lo tanto, el tipo de muestreo no es probabilístico. No se encuestaron supervisores, ni asistentes, porque no forman parte de las características de la población.

5.3 Instrumentos

Para el objetivo 1, se aplicó la Encuesta Cisneros para el mobbing laboral. La escala Cisneros es un cuestionario desarrollado por el profesor Iñaki Piñuel de carácter autoadministrado compuesto por 43 ítems que objetivan y valoran 43 conductas de acoso psicológico (Piñuel, 2003). fue aplicada a los 20 operario mediante la aplicación Google Form, en el cual se dejaba fe del consentimiento informado y cumplimiento de tratamiento de datos Ley 1581 de 2012. **Número Total de Estrategias de Acoso (NEAP):** recuento estrategias distintas a 0, Neap; **Índice Global**

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

de Abuso Psicológico (IGAP): Suma de la puntuación de los ítems dividida del número de ítems; **Índice Medio de la Intensidad de las Estrategias de Acoso (IMAP)**, es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP (Ver anexo 2). Los factores que se consideraron como explicativos del mobbing laboral, fueron los que obtuvieron mayor peso, con un índice superior a 4,65.

Para el objetivo 2, se elaboró el instrumento a partir de una entrevista estructurada a 10 empleados de una empresa de servicios médicos (Ver anexo 3), que dio como resultado una hoja de codificación (Ver anexo 4) que a su vez permitió la operacionalización de la variable y la construcción del instrumento(Ver Anexo 5) El cual fue validado por tres profesionales, dos expertos en metodología de la investigación y un especialista en seguridad y salud en el trabajo; se aplicó a una muestra piloto de una empresa de servicios médicos y dio una confiabilidad de 0,97 mediante la técnica Alfa de Combrach mediante el programa Spss (Campos, 2022) dando como resultado el instrumento “Escala de mobbing laboral asociado al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional” (Ver anexo 6),

Tabla 1.

Proceso metodológico de la investigación

Objetivos del proyecto		Aspectos que considerar para cumplir con el objetivo	Medios y herramientas para levantar la información requerida para cumplir con los objetivos
Objetivo General	Objetivos específicos		
Explicar la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing	Identificar los factores del mobbing laboral de la empresa en estudio	Factores causales: ítems con mayor peso Variable a explicar: mobbing Laboral	Escala Cisneros para el mobbing laboral: Índice NEAP, IGAP e IMAP
	Identificar los factores asociados al mobbing laboral generados por el	Factores causales: componentes principales	- Escala de mobbing laboral asociado al uso de WhatsApp

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

laboral en la empresa CENTRAL DE MADERAS G&S S.A.S. En 2022.	uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional	Variable que explicar: mobbing laboral	como herramienta de comunicación organizacional: procesada mediante análisis de componentes principales (factorización)
	Comparar los factores identificados del mobbing laboral de la empresa con los factores de mobbing laboral asociados al uso de WhatsApp	Factores causales del mobbing general Factores causales asociados al WhatsApp	Matriz de comparación

5.4 Procedimientos.

Los participantes aplicaron la encuesta mediante formularios de Google, que generó una tabla de resultados que se exportó al software Excel, donde se fueron asentando la información, en cada caso había una pregunta de consentimiento informado por parte de los encuestados.

5.5 Análisis de información

Los datos se procesaron en Excel y en SPSS versión 25.0 (IBM). En ambos instrumentos se hicieron abreviaturas para cada ítem. Para la Escala Cisneros, además de los índices NEAP, IGAP e IMAP, se transformaron los puntajes con base a 100, debido a que el poco número de la muestra (20 operarios de planta) impidió la extracción de los componentes principales. Se consideraron los ítems superiores a 4,65 ya que los puntajes fueron muy bajos. Para el instrumento 2, sí se pudo aplicar Análisis de Componentes Principales con apoyo del programa SPSS; se obtuvieron 10 factores, pero se consideraron el 1 y 2 que fueron los que retuvieron la mayor varianza.

Una vez identificados los factores que inciden sobre el mobbing de ambos instrumentos se procedió a realizar la comparación con base a las categorías coincidentes y con ello se logró generar el modelo explicativo mediante un mapa conceptual.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

6. Resultados y discusión

En este aparte se presentan los resultados recogidos por los instrumentos. Los resultados se presentan en forma de datos de acuerdo con la secuencia de los objetivos específicos mediante la presentación de cuadros y gráficos a través del programa Spss 25 para el análisis de los componentes principales y la estadística descriptiva que se realizó en el software Excel.

6.1 Objetivo 1. Identificar los factores del mobbing laboral de la empresa en estudio

Para lograr este objetivo se aplicó la Escala Cisneros de Mobbing Laboral. Según el patrón de corrección de este instrumento estandarizado se calcularon tres índices:

a) Número Total de Estrategias de Acoso (NEAP): Recuento estrategias distintas a 0, Neap, este caso el índice fue de 40, de las 43 que contiene el instrumento, es decir, en la empresa en estudio hay mobbing laboral exceptuando estas tres formas de acoso: 27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios (AmeVer). 28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio (AmeEsc).30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme (MeZara). Es decir, las amenazas directas y físicas no están presentes dentro de la compañía.

b) Índice Global de Abuso Psicológico (IGAP): Suma de la puntuación de los ítems dividida del número de ítems. El resultado fue de 0,46.

c) Índice Medio de la Intensidad de las Estrategias de Acoso (IMAP), es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP. El resultado fue de 0,49.

En el cuadro 1, se puede observar los resultados. Como se puede observar, ambos índices (en una escala del 1 al 6, que es la misma del instrumento), indican que Nunca o Pocas veces al año tienen lugar las estrategias de mobbing laboral, es decir, su intensidad es muy baja, apenas perceptible,

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

porque al menos un individuo reportó haber sido víctima al menos una vez en 40 de las 43 estrategias establecidas por el instrumento.

Aunque el mobbing laboral en la empresa en estudio, es muy bajo, se procede a identificar los factores que más inciden en él según la repuesta de la muestra. Se intentó hacer un análisis de componentes principales, pero esto no fue posible por el número reducido de la muestra y la poca varianza obtenida. Por tal motivo, se apeló a la estadística descriptiva:

La mayoría de los pocos factores que generan el acoso laboral están dirigidos a la minimización, es decir, a la omisión, reducción y aislamiento sistemático del trabajador, esto se relaciona con las barreras comunicacionales que están dirigidas a omitirle, adicionalmente hay una violencia mediante la recarga laboral. En síntesis, el nivel bajo de mobbing laboral de la empresa en estudio consiste en la minimización, aislamiento y recarga laboral del empleado porque fueron los factores que obtuvieron mayor peso.

Tabla 2.

Índice IGAP e IMAP de la empresa en estudio

Individuo	Total	IGAP	IMAP
1	25	0,58	0,63
2	8	0,19	0,20
3	0	0,00	0,00
4	0	0,00	0,00
5	16	0,37	0,40
6	25	0,58	0,63
7	7	0,16	0,18
8	6	0,14	0,15
9	3	0,07	0,08
10	0	0,00	0,00
11	8	0,19	0,20
12	1	0,02	0,03
13	44	1,02	1,10
14	93	2,16	2,33
15	24	0,56	0,60
16	17	0,40	0,43
17	38	0,88	0,95
18	24	0,56	0,60
19	17	0,40	0,43
20	38	0,88	0,95
Total	394	0,46	0,49

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Tabla 3.

Principales factores del mobbing laboral de la empresa en estudio

Item	Código	Total	Esc 100	Dimensión
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	SupRes	29	9,30	Barreras Comunicacionales
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	MeInter	16	5,04	Barreras Comunicacionales
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	EvalIne	31	11,24	Minimización
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	TarAbs	15	5,81	Minimización
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	TarDeb	13	4,65	Minimización
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada	TraIns	24	9,30	Recarga Laboral
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	TarIns	12	4,65	Riesgos Laborales
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo no importa lo que haga	Minval	13	5,04	Minimización
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos	AcuInj	14	5,04	Minimización
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo	RecCri	13	5,04	Minimización
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	SimDra	16	5,81	Minimización
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	PlaIrra	14	4,65	Recarga Laboral
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada	ModIrr	14	5,04	Recarga Laboral

6.2 Objetivo 2. Identificar los factores asociados al mobbing laboral generados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional

Para lograr este objetivo se realizó al análisis de componentes principales para reducir los componentes o dimensionalidad de la variable. Los resultados arrojaron gran cantidad de componentes por el número reducido de la muestra, pero dieron como significativos 9, que retienen el 90% de la varianza acumulada. Se tomaron en cuenta los componentes 1 y 2, que juntos acumularon el 52% de la varianza (ver cuadro 3 y gráfico 1).

Tabla 4.

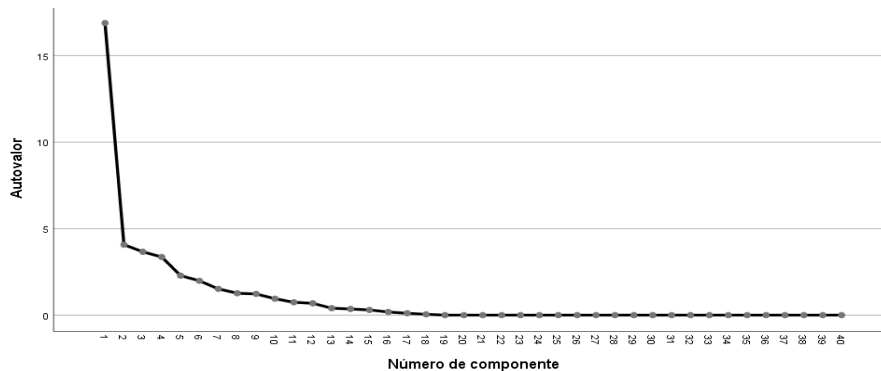
Reducción de los componentes principales de acuerdo a la varianza

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	16,884	42,211	42,211	16,884	42,211	42,211
2	4,072	10,179	52,390	4,072	10,179	52,390
3	3,659	9,148	61,539	3,659	9,148	61,539
4	3,360	8,399	69,938	3,360	8,399	69,938
5	2,281	5,702	75,640	2,281	5,702	75,640
6	1,982	4,956	80,596	1,982	4,956	80,596
7	1,515	3,787	84,384	1,515	3,787	84,384
8	1,264	3,160	87,543	1,264	3,160	87,543
9	1,225	3,064	90,607	1,225	3,064	90,607

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Ilustración 1.

Gráfico de sedimentación de los componentes principales.



El componente o factor 1, retuvo el 42,21 % de la varianza y de explicación del mobbing laboral ejercido por medio del WhatsApp. Los ítems con mayor peso fueron los siguientes:

En este componente los ítems que obtuvieron mayor peso fueron los relacionados con la recarga laboral ocasionada por el tiempo que es necesario invertir en revisar y atender los mensajes del chat laboral, así como recibir tareas extras por esta vía, como consecuencia de esto, los otros ítems de mayor peso fueron los vinculados a la pérdida de la privacidad y del ámbito íntimo de la persona por tener que usar una red social para asuntos laborales: el WhatsApp interrumpe con la vida personal tanto física como virtual de las personas. A este factor o componente se le denominó **“Recarga laboral/afectación de la vida privada”** debido al uso del WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Tabla 5.

Ítems con mayor peso dentro del componente 1

Item	Código	Total	Esc 100	Dimensión
1. Recibo alguna información o recordatorio relacionado con el trabajo fuera de mi horario laboral	InfDia	76	32,5	Recarga Laboral
2. Invierto mucho tiempo, fuera del horario laboral, revisando los mensajes relacionados con el trabajo	InvTie	77	32,9	Recarga Laboral
3. Cuando siento que ya estoy desconectado/a del empleo, recibo un mensaje de trabajo y procedo a revisarlo	RevCh	64	27,4	Recarga Laboral
3. Recibo tareas “extras” (fuera) de la planificación por medio de la aplicación WhatsApp	TarExt	49	20,9	Recarga Laboral
4. Mi vida personal (estudios, pareja, familia, amistades...) es interrumpida por la recepción de mensajes relacionados con el empleo fuera del horario laboral	IntVid	58	24,8	Pérdida de privacidad
5. Me cohíbo de publicar aspectos personales en los estados de mi perfil de WhatsApp porque temo puedan ser vistos por mis jefes o compañeros de trabajo	CohEs	49	20,9	Pérdida de privacidad
6. Me cohíbo de publicar aspectos personales en los estados de otras redes sociales (Facebook, Instagram...) porque están conectados a Whatsapp y pueden ser vistos por jefes o compañeros de trabajo	CohiRs	48	20,5	Pérdida de privacidad
7. Cuando hago uso de la aplicación como red social, para ver los estados y mensajes de familiares y amigos, no puedo evitar abrir y revisar los mensajes del trabajo	EvitRe	67	28,6	Pérdida de privacidad
8. Recibo tareas extras, fuera de la planificación y del horario laboral, solicitados como un favor o una colaboración	HoExtF	49	20,9	Recarga Laboral
9. Me expongo a riesgos laborales por concentrarme en revisar y responder al chat del equipo de trabajo	OmiM	56	23,9	Riesgos Laborales

Con respecto al componente o factor 2, el cual obtuvo una varianza de 10,19%, a diferencia del factor 1, los ítems con mayor peso están relacionados con el hostigamiento y la minimización (ver tabla 5).

El hostigamiento se presenta en forma de reclamos y llamados de atención altisonantes por parte de jefes y supervisores, así como chantajes y amenazas por parte de compañeros; la minimización está dirigida a la omisión del trabajador por parte de los jefes mediante el chat y la ridiculización tanto de jefes como de compañeros, las barreras de comunicación son producto también de la minimización mediante la omisión o falta de retroalimentación de jefes y supervisores. A este componente 2, se le denominó violencia verbal y omisión.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Tabla 6.

Ítems con mayor peso dentro del factor o componente 2

Ítem	Codigo	Total	Esc 100	Dimensión
14. Publico por descuido aspectos de mi vida personal y privada en el chat del trabajo	PubDes	5	3,6	Vulnerabilidad
17. Recibo llamados de atención altisonantes de mis jefes y superiores por medio de la aplicación WhatsApp	RecA	19	13,6	Hostigamiento
18. Recibo amenazas por parte de mis compañeros mediante la aplicación WhatsApp	RecL	3	2,1	Hostigamiento
19. Recibo reclamos de mis superiores por no responder a sus solicitudes realizadas en la plataforma WhatsApp	RecAC	24	17,1	Hostigamiento
20. Recibo reclamos de mis superiores por no responder de inmediato a sus solicitudes realizadas en la plataforma WhatsApp	RecJ	27	19,3	Hostigamiento
21. Recibo chantajes mediante la amenaza de publicación de fotos en la aplicación que evidencien mi incumplimiento del horario, tareas, algún principio, reglamento o política de la empresa	RecIn	3	2,1	Hostigamiento
22. Mi supervisor no responde a alguna duda, expectativa o inquietud que le planteo por la mensajería de texto de WhatsApp	RecCh	34	24,3	Minimización
24. Recibo una respuesta superficial o incompleta a un planteamiento realizado por el chat laboral por parte de mis superiores o jefes	PreJef	24	17,1	Minimización
25. Publican fotos en el chat que evidencian mi incumplimiento de las tareas, reglamentos o políticas de la empresa	PubFo	8	5,7	Minimización
26. Recibo llamados de atención en el chat por parte de mis superiores por el incumplimiento o retardo en una tarea asignada	RecLL	18	12,9	Minimización
32. Mis supervisores olvidan pedir retroalimentación para corroborar que la información fue entendida a través del chat de WhatsApp	OlvRet	35	25,0	Barreras Comunicacionales

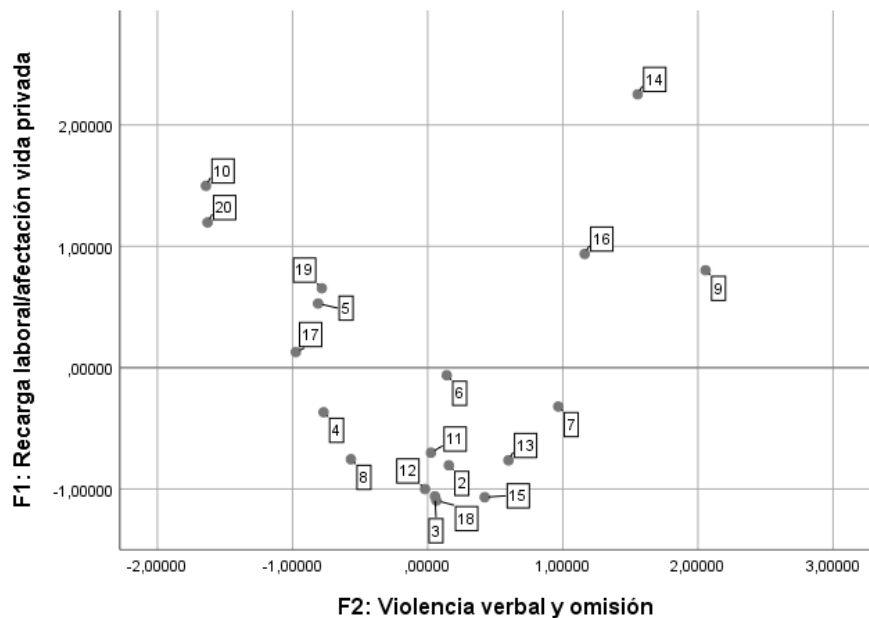
Al realizar el cruce de los dos componentes se obtuvieron cuadrantes. En el cuadrante 1, superior derecho se ubicaron los casos de quienes sienten que tienen recarga laboral, afectación de su vida privada, violencia verbal y omisión por medio del WhatsApp laboral, en este cuadrante se ubicaron 3 casos. En el cuadrante 2, inferior derecho, se ubican quienes reciben del mobbing laboral a través de WhatsApp en forma de violencia verbal y omisión, en este cuadrante hay 8 casos. En el cuadrante 3, inferior izquierdo, quienes reciben en menor medida recarga y violencias laborales, este tipo de mobbing obtuvo 3 casos. En el cuadrante 4, superior izquierdo, se hallan los casos que reciben acoso laboral mediante el WhatsApp en forma de recarga laboral y afectación de su vida privada.

El cuadrante con más casos fue el 2, se trata de quienes reciben violencia verbal y omisión.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Ilustración 2.

Cruce de factores 1 y 2 del mobbing laboral a través del WhatsApp



Como principal hallazgo de estos resultados, los factores con mayor presencia del mobbing laboral a través del WhatsApp laboral son: Recarga laboral, pérdida de privacidad, hostigamiento y minimización.

6.3 Objetivo 3. Comparar los factores identificados del mobbing laboral de la empresa con los factores de mobbing laboral asociados al uso de WhatsApp

Al realizar la comparación entre los factores hallados en ambos instrumentos se puede observar que hay estrategias de mobbing que emergen o aparecen, otras se reducen, mientras otras se profundizan cuando se usa el WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional en la empresa en estudio.

De acuerdo con la matriz comparativa los factores del mobbing laboral que emergieron o aparecen en el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional son (resaltado amarillo): la pérdida de privacidad, la vulnerabilidad y el hostigamiento.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

La pérdida de privacidad tiene que ver con la interferencia en la vida personal de los trabajadores al tener que revisar el chat constantemente, así como el inhibirse de usar WhatsApp como red social para comunicarse con familiares y amigos, publicar estados, compartir experiencia o simplemente averiguar un poco de sus seres queridos; el tiempo y atención que supone revisar el chat laboral fuera del horario de trabajo también reduce la atención y concentración que merecen las relaciones afectivas, de pareja, familiares y de amigos.

Tabla 7.

Matriz de comparación entre los factores del mobbing laboral general y el mobbing laboral ejercido por medio de WhatsApp

Variable/Dimensión	Frecuencia de Ítems			
	Mobbing laboral general	WhatsApp Componente 1	WhatsApp Componente 2	WhatsApp Componente 1 y 2
Barreras comunicacionales	2	0	1	1
Minimización	7	0	4	4
Recarga Laboral	3	5	0	5
Riesgos Laborales	1	1	0	1
Pérdida de Privacidad	0	4	0	4
Vulnerabilidad	0	0	1	1
Hostigamiento	0	0	5	5
Total	13	10	11	21

El hostigamiento aparece mediante el chat laboral como mobbing mediante reclamos y llamados altisonantes de jefes y supervisores, por no contestar el chat, por no contestarlo a tiempo o por simplemente considerar que no se cumplió con una tarea; adicionalmente se reportaron amenazas y chantajes por parte de compañeros de trabajo mediante dicha plataforma.

El uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional incrementa o profundiza la recarga laboral (resaltado en verde), sobre todo, por el tiempo extra fuera del horario que supone revisar el chat, la concentración que esto implica que impide el descanso y la recreación, la asignación de tareas extras, más la imposibilidad de negarse a realizarlas porque se piden como favores o como hecho que atiende a una emergencia.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Los riesgos laborales no parecen ser una dimensión de peso entre ambas variables, mientras que la minimización (resaltado en azul), es decir, la omisión, el menosprecio, el aislamiento, la ridiculización por parte de superiores y compañeros; aunque presentes también el chat, parece que se dan en menor proporción al igual que las barreras comunicacionales. La minimización se da más que todo en el WhatsApp por la falta de retroalimentación de los jefes y superiores debido a las limitaciones de la herramienta, así como los llamados de atención públicos y del escarnio que puede ser objeto el trabajador al ponerse en evidencia sus faltas en el muro de WhatsApp.

6.4 Discusión de resultados

Los hallazgos presentados en esta investigación son un importante avance en cuanto el uso de WhatsApp como herramienta organizacional y su relación con el mobbing laboral. Cabe destacar que los estudios realizados hasta ahora no se aplicaron en empresas productivas, de servicios, o del sector de la salud. Los estudios elaborados en esta temática se tuvieron lugar en universidades, es decir, el sector educativo.

Hubo coincidencias con lo reportado con Núñez-Santiago et al. (2021) en lo atinente a la recarga laboral, pues en una muestra de 305 profesores universitarios se pudo evidenciar un nivel de medio a alto de recarga o sobrecarga laboral, los argumentos son los mismos encontrados en el presente estudio, y no son otros que la exposición al chat laboral más allá del horario y la asignación de tareas extras mediante la plataforma.

Con respecto a la investigación de Cervilla Garzón (2017) en su estudio del marco legal para el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional, se corrobora la necesidad de legislar y regular el uso de WhatsApp en el ámbito laboral, ya que no solo genera recarga laboral, sino que de acuerdo con el presente estudio, el colaborador tiene la sensación de vulnerabilidad al ver su vida privada interrumpida y reducida por el chat laboral, además, se pudo evidenciar en esta investigación que el WhatsApp usado como herramienta de comunicación

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

organizacional, abrió una nueva oportunidad para el hostigamiento, mediante reclamos altisonantes de jefes y superiores, por no contestar a tiempo o por no cumplir con las tareas asignadas en el tiempo establecido, hecho que lleva al escarnio y la ridiculización del colaborador. También en este estudio, se demostró que el WhatsApp es un nuevo canal por donde se dirigen amenazas y chantajes de compañeros. Todos estos hechos representan insumos para nutrir la regularización del WhatsApp en el trabajo con instrumentos legales, máxime, que también acarrea afectaciones en la seguridad laboral y una eventual incidencia en la salud ocupacional.

Con el estudio de Saladen et al. (2019) hubo coincidencias en cuanto a que las barreras comunicacionales tradicionales se despejan, sin embargo, este estudio demostró que se crean otras barreras como el hecho de no haber retroalimentación en la información recibida y las tareas asignadas mediante WhatsApp. También se hallaron otras formas de omisión en el sentido que los jefes y supervisores no contentan o no contestan a tiempo las demandas informativas de los colaboradores, así como la mala interpretación que puede hacerse de los mensajes escritos carentes de entonaciones y énfasis. También hubo coincidencias en lo relativo a la invasión de la vida personal por la alta exposición que supone el WhatsApp fuera del horario laboral, hecho reportado por las muestras de ambos estudios.

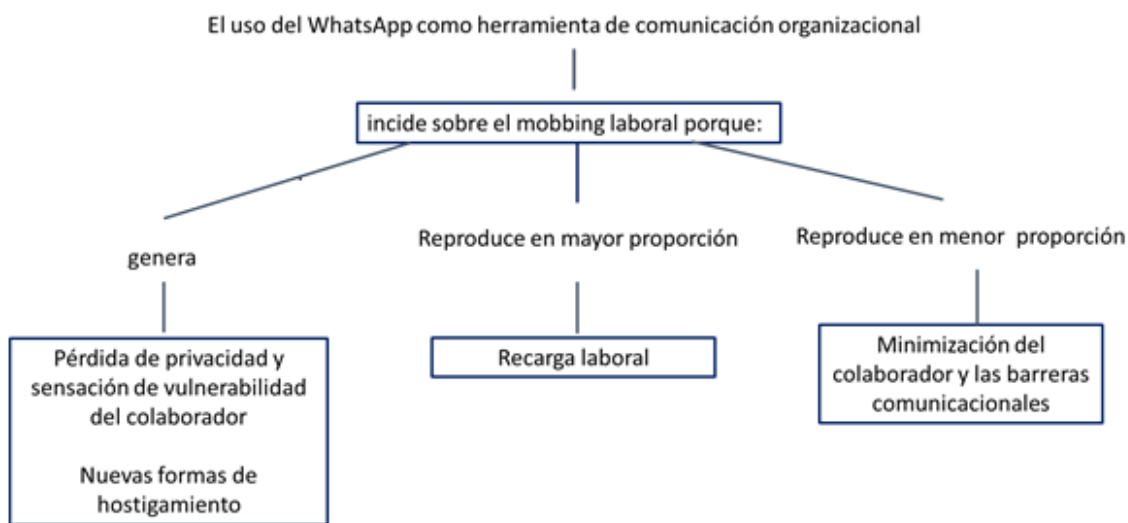
De esta manera se pudo demostrar que el WhatsApp profundiza o refuerza estrategias mobbing, sobre todo, en lo atinente a la recarga laboral debido a la proximidad e inmediatez entre supervisor-colaborador que logra en este último el efecto de verse presionado a aceptar labores extras pedidas como favores, responder de forma inmediata a solicitudes sin una debida organización espaciotemporal y mental para ello; máxime, el tiempo y concentración que exige revisar los mensajes fuera del horario laboral. Por todo esto, es conveniente seguir legislando al respecto. En cuanto a barreras comunicacionales y minimización pareciera reducirlas, pero en realidad lo que

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

se halló fue un cambio en estrategias de mobbing por otras, ya que la inmediatez facilita la difusión de información y asignación de tareas, pero esto por sí solo no significa asertividad: en el WhatsApp a los supervisores les es más fácil omitir la retroalimentación y respuesta a las demandas de los colaboradores por el hecho de ser una comunicación no presencial.

Ilustración 3.

Mapa conceptual de la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral de la empresa en estudio.



En cuanto al hostigamiento, el WhatsApp da lugar a nuevas formas de mobbing, como los llamados de atención altisonantes por partes de jefes que aprovechan la no presencialidad de la aplicación para someter al escarnio a trabajadores por no contestar mensajes, no cumplir con las tareas en el tiempo establecido o simplemente no responder de forma inmediata. También el WhatsApp aporta nuevas formas de mobbing como es el hecho de que el colaborador ve afectada su vida personal y privada, pues se cohibe de publicar estados personales y le resta tiempo y concentración para compartir mediante la red social o el tiempo real con familiares y amigos. La sensación de vulnerabilidad por exponer su vida personal mediante WhatsApp y que ésta pueda ser vista por gerentes y supervisores es una nueva forma de mobbing que apareció en este estudio y merece ser

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

analizada, sobre todo, el hecho que los supervisores puedan conocer el tiempo de conexión y disponibilidad del trabajador fuera del horario laboral mediante la aplicación WhatsApp, además puede considerar y conocer si el colaborador recibió e ignoró su mensaje, hecho que a su vez, presiona al colaborador a contestar y aceptar tareas extras. Todo esto tiene relación con el principal factor identificado: la recarga laboral.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

7. Conclusiones

El mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S. es casi nulo, ya el que Índice Global de Abuso Psicológico (IGAP) fue de 0,46 en una escala del 1 al 6, según lo recogido en la Escala Cisneros de Mobbing Laboral, Así mismo, el Índice Medio de la Intensidad de las Estrategias de Acoso (IMAP) fue de 0,49 en una escala del 1 al 6, lo que indica que es casi nulo.

Por otra parte, los factores asociados al mobbing laboral generados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional (Escala de mobbing laboral asociado al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional) se dividieron en dos componentes mediante el Análisis de Componentes Principales:

El componente 1, que obtuvo 42, 21% de la varianza indica que hay una tendencia de estrategias de mobbing laboral relacionadas con la recarga laboral y la pérdida de privacidad; el componente 2 estuvo relacionado hacia el eje violencia verbal y omisión. Se puede concluir que la recarga laboral es una constante que, se aprovecha la cercanía e inmediatez del WhatsApp para asignar tareas fuera del horario laboral, presionar para asignar tareas extras y demandar tiempo de concentración para revisar mensajes fuera del horario de trabajo. El hostigamiento también adquiere nuevas formas en WhatsApp, esta vez usando como argumento la inmediatez de la herramienta para exigir con reclamos altisonantes y premura tanto en las respuestas como en las tareas asignadas. Otro aspecto importante fue la minimización en forma de omisión por parte de los supervisores con respecto a las demandas, inquietudes y retroalimentación de los trabajadores. En este componente también fue importante la sensación de vulnerabilidad que representa para la seguridad personal y la vida privada el chat laboral.

La explicación que se halló en este estudio es que el WhatsApp usado como herramienta de comunicación organizacional: (a) reproduce en mayor proporción la recarga laboral con nuevas

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

características en la adjudicación de tareas y extensión del horario laboral al revisar constantemente el chat; (b) reproduce en menor proporción la minimización y las barreras comunicacionales, (c) genera nuevas formas de mobbing vinculadas al hostigamiento, que tienen como argumento la inmediatez de la aplicación, es decir, al trabajador se le exige celeridad en las respuestas, peor aún, celeridad en las tareas asignadas, ya sean las planificadas o las extras, las asignadas tanto dentro del horario como fuera de él.

Tradicionalmente la recarga laboral consistía en que el trabajador se llevara tareas para cumplirlas en casa, este tipo de vulnerabilidad toma nuevas formas con el WhatsApp porque el trabajador ve su vida personal y privada interrumpida por el chat laboral, porque le resta tiempo y concentración para sus asuntos personales y vida familiar, interfiere en el uso de dicha red social para ponerse al día con sus amigos y familiares. Esto genera una nueva sensación de vulnerabilidad que es necesario integrar como una nueva forma de mobbing laboral.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

8. Recomendaciones

Se recomienda continuar con el estudio del WhatsApp en ambientes laborales, pues este estudio es el primero en esta temática, ya que, hasta ahora, ha sido estudiada como herramienta de comunicación en instituciones educativas.

En este estudio y sus antecedentes, la recarga laboral es el factor que se presenta con mayor contundencia en el WhatsApp laboral, pero es preciso profundizar con otros estudios en torno a los otros factores, como el hostigamiento, la minimización, la inseguridad laboral y personal, la interrupción de la vida personal/privada.

Dado que el instrumento diseñado “Escala de mobbing laboral asociado al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional” obtuvo una confiabilidad alta (0.97), este puede ser aplicado en otros contextos y con ello poder establecer comparaciones y avanzar en las nuevas formas de mobbing que esta herramienta ha generado dentro de las organizaciones.

Sería idóneo replicar este estudio en otros contextos con muestras iguales o superiores a 100 individuos de tal forma que se puedan extraer de mejor manera los componentes principales, hallar más factores y, con esto, avanzar en la estandarización del instrumento.

Con lo anterior, también se puede obtener insumos para la regulación de esta plataforma en el ámbito laboral, ya que es una red social que de forma indebida y forzada se usa para la comunicación corporativa; sin embargo, se ha popularizado y se ha vuelto una tradición que será difícil de cambiar a no ser que esté inducido por leyes.

Con base a lo anterior, también se le hace una invitación a los diseñadores y programadores de aplicaciones, usar estos datos para adaptar la mensajería de texto de WhatsApp y otras plataformas similares a los requerimientos laborales, es decir, buscar la forma que ciertas funciones puedan

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

hibernar o desactivarse fuera del horario laboral, o permitir a ciertos contactos visualizar o no los estados, entre otros aspectos.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

9. Referencias bibliográficas

- Ahad, A., & Lim, S. (2014). Convenience or Nuisance?: The 'WhatsApp' Dilemma. *ScienceDirect*.
- Anaya Saladén, L. C., Valbuena Castillo, Sandra Rocío, Ortega Jiménez, Henry Manuel, & Hernández Rojas, Naira Yadira. (2014). UTILIZACIÓN DEL WHATSAPP Y SUS EFECTOS EN UN MODELO DE LIDERAZGO Y ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL. *revista-estrategica-organizacion*.
- Cámara de representantes Colombiana. (2021). LEY DE DESCONEXIÓN LABORAL” O “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA LA DESCONEXIÓN EN LA RELACIÓN LABORAL, LEGAL Y/O REGLAMENTARIA Y SE MODIFICA LA LEY 1221 DE 2008. Colombia.
- Campos, C. (2022). *Escala de mobbing laboral asociado al uso de whatsapp como herramienta de comunicación organizacional*. Valencia: Autor.
- Cervilla Garzón, J. (2017). EFECTOS DEL USO DE LA APLICACIÓN “WHATSAPP” EN EL MARCO DE LAS RELACIONES LABORALES. *Universidad de Cádiz*.
- Cervilla Garzón, M. (2017). Efectos del uso de la aplicación "whatsapp" en el marco de las relaciones laborales. *Dialnet*.
- Corte Constitucional. (2017). Sentencia T-574/17. Colombia. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/T-574-17.htm>
- Einarsen, S. (2000). Bullying and harassment at work: a review of a Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/222751293_Bullying_and_Harassment_at_Work_A_Review_of_the_Scandinavian_Approach
- Fidalgo, A., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 615-624.
- García, M., Gómez, M., & Riveros, J. (Junio de 2016). *El acoso laboral en el contexto colombiano: una revisión del constructo (Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Psicología)*. Bogotá D.C.: Universidad Santo Tomás.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

- García, M., Moreno, J., Rivera, J., Fragozo, M., & Murillo, L. (2014). *Cartilla acoso laboral (Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional)*. Medellín: Universidad CES.
- Gimenez, M., & Zirpoli, R. (2015). Trastornos psicologicos vinculados al uso de Whatsapp. Buenos Aires: <https://www.aacademica.org/000-015/291>.
- González de Rivera, J., & Rodríguez, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 397-412. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317121010.pdf>
- Herández, R., Collado, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill: .
- Légifrance. (2016). *JORF N° 0184 du 9 août 2016*. Obtenido de <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/jo/2016/08/09/0184>
- Leymann, H. (1996). The contenta and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizacional Psychology*, 5(2), 165-184. Obtenido de <http://www.informaworld.com/smpp/content~content=a789553710?words=mobbing&hash=4057506191>
- Lozada Núñez, D., Paredes Santiago, M., Viloría Marín, H., & Rivadeneira, D. (2021). Riesgos en el uso de WhatsApp: sobrecarga y desgaste profesional en docentes universitarios. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 209-216. doi:<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n1/2218-3620-rus-13-01-219.pdf>
- Ministerio Del Trabajo Y Previsión Social. (24 de Marzo de 2020). *Biblioteca del congreso Nacional de Chile*. Obtenido de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741>
- Piñuel, I. y. (2003). *El mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. España: Congreso Internacional Virtual: intangibles e interdisciplinariedad.
- Ramírez, T. (2007). *¿Cómo elaborar un proyecto de investigación?* Caracas: Panapo.
- Redacción el tiempo. (10 de Noviembre de 2021). *WhatsApp y trabajo: prohíben chatear a empleados en horarios no laborales*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/mundo/europa/whatsapp-en-portugal-es-delito-recibir-chat-en-horarios-no-laborales-631357>

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

- Soliman, A., & Salem, M. (2014). Investigating Intention to Use Mobile Instant Messenger: The Influence of Sociability, Self-Expressiveness, and Enjoyment.
- Vilariño, M., Amado, B., Martín Peña, J., & Vázquez, J. (2019). *La Simulación del Acoso Laboral en el LIPT-60: Implicaciones para la Evaluación Psicológica Forense*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3150/315062345011/html/>
- Viloria, e. a. (2003). *Riesgos en el uso de WhatsApp: sobrecarga y desgaste profesional en docentes universitarios*.
- Yeboah, J., & Dominic Ewur, G. (2014). *The Impact of Whatsapp Messenger Usage on Students Performance in Tertiary Institutions in Ghana*. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Whatsapp-Messenger-Usage-on-Students-Yeboah-Ewur/3ec92fd893bcbea855b6b3d830fc9efa133371c0>

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

ANEXOS

Anexo 1. Carta presentación proyecto a empresa y Aprobación para ejecutar el proyecto

Bogotá, D.C. 15 de febrero del 2022

Señores
Kimberly Tatiana Herrera
Coordinadora de Gestion Humana y SIG
Central de Maderas G&S s.a.s
Mosquera.

Referencia: Presentación de proyecto de investigación y autorización de ejecución.

Mediante la presente, los estudiantes Cristian Alonso Campos Ruiz con documento de identificación 1092386656, Marlon Shamir Herrera Martínez con documento de identificación 1026572544, Carlos Eduardo Salazar Betancur con documento de identificación 15924156, Sindy Yohaira Velasco Arévalo con documento de identificación 1010180980 del programa *Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo* de la *Corporación Universitaria Minuto de Dios*, se permiten presentar el proyecto titulado: *Relación del uso de WhatsApp y la incidencia con el mobbing laborar en trabajadores*, solicitando su autorización para desarrollarlo en la organización.

El proyecto estará bajo la orientación metodológica y temática de los docentes del programa y tiene como objetivo, para lo cual será necesario: 1. Llevar a cabo una revisión general de la empresa y poder llevar a cabo la medición de mobbing laboral con relación al uso del WhatsApp por medio de un instrumento – estadístico en la población laboral, llevar el respectivo análisis y generar aportes de mejora. 2. Por parte de Central de Maderas requerimos su apoyo con el recurso humano y brindarles disponibilidad de tiempo para atender y resolver los instrumentos.

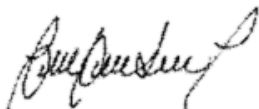
Al autorizar la participación, la empresa se verá beneficiada de la siguiente manera: Con un estudio académico de nivel de posgrado referente al fenómeno de mobbing laboral con herramientas tecnológicas como la aplicación WhatsApp, así identificar posiblemente la existencia o no de dicho fenómeno para recibir aportes de los profesionales para atenderlo, así mismo una copia del documento en físico y la guía de los profesionales autores para reforzar en el riesgo psicosocial para una mejora continua en su sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Sin otro particular, agradecemos la confirmación de la autorización y aceptación, mediante carta de respuesta dirigida a la *Corporación Universitaria Minuto de Dios* con el nombre del proyecto y los estudiantes que lo proponen.

Atentamente,



Cristian Alonso Campos Ruiz
1092386656



Carlos Eduardo Salazar Betancur
15924156



Marlon Shamir Herrera Martínez
1026572544



Sindy Yohaira Velasco Arévalo
1010180980

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Bogotá D.C. 1 de Marzo de 2022

Señores,

Marlon Shamir Herrera Martínez
Sindy Yohaira Velasco Arevalo
Cristian Alonso Campos Ruiz
Carlos Eduardo Salazar Betancur

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Referencia: Respuesta sobre autorización proyecto de investigación. *Relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en Central de Maderas.*

De acuerdo con el oficio recibido el día 28 de febrero donde los estudiantes de la especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo solicitan autorización y aprobación para desarrollar el trabajo de investigación mencionado en la referencia. Se les comunica a los estudiantes y a la Corporación Universitaria Minuto de Dios que se **APRUEBA** la ejecución de este estudio en Central de Maderas C&G s.a.s por el interés que representa para la alta gerencia en mejorar nuestro sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

En cumplimiento a ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013 tratamiento de datos e información, deben tener bajo confidencialidad el manejo de la información que se recolecte para el desarrollo de este trabajo.

Designación de representante legal para ejecutar:



KIMBERLY TATIANA HERRERA M.
Coordinadora de Gestión Humana y SIG
Central de Maderas G&S s.a.s.

Central de Maderas G&S S.A.S.
Km 1 Carretera a Occidente, Finca Los Lagolefts. Lote E, Fontibón Planadas.
313 350 4470 601 893 1258 Ext. 103-107-106-104



RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL


Anexo 2 Escala Cisneros de Mobbing Laboral (Consentimiento Informado)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfJL6eIj0zaPjXMWmSKGdOImQTINrIt9coxyM0s>

[hpL9L6AIZw/viewform?usp=sf_link](#)

Escala Cisneros de Mobbing Laboral

svelascoa1@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Este instrumento tiene como finalidad: Identificar los factores del mobbing laboral de la empresa en estudio. Le pedimos y le agradecemos gentilmente su colaboración en responderlo.

Consentimiento informado

Le informamos que este estudio es solo con fines académicos para finalizar el proyecto "Relación del uso de WhatsApp y la incidencia con el mobbing laboral" para cumplir con el requisito de grado de la Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Universidad Minuto de Dios.

Los datos aquí aportados son solo con fines académicos y no serán usados ni cedidos para otro propósito.
De cualquier manera, no se le exigirá ningún dato de identidad.

En cualquier momento usted puede pedir ser excluido como colaborador de este estudio antes de ser finalizado.

¿Está usted de acuerdo con el consentimiento informado? *

Sí

No

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Anexo 3 Entrevista Estructurada “Uso de WhatsApp como herramienta de apoyo gerencial”

Según su experiencia en el contexto de la empresa en la cual labora, por favor } responda brevemente las siguientes preguntas (máximo aproximado cinco líneas):

1. ¿Cuáles son las ventajas de la comunicación entre sus jefes o supervisores con usted mediante WhatsApp?
2. ¿Cuáles son las **desventajas** de la comunicación entre sus jefes o supervisores con usted mediante WhatsApp?
3. Indique las **debilidades** y **fortalezas** que presenta WhatsApp en las siguientes áreas
 - 3.1. Planificación
 - 3.2. Dirección o coordinación (liderazgo, motivación, distribución de tareas...)
 - 3.3. Supervisión o control de procesos
 - 3.4. Evaluación de las actividades y del desempeño
4. Explique por qué el uso de WhatsApp genera aislamiento de los trabajadores
5. De qué manera el WhatsApp puede servir para generar **hostigamiento** en contra del trabajador
6. Por qué cree usted que el WhatsApp se presta para efectuar **amenazas** en contra del empleado
7. ¿De qué manera WhatsApp contribuye que un empleado pueda ser **minimizado** o no reconocido?
8. ¿Por qué cree usted que el WhatsApp permite o facilita la **sobrecarga laboral**?
9. ¿Cree usted que el WhatsApp como herramienta de comunicación en el trabajo puede generar fatiga, desmotivación, enfermedades o hasta la renuncia o el despido del trabajador? **En caso de ser afirmativo explique por qué:**
10. Si tiene algo más que agregar al tema, puede expresarlo de forma breve:(Cristián Campos, 2022)

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Anexo 4 Hoja de Codificación

Elaborada a partir del análisis de contenido de las entrevistas estructuradas (Cristián Campos, 2022)

Categoría	Subcategoría	Fr
Recarga laboral	Genera cansancio porque sobrepasa el horario laboral/ Agobio por la cantidad de tiempo que requiere la aplicación para tratar los asuntos laborales	10
	Se adjudican tareas fuera de la planificación	6
	Genera estrés al ser usado su carácter ubicuo y disponible de tiempo para solucionar problemas o temas laborales /constantemente se está validando la información de la empresa/ No hay desconexión	8
	Al ser permitido el uso del teléfono en el trabajo, algunos empleados se dedican a chatear y revisar el teléfono recargando tareas a otros empleados	1
	Subtotal	25
Pérdida de la privacidad	No respetan los tiempos de descanso y la privacidad de las personas/la vida social y laboral se ve permeada por la vida laboral	8
	Inhíbe publicar asuntos personales, familiares y sociales (de amistad, religiosos, deportivos...)	2
	Al querer revisar mensajes de familiares y amigos es inevitable ver y revisar asuntos laborales	2
	Subtotal	13
Exposición que genera vulnerabilidad	Las respuestas quedan registradas y pueden ser usadas en contra	1
	Desdibuja las barreras y jerarquías jefe/empleo lo que genera una confianza de parte de los primeros para asignar más tareas como si fueran favores (excusa de urgencia y se promete una sola vez)	2
	Permite el control y hostigamiento de los jefes y supervisores al exponer el estado y tiempo de conexión y la recepción de mensajes	4
	Es insegura	2
	Facilita el hostigamiento al no estar reglada o dentro de un contrato laboral	1
	Subtotal	10
Hostigamiento	Facilita la presión y amenazas por parte de superiores por no responder mediante la aplicación o por no responder de forma inmediata	8
	Propicia el uso de amenazas por compañeros de trabajo	1
	Chantaje y amenazas usando como medio de coerción la publicación de fotos de actos inseguros o de incumplimiento del horario laboral	1
	Facilita el hostigamiento porque permite sobrepasar los límites del horario laboral	10
	Subtotal	5
Minimización	El empleado no recibe la atención requerida por parte de los supervisores por ser un medio virtual	3
	Se publican fotos de actos inseguros o de incumplimiento del horario laboral	1
	Se presta para el robo de ideas o iniciativas	1
	Malestar porque solo se constata el producto y no el proceso/no hay acompañamiento	1
	Llamados de atención públicos mediante los grupos de chat por no cumplir las tareas	4
	No permite un registro de actividades para poder ser usada como evaluación	2
	No es adecuada para evaluar el desempeño/ no permite la verificación de las actividades realizadas	3
Subtotal	15	
Comunicación no efectiva	Por ser comunicación escrita carece de entonaciones, énfasis y modulaciones, lo que puede ocasionar malas interpretaciones de los mensajes	3
	No permite la comunicación asertiva, crea barreras comunicacionales /mala interpretación de directrices	3
	La comunicación es impersonal y virtual: genera aislamiento	2
	Ocasiona aislamiento sociolaboral porque exige atención para revisar los mensajes recibidos	3
Subtotal	11	
Riesgos y enfermedades ocupacionales	Pérdida de la concentración en el trabajo por estar pendiente de los chats de los equipos de trabajo	2
	Es estrés causado por el WhatsApp laboral puede generar enfermedades	4
	Genera enfermedades ocupacionales por repetir movimientos y posturas por el uso frecuente del teléfono para ver y responder mensajes	1
	Subtotal	7
	Total	

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Anexo 5 Operacionalización

Variable	Dimensiones (provisionales)	Indicadores	Ítems	Instrumento
Posibles condiciones causales de mobbing laboral asociadas al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional	Recarga laboral	Extensión del horario laboral	1,2	Escala de mobbing laboral asociado al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional
		Impide la desconexión con el trabajo	3	
		Adjudicación de tareas fuera de la planificación	4	
		Facilita recarga laboral por parte de compañeros	5	
	Pérdida de privacidad	Invasión de la vida privada	6	
		Autocensura de publicaciones en redes sociales	7,8	
		Impide la atención de asuntos familiares y socioafectivos	9	
	Vulnerabilidad	Exposición	10,11	
		Inseguridad	14,15	
		Informalidad	11,12,13	
	Hostigamiento	Amenazas de superiores	16	
		Amenazas de compañeros	17,20	
		Ubicuidad y atemporalidad	21	
	Minimización	Desatención/omisión	22, 23, 27	
		Ridiculización/escarnio	24,25	
		Plagio	26,29	
		Invisibiliza el buen desempeño	28	
	Barreras comunicacionales	Poca asertividad	30,32	
		Poca retroalimentación de la información	31	
		Genera aislamiento	33,34	
Saturación		35		
Riesgos laborales	Falta de concentración en el trabajo	36		
	Genera estrés	37		
	Genera fatiga	38		
	Puede generar enfermedades ocupacionales	39		

Nota; esta tabla se construyó a partir de una Hoja de Codificación elaborada a partir de los indicadores expresados por dos coordinadores, dos supervisores y cuatro empleados de la empresa en estudio (Campos, 2022).


RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Anexo 6 Escala de mobbing laboral asociado al uso del WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional (Consentimiento Informado)

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdeLNYMXT0X0gPPsj33831WOcWqCPaZRa0_eSEAvsl_kC_LaQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

Escala de mobbing laboral asociado al uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional

Este instrumento tiene como finalidad: Identificar los factores asociados al mobbing laboral generados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional. Le pedimos y le agradecemos gentilmente su colaboración en responderlo.

 svelascoa1@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Consentimiento informado

Le informamos que este estudio es solo con fines académicos para finalizar el proyecto "Relación del uso de WhatsApp y la incidencia con el mobbing laboral" para cumplir con el requisito de grado de la Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Universidad Minuto de Dios.

Los datos aquí aportados son solo con fines académicos y no serán usados ni cedidos para otro propósito.

De cualquier manera, no se le exigirá ningún dato de identidad.

En cualquier momento usted puede pedir ser excluido como colaborador de este estudio antes de ser finalizado.

¿Está usted de acuerdo con el consentimiento informado y proceder a contestar el formulario? *

Sí

No

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Anexo 7 Validación del instrumento

Bogotá, 6 de marzo de 2022

Estimado/a):
Dr. Felipe Bastidas-Terán

Con respeto le solicitamos colaboración para ejecutar el Proyecto de Grado: **Relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.**, requisito obligatorio para optar al grado de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Universidad Minuto de Dios.

Usted ha sido elegido como experto para validar la “Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional” instrumento para lograr el objetivo específico: “Identificar los factores asociados al mobbing laboral generados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional”, meta necesaria para lograr el objetivo general: “Explicar la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa CENTRAL DE MADERAS G&S S.A.S.en 2022”.

Las instrucciones son las siguientes: marque con una equis la puntuación del 1 al 4, siendo el 1 la calificación más baja y el 4 la más alta, las casillas para cada categoría que evalúan los 39 ítems del instrumento; la leyenda de las mismas son las siguientes:

R = Redacción. Califica si el ítem es comprensible de acuerdo a las normas generales de redacción (morfosintaxis, claridad y precisión).

T = Tendenciosidad. Evalúa si el ítem NO induce a la respuesta.

PC = Pertinencia Conceptual. Mide la correspondencia entre el ítem, la dimensión y, por consiguiente, con la variable.

PP = Pertinencia Psicosocial. Establece en qué medida el ítem es comprensible, para cualquier persona, en el sentido que NO se usen demasiados tecnicismos o palabras rebuscadas.

PIR = Pertinencia Item – Reactivo. Evalúa que exista correspondencia entre el sentido del enunciado del ítem y las opciones de respuesta.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Instrumento de Validación: Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional

Ítem	Redacción				Tendenciosidad				Pertinencia Conceptual				Pertinencia Psicosocial				Pertinencia Ítem - Reactivo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1			X				X				X				X				X	
2				X			X				X				X				X	
3				X				X			X				X				X	
4				X				X			X				X				X	
5			X				X				X				X				X	
6				X				X			X				X				X	
7				X				X			X				X				X	
8				X				X			X				X				X	
9			X					X			X				X				X	
10			X					X			X				X				X	
11			X					X			X				X				X	
12				X				X			X				X				X	
13				X				X			X				X				X	
14				X				X			X				X				X	
15				X				X			X				X				X	
16				X				X			X				X				X	
17			X				X				X				X				X	
18			X				X				X				X				X	
19				X				X			X				X				X	
20				X				X			X				X				X	



C.I. 27234919-3 . Fecha: 6/3/2022

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Instrumento de Validación: Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional

Ítem	Redacción				Tendenciosidad				Pertinencia Conceptual				Pertinencia Psicosocial				Pertinencia Ítem - Reactivo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
21				X			X				X				X				X	
22				X			X				X				X				X	
23				X			X				X				X				X	
24				X			X				X				X				X	
25				X			X				X				X				X	
26			X					X			X			X					X	
27			X					X			X			X					X	
28				X			X				X				X				X	
29				X			X				X				X				X	
30				X			X				X				X				X	
31				X			X				X				X				X	
32				X			X				X				X				X	
33			X					X			X				X				X	
34			X					X			X				X				X	
35			X					X			X				X				X	
36			X					X			X				X				X	
37				X			X				X			X					X	
38				X			X				X			X					X	
39				X			X												X	



C.I. 27234919-3 . Fecha: 6/3/2022

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Bogotá, 6 de marzo de 2022

Estimado/a):
MSc. Anibal Arteaga

Con respeto le solicitamos colaboración para ejecutar el Proyecto de Grado: **Relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.**, requisito obligatorio para optar al grado de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Universidad Minuto de Dios.

Usted ha sido elegido como experto para validar la “Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional” instrumento para lograr el objetivo específico: “Identificar los factores asociados al mobbing laboral generados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional”, meta necesaria para lograr el objetivo general: “Explicar la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa CENTRAL DE MADERAS G&S S.A.S.en 2022”.

Las instrucciones son las siguientes: marque con una equis la puntuación del 1 al 4, siendo el 1 la calificación más baja y el 4 la más alta, las casillas para cada categoría que evalúan los 39 ítems del instrumento; la leyenda de las mismas son las siguientes:

R = Redacción. Califica si el ítem es comprensible de acuerdo a las normas generales de redacción (morfosintaxis, claridad y precisión).

T = Tendenciosidad. Evalúa si el ítem NO induce a la respuesta.

PC = Pertinencia Conceptual. Mide la correspondencia entre el ítem, la dimensión y, por consiguiente, con la variable.

PP = Pertinencia Psicosocial. Establece en qué medida el ítem es comprensible, para cualquier persona, en el sentido que NO se usen demasiados tecnicismos o palabras rebuscadas.

PIR = Pertinencia Ítem – Reactivo. Evalúa que exista correspondencia entre el sentido del enunciado del ítem y las opciones de respuesta.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Instrumento de Validación: Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional

Ítem	Redacción				Tendenciosidad				Pertinencia Conceptual				Pertinencia Psicosocial				Pertinencia Ítem - Reactivo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1				X			X				X				X				X	
2				X			X				X				X				X	
3				X				X			X				X				X	
4				X				X			X				X				X	
5				X			X				X			X					X	
6				X			X				X			X					X	
7				X			X				X			X					X	
8				X			X				X			X					X	
9			X				X				X			X					X	
10				X			X				X			X					X	
11			X					X			X			X					X	
12				X				X			X			X					X	
13				X				X			X			X					X	
14				X				X			X			X					X	
15				X				X			X				X				X	
16				X				X			X				X				X	
17				X				X			X			X					X	
18				X				X			X			X					X	
19				X				X			X			X					X	
20				X				X			X				X				X	



C.I. v-13.889.978 Fecha: 8/3/2022

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Instrumento de Validación: Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional

Ítem	Redacción				Tendenciosidad				Pertinencia Conceptual				Pertinencia Psicosocial				Pertinencia Ítem - Reactivo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
21			X					X				X			X				X	
22			X					X				X			X				X	
23			X					X				X			X					X
24			X				X					X			X					X
25			X				X					X			X					X
26			X				X					X				X				X
27			X				X					X			X					X
28			X				X					X			X					X
29			X				X					X			X					X
30				X			X					X			X					X
31				X			X					X			X					X
32				X			X					X			X					X
33				X			X					X			X					X
34				X			X					X			X					X
35				X			X					X			X					X
36				X			X					X			X					X
37			X				X					X			X					X
38			X				X					X			X					X
39			X				X					X				X				X



C.I. v-13.889.978 Fecha: 8/3/2022

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Bogotá, 6 de marzo de 2022

Estimado/a):

Lúisa Fernanda Díaz Rodríguez

Ingeniera Ambiental

Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Con respeto le solicitamos colaboración para ejecutar el Proyecto de Grado: **Relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.**, requisito obligatorio para optar al grado de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, de la Universidad Minuto de Dios.

Usted ha sido elegido como experto para validar la “Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional” instrumento para lograr el objetivo específico: “Identificar los factores asociados al mobbing laboral generados por el uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional”, meta necesaria para lograr el objetivo general: “Explicar la relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa CENTRAL DE MADERAS G&S S.A.S.en 2022”.

Las instrucciones son las siguientes: marque con una equis la puntuación del 1 al 4, siendo el 1 la calificación más baja y el 4 la más alta, las casillas para cada categoría que evalúan los 39 ítems del instrumento; la leyenda de las mismas son las siguientes:

R = Redacción. Califica si el ítem es comprensible de acuerdo a las normas generales de redacción (morfosintaxis, claridad y precisión).

T = Tendenciosidad. Evalúa si el ítem NO induce a la respuesta.

PC = Pertinencia Conceptual. Mide la correspondencia entre el ítem, la dimensión y, por consiguiente, con la variable.

PP = Pertinencia Psicosocial. Establece en qué medida el ítem es comprensible, para cualquier persona, en el sentido que NO se usen demasiados tecnicismos o palabras rebuscadas.

PIR = Pertinencia Item – Reactivo. Evalúa que exista correspondencia entre el sentido del enunciado del ítem y las opciones de respuesta.

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Instrumento de Validación: Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional

Ítem	Redacción				Tendenciosidad				Pertinencia Conceptual				Pertinencia Psicosocial				Pertinencia Ítem - Reactivo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1			X				X				X				X				X	
2				X			X					X			X				X	
3				X				X				X			X				X	
4				X				X				X			X				X	
5			X				X				X			X				X		
6				X				X				X			X				X	
7				X				X				X			X				X	
8				X				X				X			X				X	
9			X					X				X			X			X		
10			X					X				X			X			X		
11			X					X			X			X				X		
12				X				X				X			X				X	
13				X				X				X			X				X	
14				X				X				X			X				X	
15				X				X				X			X				X	
16				X				X				X			X				X	
17			X				X				X			X					X	
18			X				X				X			X					X	
19				X				X				X			X				X	
20				X				X				X			X				X	

RELACIÓN DEL USO DE WHATSAPP CON EL MOBBING LABORAL

Instrumento de Validación: Escala del Uso de WhatsApp como Herramienta de Comunicación Organizacional

Ítem	Redacción				Tendenciosidad				Pertinencia Conceptual				Pertinencia Psicosocial				Pertinencia Ítem - Reactivo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
21				X			X				X				X				X	
22				X			X				X				X				X	
23				X			X				X				X			X		
24				X			X				X				X			X		
25				X			X				X				X			X		
26			X					X			X			X			X			
27			X					X			X				X			X		
28				X			X				X				X				X	
29				X			X				X				X				X	
30				X			X				X				X				X	
31				X			X				X				X			X		
32				X			X				X				X			X		
33			X					X			X				X			X		
34			X					X			X				X			X		
35			X					X			X				X			X		
36			X					X			X				X			X		
37				X			X				X			X			X			
38				X			X				X			X			X			
39				X			X										X			



C.C. 1031122512. Fecha: 6/3/2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO n.º ____

PERIODO I

**PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN RIESGOS LABORALES,
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

En **Bogotá, D. C.**, el día _____ del mes de _____ del año 202____ en la sede _____, se reunió el Comité de Grado designado para evaluar el trabajo de grado titulado:

Relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.

Realizado por el(los) estudiante(s):

APELLIDOS Y NOMBRES	ID
Campos Ruiz Cristian Alonso	
Herrera Martínez Marlon Shamir	
Salazar Betancur Carlos Eduardo	
Velasco Arévalo Sindy Yohaira	

El comité evaluador estuvo integrado por:

	Jurado
	Jurado

Evaluado el trabajo de grado recibió las siguientes calificaciones:

Jurado	Nota

La sustentación del trabajo obtuvo la nota de: _____ como calificación final.

NOMBRE Y FIRMA DEL JURADO

NOMBRE Y FIRMA DEL JURADO

FORMATO REVISIÓN DEL TRABAJO DE GRADO PARA SUSTENTACIÓN (PAR CIEGO -JURADO PRESENCIAL)		UNIMINUTO Corporación Universitaria Minuto de Dios Educación de calidad al alcance de todos				
POSGRADO		Sede Virtual y a Distancia				
UNIMINUTO VIRTUAL Y A DISTANCIA						
Fecha: 30 de abril		Periodo: I Cuatrimestre 2022				
Título del trabajo: Relación del uso de WhatsApp como herramienta de comunicación organizacional con el mobbing laboral en la empresa Central de Maderas G&S S.A.S.						
AUTOR(ES) DEL TRABAJO						
Cristian Alonso Campos Ruiz Marlon Shamir Herrera Martínez Carlos Eduardo Salazar Betancur Sindy Yohaira Velasco Arévalo						
NOMBRE DEL JURADO						
Componente	Criterio	Marque con una X el puntaje elegido, siendo 5 la máxima puntuación				
		1	2	3	4	5
Título	Guarda relación con el contenido del trabajo, contándole al lector el tema, la población y las delimitaciones de la investigación. El título es coherente con el objetivo general y con el problema, sin verbo al iniciar.					
Problema	Describe, en detalle y con precisión, la situación problema objeto de estudio, evidenciando el problema central, sus causas, efectos o consecuencias, la población de interés y las delimitaciones temporales o geográficas. La(s) pregunta(s) de investigación permiten orientar el desarrollo de la indagación.					
Objetivo general	Es claro, medible y permite dar respuesta al problema planteado. Además, guarda relación con el título.					
Objetivos específicos	Son claros y coherentes con el objetivo general y aportan a la solución del problema planteado. Están ordenados de manera lógica y permiten evidenciar el paso a paso de la obtención del objetivo general.					
Marco de referencia	El marco legal que soporta y sustenta el tema central del trabajo es claro y está actualizado. El marco investigativo brinda un estado del arte relevante y le aporta fundamento científico al trabajo. Y el marco teórico manifiesta, de manera clara, coherente y ordenada la teoría utilizada para el logro de los objetivos y la solución del problema de investigación.					
Metodología	Se describe con precisión el enfoque y el tipo de investigación empleada. El diseño metodológico presenta unas actividades, unas herramientas o unos instrumentos y una población o muestra coherentes con los objetivos propuestos en el trabajo.					
Resultados	Se presentan de manera ordenada y lógica. Permiten concluir que se le dio respuesta al problema y que se lograron los objetivos planteados. Además, son coherentes con la metodología, las actividades, los instrumentos y la información recolectada y analizada.					
Conclusiones y recomendaciones	Se presentan los resultados de la investigación de manera lógica, destacando sucintamente las fortalezas y debilidades encontradas como resultado de la investigación. Se formulan propuestas para combatir las debilidades y aprovechar las oportunidades que se hayan podido encontrar en el desarrollo del trabajo, así como la posibilidad de darle continuidad al estudio del tema de investigación.					
Organización y Normas APA	El trabajo respeta la estructura y los puntos solicitados por el programa. Además, cumple con los requisitos de las normas APA (nivel de titulación, márgenes, sangría en todos los párrafos, interlineado doble, citas, alineación a la izquierda, etc.).					
Referencia Bibliográfica	Contiene la referencia de todas las fuentes bibliográficas citadas y consultadas.					