

[2019]



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**Fracaso en el éxito
organizacional a causa del
acoso laboral en las MIPYMES
del sector comercial de la
localidad de Puente Aranda**

Autor:

John Hernando Escobar Rodríguez

Programa:

Administración y Finanzas

Facultad:

Ciencias Empresariales

Corporación Universitaria

Iberoamericana



IBEROAMERICANA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**Fracaso en el éxito organizacional a causa del acoso laboral en
las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente
Aranda**

**Failure in organizational success due to workplace harassment in
MIPYMES in the commercial sector of the town of Puente Aranda**

Nombre Autor

John Hernando Escobar Rodríguez

Nombre (Asistentes/colaboradores/compiladores)

Karen Daniela Gutiérrez Calderón

Santiago Calderón Sánchez

Juan Sebastián Pedraza Gracia

Diciembre, 09 de 2019

Agradecimientos

Primordialmente a Dios que ha sido mi guía y el estandarte fundamental en mi vida, por el desarrollo y culminación de este proyecto de investigación. También agradezco a mi familia; a mis padres Mariela y Hernando y a mi hermano David, que han sido un apoyo constante y fundamental en todo momento de mi existencia, sin ellos no tendría la motivación suficiente para lograr todos los objetivos que me he propuesto tanto en mi vida profesional como académica.

De igual manera agradezco a mis colaboradores en esta investigación a Karen, Juan y Santiago por su conocimiento y su grado de compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de este objetivo. Asimismo a la Profesora Luz Andrea Chávez y al profesor José Gerardo Vaca por su valiosa colaboración en permitirme desarrollar este proyecto de investigación que será de gran importancia para el Programa de Administración y Finanzas y para la Facultad de Ciencias Empresariales.

A los empresarios seleccionados de las MIPYMES de la localidad de Puente Aranda por permitirnos ingresar a sus lugares de trabajo y determinar las causas y consecuencias más relevantes en este proyecto de investigación y de esta forma brindarle un producto útil a la sociedad en el estudio del acoso laboral en este sector comercial de vital importancia para el desarrollo y crecimiento económico de la ciudad de Bogotá.

Resumen

Las MIPYMES representan el 96,4% de los establecimientos empresariales de Colombia, generan el 80,8% del empleo del país, y tienen presencia en los diferentes sectores productivos (Portafolio, 2008). La importancia que tienen estas unidades económicas en el desarrollo y crecimiento económico de un país determinan una fuente de importancia crucial para indagar porque actualmente el fenómeno el acoso laboral o mobbing en las organizaciones se ha convertido en un factor negativo que influye directamente en el desarrollo productivo de estas organizaciones y como se viene perfilando como un problema que aqueja no solamente en el desarrollo emocional y profesional del individuo que lo padece sino también como para organización incide que los altos niveles de acoso laboral o mobbing baje de una forma importante los niveles de productividad que hacen que las empresas terminen proyectándose al fracaso organizacional sin tener claro las causas fundamentales que originaron su decadencia a nivel económico y comercial dentro del sector y de la localidad de Puente Aranda.

Cabe destacar que actualmente la motivación y el buen trato hacia los empleados de una organización se convierte en una herramienta estratégica y fundamental que origina que tanto la eficacia y la eficiencia en los procesos de producción de las organizaciones incidan directamente en el crecimiento económico de una empresa y la proyecten de una manera positiva en todos los indicadores de productividad que hace que la unidad económica se destaque en su sector y de esta forma dinamice de una manera óptima el desarrollo social empresarial en su sector. (Estrada, 2015)

Palabras claves: Acoso Laboral, Mobbing, MIPYMES, Eficacia, Eficiencia.

Abstract

The MIPYMES represent 96.4% of the business establishments in Colombia, generate 80.8% of the country's employment, and have a presence in the different productive sectors (Portafolio, 2008). The importance of these economic units in the development and economic growth of a country determine a source of crucial importance to investigate because currently the phenomenon of bullying in organizations has become a negative factor that directly influences productive development of these organizations and how it has been emerging as a problem that affects not only the emotional and professional development of the individual who suffers but also as an organization that affects high levels of workplace harassment or mobbing in an important way productivity levels that make companies end up projecting themselves to organizational failure without being clear about the fundamental causes that led to their economic and commercial decline within the sector and the town of Puente Aranda.

It should be noted that currently the motivation and good treatment of the employees of an organization becomes a strategic and fundamental tool that causes both the effectiveness and efficiency in the production processes of organizations directly affect the economic growth of a company and project it in a positive way in all the productivity indicators that make the economic unit stand out in its sector and in this way optimize the social business development in its sector. (Estrada, 2015)

Key words: Labor Harassment, Mobbing, MIPYMES, Efficiency, Efficiency.

Prólogo

El acoso laboral o mobbing¹ como también es conocido; a lo largo de los últimos años se ha convertido en una de las principales causas que han incidido en los bajos índices productividad empresarial. Las causas y consecuencias que produce este fenómeno han determinado que en las empresas además de bajar los índices de satisfacción y de productividad de los empleados al realizar su trabajo se presente una tasa de deserción alta, inconformidad y forma de hostigamiento común de parte de la relaciones de jerarquía presentes en una organización que determinan un cambio en la conducta de los individuos y que influye directamente en el desarrollo de sus actividades laborales diarias.

De tal manera que el acoso laboral o mobbing se convierte en una variable fundamental de estudio y de análisis para determinar por qué en las organizaciones los índices de productividad bajan de una forma crítica al no determinar las variables más importantes que causan este fenómeno entre las organizaciones.

Este proyecto centro su investigación en las MIPYMES de un sector muy importante para la economía de la ciudad de Bogotá como es el sector de Puente Aranda. Tradicionalmente esta localidad cuenta con un tejido con base micro empresarial ya que el 85% de estas empresas registradas en esta localidad son de base micro en su constitución (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018), lo cual hace de este sector un pilar de suma importancia en desarrollo económico y comercial para la ciudad de Bogotá ; de tal forma que al determinar las causas y consecuencias más relevantes del acoso laboral que se presentan en una muestra representativa de estas empresas, se puede llegar a concluir que variables influyen de manera negativa en el fracaso en el éxito de las

¹ Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales y determina una baja de productividad en las funciones empresariales

organizaciones en las MIPYMES del sector comercial de Puente Aranda en la ciudad de Bogotá.

Índice -Tabla de Contenido:

Introducción.....	12
Fracaso en el éxito organizacional a causa del acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda.....	17
Formulación del Problema:	17
Objetivo General:	18
Objetivos Específicos:.....	18
Planteamiento del Problema:.....	19
¿Cómo afecta el acoso aboral en el fracaso del éxito organizacional de las MIPYMES en el sector comercial de la Localidad de Puente Aranda?.....	19
Capítulo 1. Fundamentación Conceptual y Teórica.....	21
1.1 Marco de Antecedentes	21
1.2 Marco Teórico	26
1.3 Marco Conceptual:.....	42
1.4 Marco Normativo y Legal	46
Legislación sobre Acoso Laboral o Mobbing en el ámbito nacional e Internacional:	46
Capítulo 2 - Aplicación y Desarrollo.....	57
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	57
2.2 Población o entidades participantes	58
2.3 Definición de Variables o Categorías	61
2.4 Procedimiento e Instrumentos.....	62
2.5 Alcances y limitaciones.....	63
Capítulo 3 - Resultados.....	65
3.1 Tabulación y análisis de la información	69
Capítulo 4 - Discusión.....	84
Capítulo 5 - Conclusiones.....	86
5.1 Cumplimiento de objetivos y aportes a líneas de investigación de grupo.....	87
5.2 Producción asociada al proyecto.....	87
5.3 Líneas de trabajo futuras.....	88
Anexos.....	89
Anexo 1. Encuesta de Percepción de Acoso Laboral	89
Anexo 2. Modelo carta presentación empresarios. Aplicación de Instrumento.....	92
Referencias.....	93

Índice de Tablas:

Tabla No 1 Datos Demograficos del Sector Económico de Puente Aranda y Bogotá	14
Tabla No 2 Resumen de las leyes más importantes de Acoso Laboral en Colombia	51
Tabla No 3 Cálculo del tamaño de la muestra por niveles de confianza	59
Tabla No 4 Clasificación de las PYMES por número de trabajadores	60
Tabla No 5 Definición de variables a analizar según instrumento	61
Tabla No 6 Variable del instrumento y número de pregunta. Encuesta de percepción de acoso laboral.....	65
Tabla No 7 Relación muestra representativa de las 67 MIPYMES del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda	66
Tabla No 8 Total tabulación de información recolectada por pregunta asociada	70
Tabla No 9 Total porcentaje por ítem o pregunta asociada	71
Tabla No 10 Total tabulación información recolectada por variable asociada.....	75
Tabla No 11 Total porcentaje por grupo de variable asociada	77
Tabla No 12 Total porcentaje por variable asociada por género.....	81

Índice de Ecuaciones:

Ecuación No 1 Muestra Aleatoria Simple	58
Ecuación No 2 Cálculo Muestra Aleatoria Simple	59

Índice de Gráficas:

Gráfica No 1 Distribución total por respuesta recolectada	70
Gráfica No 2 Total respuesta opción "SI"	74
Gráfica No 3 Total respuesta opción "NO"	74
Gráfica No 4 Total respuesta opción "ALGUNAS VECES"	75
Gráfica No 5 Distribución total por respuesta recolectada por variable asociada.....	76
Gráfica No 6 Total porcentaje Variable 1. Maltrato Laboral	79
Gráfica No 7 Total porcentaje Variable 2. Discriminación Laboral	79
Gráfica No 8 Total porcentaje Variable 3. Inequidad Laboral	80
Gráfica No 9 Total porcentaje Variable 4. Motivación Laboral	80

Gráfica No 10 Total porcentaje Variable 5. Productividad Laboral81

Lista de Acrónimos:

OIT	Organización Internacional del Trabajo.
PEA	Población Económicamente Activa.
OMS	Organización Mundial de la Salud.
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
ONU	Organización de las Naciones Unidas.

Introducción

La localidad de Puente Aranda en la ciudad de Bogotá ha sido tradicionalmente un sector referente de gran importancia en los indicadores económicos, sociales y comerciales en la ciudad. En esta Localidad se presenta una afluencia y una marcada consolidación en el crecimiento de las MIPYMES enfocadas en la prestación de diferentes productos y servicios comerciales que le brindan la posibilidad a los ciudadanos no solamente de Bogotá sino también diferentes regiones nacionales así como de extranjeros de poder contribuir con la compra o adquisición de cualquier bien o servicio que lleguen a necesitar y que solamente en las MIPYMES Puente Aranda pueden llegar a conseguir a un precio razonable y así satisfacer sus necesidades de compra.

Actualmente la localidad de Puente Aranda cuenta con un entorno de gran importancia para la economía de la ciudad de Bogotá, que ha permitido el desarrollo de la actividad de servicios comerciales consolidándose así como uno de los más grandes centros industriales de la ciudad en el que se destacan actividades como: fabricación de prendas de vestir, ropa exterior e interior para hombre, niño, mujer y niña, corsetería, camisería vestidos de baño, pantalones, servicios satélites, servicios de impresión, arte, diseño y composición y fabricación productos elaborados de metal y las relacionados con el trabajo de metales y fabricación de productos de plástico como espumado y artículos de plástico espumado. Comercio de alimentos, víveres en general, bebidas y tabaco, comercio de partes, piezas, autopartes, accesorios, lujos para vehículos automotores, prendas de vestir, alimentos para animales, productos agrícolas, abrasivos procesados, artículos de metales preciosos, de relojería, de joyería, alfombras y tapetes, floristerías, empaques, bicicletas. Servicios como los de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de asesoramiento técnico (ingeniería civil, química, industrial, de minas y petróleos, mecánica, alimentos, sanitaria, de sistemas, geográfica, forestal y ambiental), actividades inmobiliarias de arrendamiento, urbanización, subdivisión, venta, alquiler, asesorías

deportivas, servicios de reproducción, fotocopias e impresión heliográfica, diseñadores de modas, anuncios de publicidad, carteles pintados y luminosos, arte publicitario que representan el eje de la economía local, destacándose como un sector en donde la afluencia de MIPYMES constituyen un tejido empresarial de base micro empresarial que influye de manera relevante para el crecimiento económico del sector . El 85% de las empresas registradas en la localidad son Microempresas, concentradas en comercio (42%) que representan el centro de la economía local, industria (26%), transporte, almacenamiento y comunicaciones (8%), servicios inmobiliarios y de alquiler (6%), y los restaurantes y hoteles (6%). (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018)

A nivel económico en la localidad la concentración del valor de los activos estuvo en la industria manufacturera (42%); las actividades de comercio y reparación de vehículos (22%), otras actividades de servicios comunitarios (8.2%), y las actividades inmobiliarias y de alquiler (4.7%). (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018)

Uno de los temas que también se debe tratar y mencionar en esta investigación son los factores asociados al entorno económico y entre ellos se destaca la población.

La información demográfica con la que cuenta la localidad de Puente Aranda se convierte en una variable relevante de estudio que determina la mano de obra y de fuerza productiva con la que cuenta este sector y de esta manera focalizar el segmento de la población de estudio de este proyecto de investigación en las MIPYMES, para caracterizar que segmento de la población se emplea en estas organizaciones y así determinar la incidencia del acoso laboral o mobbing en estas unidades económicas de la localidad y su influencia en el fracaso en el éxito organizacional.

El sector de Puente Aranda es una de las localidades más grandes de Bogotá D. C. Específicamente es la novena localidad más grande por su población ya que cuenta con 289 mil habitantes; se compara su tipo de población con la ciudad

de Montería ya que esta ciudad cuenta con una población de 262 mil habitantes. Prácticamente la localidad de Puente Aranda es más grandes que la ciudad de Montería lo que hace referencia de la tasa de población que tiene Bogotá con su tipo de empleabilidad, educación y calidad de vida. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018)

La característica principal es la participación de los jóvenes de esta localidad ya tiene un índice de 42.8% en la cual va de una de una edad de 18-25 años pero está por debajo de las localidades de Usme y Ciudad Bolívar que cuentan con índices de más del 50%, teniendo en cuenta que la población económicamente activa (PEA) de esta localidad en su mayoría tiene un nivel de educación superior del 46% teniendo una incidencia en Bogotá del séptimo porcentaje más alto de la ciudad, a su vez el nivel de educación y educación primaria los cuales cuentan con estos porcentajes 38.9% para nivel de educación secundaria y el 14.3% para nivel de educación primaria. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018)

Tabla 1. Datos demográficos y del mercado laboral en Puente Aranda y Bogotá

Factor	Variable	Puente Aranda	Bogotá
Población	Población y Mercado Laboral	289.000 habitantes. 168 personas por hectárea. Población mayor de 12 años 235.000 Población Económicamente Activa: 154.000 Población Ocupada: 137.000 Población Desempleada: 17.000 Tasa de Ocupación: 58,4% Tasa de Desempleo: 10,9%	6'861.000 habitantes. 42 personas por hectárea. Población mayor de 12 años 5'433.000 Población Económicamente Activa: 3'444.000 Población Ocupada: 2'992.000 Población Desempleada: 451.000 Tasa de Ocupación: 55,1% Tasa de Desempleo: 13,1%

Fuente: Encuesta de calidad de vida. Dirección de estudios de la Cámara de Comercio de Bogotá. DANE (2003)

Puente Aranda cuenta con una participación total de personas empleadas de 4.6% , tiene un índice de 137 mil personas empleadas superando a otras localidades con Fontibón y para Bogotá fue la cuarta (4) localidad con una tasa de ocupación de 58.4% que supero así mismo al índice de la ciudad que cuenta con 55.1% algunos datos de tiene la localidad en disposición de ocupación de personas empleadas que viven en esta localidad es del 48.3% que es o era empleado particular, el 7.2% es empleado del gobierno y el 32.7% trabaja por cuenta propia (negocio y puestos ambulantes catalogados como empleados informales) estos números se basan en estos componentes de resultados que arroja la localidad. (DANE, 2003)

- Hoteles y Restaurantes 28.6%
- Servicios Sociales y Comunes 26.8%
- Industria Manufacturera 22.2%
- Transporte Almacenamiento y Comunicaciones 9.1%

Pero esta localidad está en la décima posición para Bogotá con mayor participación de desempleados de la ciudad en donde el 3.7% de los desempleados reside allí en la localidad de Puente Aranda aproximadamente (17 mil personas) entre las localidades tuvo un índice de 10.9% y queda como sexta entre localidades, siendo una de las bajas en cuanto a desempleo. (DANE, 2003)

Otra característica que cobra suma importancia a la hora de determinar cómo influye el acoso laboral o mobbing dentro de las MIPYMES del sector comercial en la localidad de Puente Aranda son los factores asociados a la estructura empresarial.

Se hace necesario para el desarrollo de esta investigación determinar el total de MIPYMES que existen actualmente en la Localidad de Puente Aranda y de

esta manera determinar una muestra confiable que nos permita desarrollar nuestra investigación y así determinar los instrumentos a aplicar para el correspondiente estudio.

Desde el año 2006 en la localidad de Puente Aranda con el pasar de los años ha ido creciendo no sólo como localidad sino también a un nivel de empleabilidad importante por ser un sector importante a nivel comercial e industrial para Bogotá, que hace que esta localidad tenga un índice importante de empleabilidad ya que tiene el 6.2% de las empresas de la ciudad desde el 2006. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018)

227 mil empresas están registradas en la capital según la Cámara de Comercio de Bogotá lo que hace que existan alrededor de 14.140 empresas ubicadas en esta localidad. De este total de empresas el 69% son de servicios comerciales enfocados en la venta de autopartes y de mantenimiento automotriz, por consiguiente uno porcentajes más elevados es para el sector automotriz ya que en esta localidad se encuentran gran variedad de talleres de compra y venta de que corresponden a un 42% (DANE, 2003)

En esta localidad predominan las micro y pequeñas empresas que es el segmento de la población en la cual radica esta investigación. Para el Primer Trimestre del año 2018 en la Localidad de Puente Aranda se determinaron que existen en la base de datos de la Cámara de Comercio de la Ciudad de Bogotá, 14.140 empresas en donde 11.978 (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018) son MIPYMES que representan el 85% de la localidad y el 6% de Bogotá. Esto nos indica que la localidad de Puente Aranda directamente brinda una tasa de empleabilidad alta de visualización y análisis en los índices de productividad y de crecimiento económico en la Localidad y en la ciudad de Bogotá.

Fracaso en el éxito organizacional a causa del acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda

Formulación del Problema:

El proyecto de investigación denominado “Fracaso en el éxito organizacional a causa del acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda”, se realiza bajo el contexto de la relevancia y la pertinencia que tiene la identificación de los posibles factores y causas de deterioro laboral, social y personal de los colaboradores que trabajan al interior de una mipyme y que se han visto afectados de manera directa o indirecta por el acoso laboral, que muchas empresas permiten desarrollar y que pocas de ellas llevan controles adecuados para evitar que estas acciones influyan de manera negativa a la productividad de sus colaboradores y por ende al buen desarrollo organizacional de sus empresas.

Este proyecto de investigación exploratorio–deductivo se centra en la importancia de identificar y determinar cómo afecta el acoso laboral en el fracaso en el éxito organizacional en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda. Esto permitirá identificar las acciones a mejorar frente a la correcta y pertinente aplicación de la normatividad nacional establecida para prevenir el acoso laboral en las empresas y de esta manera proponer un plan de mejora con los beneficios organizacionales que tiene el establecer un equipo de colaboradores motivados y estables en una empresa.

Objetivo General:

- Identificar cómo influye el fenómeno de acoso laboral en el fracaso en el éxito organizacional de las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda.

Objetivos Específicos:

- Describir los factores que configuran el acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda.
- Establecer los factores que se presentan a causa del acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda.
- Determinar la presencia de los factores de acoso laboral y su efecto en el proceso organizacional en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda.

Planteamiento del Problema:

¿Cómo afecta el acoso laboral en el fracaso en el éxito organizacional de las MIPYMES en el sector comercial de la Localidad de Puente Aranda?

Partiendo de este interrogante se hace necesario identificar, establecer y determinar los factores más importantes que influyen en una mipyme para que el nivel de fracaso o éxito determine los rumbos de estas unidades económicas que son importantes para el desarrollo económico de cualquier localidad y de su ciudad. Logrando determinar qué factores inciden negativamente en la productividad de una mipyme se lograría establecer planes de mejora dentro de estas organizaciones que permitiría mejorar el clima laboral y por consiguiente el nivel de productividad de las MIPYMES en la localidad de Puente Aranda que actualmente es un centro comercial e industrial que cobra importancia e interés en el desarrollo social y económico de la ciudad ya que las tasas de empleabilidad en este sector son inciden el crecimiento y la capacidad de fuerza laboral existente en esta localidad que permiten un desarrollo económico creciente mayor y con mejores perspectivas para la ciudad.

Colombia recientemente a través el Congreso de la República decretó la Ley 1010 de 2006², en la cual se reglamente y se dan las directrices sobre el tema de acoso laboral adoptando medidas de prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y el hostigamiento en todas las funciones y relaciones que se establezcan mediante una relación laboral.

² Congreso de la República de Colombia “Ley 1010 de 2006” Diario Oficial Núm. 46.160 del 23 de enero de 2006.

Un buen desempeño en el ambiente organizacional genera una sinergia, que permite que los procedimientos y procesos de una organización sean asimilados de una mejor manera por sus trabajadores, en los cuales las líneas jerárquicas de mando juegan un papel fundamental a la hora de delegar las funciones de forma que los trabajadores se motiven a realizar sus procesos diarios de una forma eficiente mejorando los índices de productividad e las organizaciones.

En definitiva esta investigación se planteó con base en determinar los factores más importantes que inciden en el fracaso o en el éxito en las organizaciones centrándose en las MIPYMES de la Localidad de Puente Aranda una de los sectores comerciales más importantes de la ciudad de Bogotá y de esta manera identificar las acciones a mejorar frente a la correcta y pertinente aplicación de la normatividad nacional e internacional establecida para prevenir el acoso laboral en todas sus manifestaciones en las MIPYMES proponiendo planes de mejora que ayuden de una manera efectiva y beneficiosa la capacidad que tienen las empresas de mejorar sus indicadores de producción y de esta forma proyectarse de una mejor manera a nivel económico en el sector comercial de la Localidad de Puente Aranda.

Capítulo 1. Fundamentación Conceptual y Teórica

1.1 Marco de Antecedentes

Carroll M. Brodsky en el año 1976 fue el primer autor que se refiere al trabajador hostigado, y al acoso laboral en las organizaciones. En su libro denominado *“The Harassed Worker”* hace un estudio profundo sobre la promulgación de una nueva ley de condiciones de trabajo en Suecia y como la influencia del acoso laboral estaba afectando de una manera importante el desarrollo productivo de las empresas de este país en el sector comercial en la ciudad de Estocolmo.

Su libro se centró en la dureza de la vida del trabajador de base en un contexto en el que hay accidentes laborales, agotamiento físico, horarios excesivos, tareas monótonas y problemas de autoridad jerárquica en la en la forma de delegar las funciones a los empleados que hoy se abordan en la investigación sobre el estrés y como inciden estas variables en la productividad de las organizaciones, variable que se hace fundamental analizar ya que de acuerdo a la motivación que exista entre los funcionarios de una organización determinarán el éxito o fracaso de la misma en cumplir sus objetivos y metas misionales y visionales que actualmente tienen las empresas para su crecimiento económico en este mundo globalizado en el cual estamos inmersos actualmente.

Debido a su enfoque psicológico-empresarial y a una marcada distinción entre situaciones laborales y estresantes a las cuales están sometidas los trabajadores a nivel de jerarquía en una organización y bajo la influencia del clima sociopolítico de principios de los setenta, el estudio de Brodsky en este campo en sus inicios tuvo una gran aceptación e impacto en el estudio científico del acoso laboral o conocido también como mobbing y como este hostigamiento hacia los trabajadores en una organización determina el grado de eficiencia en producción en las funciones y procesos que realizan diariamente las empresas determinando

de esta forma su éxito o fracaso en el sector económico en el que se desempeñan (Brodsky, 1976).

Una organización sólo existe cuando dos o más personas colaboran para alcanzar objetivos comunes que no pueden lograrse mediante la iniciativa individual (Chiavenato, 1994). La cultura organizacional es un factor muy importante como herramienta estratégica para lograr el éxito de la organización. En efecto, ésta orienta la información que perciben los empleados y genera en ellos emociones, actitudes y conductas en el trabajo acordes con los lineamientos y objetivos de la organización.

El personal que se pueden enmascarar como competitividad y entrega al trabajo y que pueden desembocar en el surgimiento del mobbing. El clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo propio de una organización. Según (Hall, 1996), el término designa un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta de los mismos.

(Brow, 1990) considera que el clima es una serie de características del medio ambiente interno de la organización, tal y como lo perciben los miembros de ésta. La forma en que los empleados ven e interpretan el ambiente laboral reviste vital importancia para la organización.

Las características psicológicas individuales de un trabajador (como las actitudes, las percepciones, la personalidad, la inteligencia emocional (IE), los valores y el nivel educativo) actúan como filtro a través del cual éste interpreta los comportamientos del resto del personal y los procesos que suceden a su alrededor. Se puede decir que el clima organizacional es un fenómeno circular en el que los resultados obtenidos por las organizaciones condicionan la percepción de los trabajadores, la que, a su vez, condiciona el clima de trabajo y está relacionada directamente con la inteligencia interpersonal, que es componente de la IE de los individuos. Sin la cultura organizacional no es posible coordinar todos los procesos administrativos que conducen a lograr una elevada

productividad, requisito indispensable para la subsistencia y mejora de la organización. La cultura organizacional fomenta algunas conductas e inhibe otras.

Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y la conducta madura de todos los miembros de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se los permite (Serna, 1997). El éxito de la organización se basa en los objetivos estratégicos y en su cultura organizacional, que abarca valores, clima organizacional y estilo de gerencia. Es-tos factores constituyen “los cimientos para edificar los diversos métodos para alcanzar la excelencia” (Armstrong, 1991). Si se desarrolla adecuadamente la cultura organizacional, ésta se constituye en la mayor fortaleza de la organización; de no ser así, se convierte en una de sus principales debilidades.

Hay climas organizacionales que originan comportamientos y actitudes de enfrentamiento y agresión entre el personal que se pueden enmascarar como competitividad y entrega al trabajo y que pueden desembocar en el surgimiento del mobbing.

En el marco del XX Congreso Mundial de derecho del Trabajo y la Seguridad Social se ha contemplado la presentación de ponencias libres referidas a cualquiera de las materias a ser abordadas en el certamen. En este sentido, la ponencia que se presenta se enmarca dentro de uno de los temas centrales del Congreso: Acoso Moral y Sexual en el lugar de trabajo, haciendo especial referencia al caso colombiano.

Para abordar la temática se realiza inicialmente una conceptualización básica; seguidamente se caracteriza la situación del acoso laboral en el país, para presentar a continuación el marco regulatorio, de reciente expedición en Colombia, a través del cual se busca frenar estas prácticas, para realizar luego algunos comentarios sobre las evaluaciones que se ha realizado sobre el impacto

de estas medidas en las entidades oficiales, concluyendo con algunas recomendaciones.

El acoso laboral es tan antiguo como la propia actividad laboral, aunque hoy sea más evidente su intensificación y especialización. La situación de que un trabajador se vea marginado, maltratado, discriminado, hostigado, etc., por sus compañeros o por su jefe, para que aborrezca la situación y se vea obligado a renunciar al empleo, es tan antigua como el trabajo y desde luego se ha seguido manifestando a pesar de la aparición y consolidación del Derecho del Trabajo. Lo más desafortunado es que estas conductas provoquen insolidaridad, silencio cómplice o no intervención en los conflictos que se puedan crear entre un miembro del grupo, con sus compañeros de trabajo y/o su jefe o jefes, resaltando la “ventaja competitiva” de estos últimos con respecto a los subordinados, al hacer parte de una relación asimétrica que privilegia, en muchas ocasiones, los intereses de los patronos en desmedro de quienes con su fuerza de trabajo producen los bienes y servicios necesarios para el desarrollo económico y social.

El mobbing o acoso laboral se considera tan antiguo como el propio trabajo (Fernández & Nava, 2010) constituye un tipo de violencia psicológica y se reconoce como una línea de trabajo promisorio y de alto impacto sobre el hombre, las organizaciones y la sociedad. En la actualidad constituye un problema prioritario que afecta la dignidad, genera desigualdad, discriminación, estigmatización y conflictos. (OIT, 2002).

La revisión sobre el tema del mobbing muestra que el auge de las investigaciones se dio entre los años 1976 y 2000, sobre todo en Europa, más específicamente en los países escandinavos (Suecia, Noruega y Finlandia) con el precursor sobre este tema Carroll M. Brodsky en el año 1976, en donde la preocupación por el hombre, su bienestar y su desarrollo, en las organizaciones permitió importantes avances.

El hostigamiento o mobbing tiene sus primeras manifestaciones en el ámbito laboral y, en esta esfera, son situaciones que no son detectadas con facilidad ni

por parte de la víctima ni por parte de sus superiores jerárquicos. Se puede decir, por tanto, que se puede destruir a una persona con palabras, mentiras o humillaciones. Es un proceso de maltrato psicológico que no sólo destruye psicológicamente a la víctima sino que también tiene repercusiones negativas para la empresa donde se produce tal situación y para las relaciones sociales de la persona acosada. En el acoso laboral, el hostigador y sus cómplices, si los tuviera, actúan de manera inmoral y poco ética contra la persona o las personas acosadas, con actos verdaderamente crueles y contrarios a la moral. En el acoso moral laboral (también conocido como mobbing), además de producirse una violencia psicológica en la víctima, también se produce hostigamiento y marginación por parte del entorno que la rodea, es decir, no sólo se produce violencia psicológica sino que igualmente se produce estigmatización. Además, el mobbing provoca que las personas hostigadas estén desanimadas, bajas de moral e incluso, sufran tal daño psicológico que haga que la víctima tenga ideas suicidas y, en algunos casos, que las lleve a cabo. Lo realmente importante en estas situaciones no es actuar contra una situación de acoso laboral, sino evitar que ésta se produzca o, al no ser esto posible, detectarla en sus fases tempranas cuando aún tenga fácil solución. Para ello, en este trabajo me propongo diseñar un protocolo de solución autónoma de conflictos, con medidas de prevención proactivas y reactivas, que la víctima e, incluso, los empleados de las empresas, independientemente del rango jerárquico ocupado, puedan seguir ante una situación de acoso laboral.

1.2 Marco Teórico

En la década de 1980, el psiquiatra alemán Leymann inició investigaciones sobre el tema sin conocer la obra de Brodsky. Él adoptó el término mobbing al encontrar en el trabajo conductas similares a las del mundo animal. Para Leymann, el mobbing se caracteriza por conductas sofisticadas, sutiles y cínicas (Leymann H. , 1996)

(Brodsky, 1976) Define el mobbing en un contexto empresarial como el “*Harassment*” Intentos repetidos y persistentes por parte de una persona de nivel jerárquico alto de atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona; es un trato que se caracteriza por la provocación persistente, la presión, el enfrentamiento, la intimidación u otros modos de comportamiento que causan incomodidad a otra persona

(Kile, 1990) Lo define como “*Health endangering leadership*” Actos de humillación y acoso continuos de larga duración por parte de un superior y que son expresa-dos abiertamente o de modo encubierto. Por otra parte

(Leymann H. , The Mobbing Encyclopedia, Bullying, The Definition of Mobbing at Workplaces., 1997) Como la comunicación no ética y hostil dirigida de modo sistemático por una o más personas principalmente hacia una persona.

(Wilson, 1991) Define al acoso laboral como un trauma, la desintegración de la autoestima del empleado como resultado del tratamiento continuo, real o percibido, deliberadamente maligno o malévolo por parte de un empleado o superior

(Adams, 1992) Bullying, Crítica continua y abuso personal en público o en privado, con el Fin de humillar y degradar a una persona.

(Ashforth, 2009) Un líder utiliza su poder sobre los demás mediante la arbitrariedad y el “autobombo”, despreciando a los subordinados, mostrando

escasa consideración, utilizando un estilo basado en la fuerza para la resolución de conflictos, impidiendo la iniciativa y utilizando castigos no contingentes.

(Björkqvist, 1994) Harassment. Actividades repetidas con el fin de causar sufrimiento psicológico (aunque algunas veces también físico) dirigido hacia uno o más individuos, que no son capaces de defenderse por sí mismos.

(Vartia, 1996). Harassment. Situaciones en las que una persona es expuesta repetidamente y durante cierto tiempo a acciones negativas por parte de una o más personas.

(Astroga, 2013) Mobbing. El maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización, hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente y de que abandone la organización

(Heinemann, 1992) Un médico sueco interesado en el comportamiento social infantil fuera del aula tomó prestado de Brodsky el término para identificar un comportamiento altamente destructivo de pequeñas pandillas de niños, en la mayoría de los casos dirigido en contra de un único niño. La investigación de este tipo de comportamiento infantil se ha desarrollado progresivamente en los últimos veinte años, y uno de sus investigadores más prominentes es el noruego (Olweus, 1993) quien no solamente se enfocó en estudiar el comportamiento nocivo y destructivo entre los niños también se ha encargado de estudiarlo en entornos sociales de trabajo en los cuales concluyó que el acoso laboral o mobbing tiene un gran impacto en la productividad de una organización.

El término mobbing es el más reconocido para referirse a la violencia psicológica en el trabajo. Pero no hay una definición aceptada por la comunidad científica y existe variedad de términos para referirse al fenómeno. Mobbing proviene del verbo inglés to mob, que traduce “regañar, atacar, maltratar, asediar”, mientras que mobbing como sustantivo significa “muchedumbre, jauría”. Desde este significado, el término expone un fenómeno de grupo (Hirigoyen, 2001).

Esta expresión fue introducida en 1963 por el etólogo y zoólogo austriaco Konrad Lorenz, para referirse a las conductas de hostigamiento de ciertos grupos de animales, que se agrupan para atacar a otro animal por el que se sienten amenazados (Piñuel y Zavala I. , Mobbing, 2003)

En 1996 Leymann publica el libro “Mobbing. La persecución en el trabajo”, impreso en francés y luego difundido especialmente en Europa, Estados Unidos, Australia, Sudáfrica y España (Hirigoyen, 2001)

En 1976, el psiquiatra estadounidense Brodsky describió el fenómeno como intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa la incomodidad de otro individuo en el trabajo (Brodsky, 1976)

Marie France Hirigoyen es pionera en el estudio del acoso moral en Francia. A partir de sus publicaciones empezó a difundirse el acoso psicológico a nivel general en su país. Sus líneas de investigación son el mobbing en el entorno familiar y la organización (Hirigoyen, El acoso moral: El maltrato Psicológico en la vida cotidiana, 1999). Hirigoyen propone clasificar las diferentes acepciones en cuatro grupos, con el fin de esclarecer el término mobbing: 1. Términos relacionados pero poco equivalentes (opresión, subrogación, comportamiento abusivo,); 2. Términos que refieren a un concepto más amplio (violencia, agresión o comportamiento antisocial en el trabajo); 3. Expresiones parciales (bossing, tiranía mezquina); y 4. Denominaciones equivalentes (terror psicológico, acoso moral, violencia psicológica en el lugar de trabajo, hostigamiento psicológico, bullying, abuso emocional en el trabajo) El mobbing hace referencia a cualquier manifestación de una conducta negativa, ya sea hostil, inmoral abusiva o cruel lo define (Leymann H. , 1996) Con el objetivo de humillar, desprestigiar, estresar, hostigar, ofender, excluir, interferir negativamente en sus tareas laborales.

El acoso laboral suele ser sutil, perverso y predeterminado; tiene por objetivo anular y avasallar totalmente a la víctima, en forma de “crimen perfecto” (De Miguel Barrado & Prieto Ballester, 2016)

Para (Hirigoyen, El acoso moral: El maltrato Psicológico en la vida cotidiana, 1999) la víctima lo es por la voluntad del agresor. A partir de la designación de este, aquella se convierte en “blanco” de la violencia y en ocasiones es “señalada injustificadamente por los compañeros como cómplice de la violencia que recibe” Respecto al acosador, algunos de sus comportamientos de agresión se pueden explicar por su personalidad narcisista, consistente en una autoimagen enfermizamente sobrevalorada, percibe a los demás como fuente de amenaza, y por ende, desencadena la violencia. Desde las características de las interacciones humanas, se puede generar mobbing cuando existe rivalidad por obtener un puesto de trabajo, cuando en un mismo puesto están dos trabajadores y ambos creen que la compañía quiere deshacerse de alguno.

También contribuye la aprobación de comportamientos hostiles del agresor por parte de los compañeros de la víctima; cuando se niega la existencia de las conductas de acoso o se permite que este suceda y cuando se niega ayuda a las víctimas. Desde lo organizacional, algunos factores causantes de mobbing son: la sobrecarga de trabajo, las deficiencias en los estilos de liderazgo (Leymann H. , 1996)

Se han demostrado efectos nocivos del mobbing sobre las personas, las organizaciones y la sociedad. Gran parte de los estudios indagan sobre las consecuencias individuales y organizacionales, siendo más representativos los trabajos que se centran en los efectos sobre las personas, Entre otros efectos, el mobbing genera depresión, ansiedad, desesperación, ira (Leymann H. , 1996). Insomnio, síntomas nerviosos, melancolía, apatía, falta de concentración, agresividad, fobia social (Björkqvist, 1994). Trastorno del sueño, cambios en la personalidad, síndrome de estrés pos-traumático problemas psicológicos, trastornos psicosomáticos y suicidios. En el entorno social y familiar, se

evidencian tensiones y conflictos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de los amigos, estigmatización social. Aislamiento social, inadaptación social, entre otras consecuencias (Piñuel y Zavala I. , Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, 2001)

En las organizaciones, las principales consecuencias asociadas con el mobbing son entre otras la insatisfacción en el trabajo, mayor rotación de personal, intención de dejar el puesto (Carvajal Orozco & Dávila Londoño, 2013)

(Anderson, 2001) Analiza el mobbing desde la óptica de conceptos como derecho, ley, salud, democracia, administración pública o empresa, estableciendo un marco de referencia jurídico-laboral del problema. El acoso suele comenzar con un cambio brusco en una relación, pasando de normal o neutra a negativa. El proceso se torna confuso para la víctima, quien empieza a sentir culpa por lo que sucede, y a asumir que la causa tiene que ver con sus capacidades o su conducta. Comienza de forma superficial, difícil de percibir. Los ataques luego se intensifican, la víctima se siente acorralada y sin comprender por qué le sucede, es sometida a actos hostiles y degradantes. (Hirigoyen, El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso, 2001) Define el proceso de mobbing como Los agresores ponen a los más dóciles del grupo en contra de la víctima, quien ante el silencio y la indiferencia del grupo, reacciona con hostilidad, generando un proceso circular se deteriora la comunicación, la víctima empieza a ser aislada, se le asignan tareas poco importantes y de poco interés. Se atacan sus capacidades profesionales y se inicia un proceso de destrucción de su autoconfianza y autoestima.

Barón Duque, presenta la tesis de que el poder y la negociación son elementos presentes en el mobbing. Él explica que el mobbing se utiliza dentro de una organización como medio para adquirir poder. Así, al ser “el poder” una causal del mobbing, el fenómeno se puede asociar con la ética y la moral de los individuos (Barón Duque, 2004)

El proceso de victimización es sistematizado por (Leymann H. , Mobbing. La persécution au travail, 1999) en cuatro fases, Fase 1. Incidente crítico original. El conflicto es el estado activador del acoso. Se desarrolla en un tiempo muy corto. Fase 2. mobbing y estigmatización. Se identifican acciones cuya finalidad es causar daño, de forma sistemática. Fase 3. Administración de personal. Cuando los administrativos se enteran, suelen asumir prejuicios en contra de la víctima y se atribuye el problema a sus características personales. Como solución buscan liberarse de ella, se le persigue, desprestigia y culpabiliza. Fase 4. Expulsión. La víctima intenta defenderse, por ello y las secuelas del acoso, se agrava su situación. Finalmente abandona su trabajo y busca ayuda médica y psicológica.

En América Latina el mobbing apenas comienza a tener eco en los investigadores y son pocos los países que han promulgado leyes. Hasta el momento los países que han avanzado en este tema son: Argentina (Ley N° 1225 del 5 de enero de 2004), Colombia (Ley N° 1010 del 23 de enero del 2006), Puerto Rico (Proyecto de Ley N° 1008 aprobado por la Asamblea Legislativa en octubre de 2007); en Ecuador se encuentra en discusión el Proyecto de Ley que busca contrarrestar estas conductas (Fernández & Nava, 2010); en México, aunque existen varias “vías para hacer justicia a las víctimas del “mobbing” (derecho penal, civil, constitucional, administrativo, laboral y de seguridad social) no hay mecanismos legales específicos.

España es sin duda uno de los países hispanoparlantes con mayor desarrollo legislativo sobre el tema, al punto que el acoso laboral está tipificado como delito en el Código Penal (Art. 173). Esta Ley establece pena de prisión a los funcionarios públicos que atenten contra la integridad moral (Art. 175) (Ley Orgánica N° 1095 del Código Penal Español)

España también cuenta con un protocolo anti-acoso¹⁸, que establece “un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso laboral” (Cap. 2), se aplica al personal de la administración pública y está integrado al Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

En Colombia, la Ley N° 1010 de 2006, representa un intento del Estado por intervenir respecto al acoso laboral. Expedida por el Congreso de la República el 23 de enero de 2006, con el objetivo de beneficiar a todas las personas que laboran en las organizaciones donde el ambiente de trabajo es agresivo y hostil, donde se presentan situaciones que degradan la dignidad humana y sancionar a aquellas empresas que permiten el maltrato y el abuso del trabajador en el ámbito laboral. (Gómez, Manifestaciones del Acoso Laboral. Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático, 2006) Esta Ley busca: definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

La ley N° 1010 de 2006 señala como bienes jurídicos protegidos “el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa”. Para efectos de esta Ley, se define acoso laboral como: toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleado, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del trabajador. Desde esta Ley, el acoso laboral puede darse, principalmente, bajo las modalidades generales de maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral. En el Capítulo IV de la Resolución N° 2646 de 2008 el Ministerio de la Protección Social en Colombia adoptó un “Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés”, el cual tiene por objetivo diagnosticar y calificar la “relación de causalidad entre los factores de riesgo psicosociales” y las patologías derivadas por estrés ocupacional, las cuales deberán estar incluidas en la Tabla de Enfermedades Profesionales que establece el “Decreto N° 1832 de 1994 o la norma que lo adiciona, modifique o sustituya” También se podrá acudir a lo

dispuesto sobre el tema por organismos internacionales como la OIT, OMS y OPS entre otros

Para (Gómez, Manifestaciones del Acoso Laboral. Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático, 2006) La Ley 1010 N° de 2006 no sólo presenta falencias, además considera fundamental reformularla, porque no “establece mecanismos efectivos de protección” para las personas en el lugar de trabajo (p. 154). Algunos problemas de la Ley son:

la falta de una definición clara que evite las denuncias temerarias, la falta de un órgano especializado en su protección , la falta de sanciones ejemplarizantes en caso de que se ejecute la conducta, la ausencia de una perspectiva de género en su regulación, la cual es esencial por ser las mujeres las principales víctimas de acoso sexual (p. 155).

Un estudio de corte cuantitativo y transversal, cuyo objetivo era “encontrar la forma de reconocer las variables sociales y subjetivas del fenómeno de la violencia en el trabajo”. Se aplicó en los sectores de vigilancia privada, transporte de carga y de pasajeros a nivel urbano e intermunicipal, en el sector salud y finanzas, desarrollado en las ciudades de Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla prevalencia de Europa para el año 2000. Cerca del 20% de los trabajadores encuestados estaban expuestos al acoso laboral y este afectaba en mayor medida la calidad del ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores. Los datos mostraron igual distribución entre hombres y mujeres; mayor ocurrencia en edades entre 30 y 39 años para todos los sectores, especialmente en auxiliares operativos, con formación de bachillerato o técnica. El mayor reconocimiento de ocurrencia fue para la agresión verbal (12,8%), 3,6% manifestó haber sufrido amenazas, con una mayor frecuencia en mujeres (59,4%). La agresión física, representó 1,3%; dos tercios de los agredidos eran hombres.

El artículo (Gómez, Manifestaciones del Acoso Laboral. Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático, 2006) Manifestaciones del acoso laboral,

mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático. Expone los principales síntomas asociados con el acoso psicológico. Consiste en tres estudios de caso, aplicando entrevistas en profundidad. Como resultado, se identifican manifestaciones de acoso psicológico y se concluye que este tipo de acoso puede generar síntomas asociados con el estrés postraumático. Finalmente, propone realizar estudios de mayor profundidad que permitan visibilizar el problema, diseñar medidas preventivas y generar estrategias de acción que repercutan en la mejora de la vida laboral y garanticen y defiendan la dignidad de las personas. El trabajo de (Camargo & Puentes Suárez, 2010) Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral utiliza estudio de casos. Mide y describe las conductas de acoso laboral, los rasgos de personalidad y la autoestima de cuatro mujeres entre 45 y 57 años, empleadas en el sector público que denunciaron ante una instancia legal haber sido víctimas de acoso psicológico. Como resultado se pudo demostrar la presencia de acoso psicológico vertical descendente (de jefe hacia subordinado), con diferencias en la intensidad y en la frecuencia para cada caso analizado.

(López Pino, Seco Martín, & Ramírez Camacho) Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva. Se analizan los factores estructurales y organizativos que favorecen las prácticas de acoso psicológico en Colombia. Se revisa de forma crítica la conceptualización, sobre todo la definición que de acoso psicológico plantea la Ley N° 1010 de 2006. Ellos consideran que de la forma en que está planteado el acoso psicológico, hace referencia solo a las personas como actores de las prácticas de acoso, dejando de lado a las organizaciones. En este sentido, las organizaciones como instituciones creadoras y reguladoras de normas, no reciben ninguna responsabilidad por las conductas violentas que se generan a su interior. Se realizaron 60 entrevistas semi-estructuradas, orientadas a reconstruir los procesos organizativos y 15 entrevistas a víctimas, en dos grupos de discusión. Asimismo se revisaron 24 expedientes de demandas y querellas sobre acoso laboral.

(Castillo & Cubillos, 2012) La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia hacen una aproximación comprensiva e interpretativa del fenómeno de la violencia organizacional a partir del entorno económico, social y político del país. Se comprobó la hipótesis que los trabajadores colombianos pueden tolerar más la violencia organizacional, debido a la violencia social y política que ha permeado los diferentes espacios y contextos de interacción de las personas. Para los autores, los individuos desarrollan cierta tolerancia a la violencia y a los modelos presentes en la sociedad; esta capacidad de resistir a la violencia produce que se naturalice y se integre al contexto laboral. El estudio fue de corte cualitativo y se realizaron entrevistas semi-directivas a trabajadores que hubiese experimentando alguna forma de violencia.

En el trabajo orientado a la comunidad de psicología, (Gómez, Manifestaciones del Acoso Laboral. Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático, 2006) Elabora recomendaciones para abordar el tema desde la academia y las organizaciones; rescata la conexión que el tema tiene con la discriminación; argumenta que el acoso laboral se debe considerar un problema nuevo que ha tenido origen en la dinámica cambiante del trabajo y las nuevas tensiones internas surgidas en el proceso de globalización. Para la academia, resalta el valor de investigar sobre el tema con énfasis en estudios empíricos cualitativos de enfoque antropológico, que provean descripciones precisas del fenómeno y permitan elaborar modelos para interpretar el fenómeno e intervenirlo.

El artículo de Rojas (2005), aborda el tema desde una perspectiva jurídico-legal. En lo jurídico revisa una sentencia de la Corte Constitucional y desde lo legal analiza la legislación laboral y el proyecto de Ley 088 de 2004, que se convertiría más tarde en la Ley N° 1010 de 2006. Plantea que la legislación laboral establece incipientes herramientas para contrarrestar las conductas de acoso laboral, reclama por una intervención del legislador y califica favorablemente el proyecto que se abrió paso en el Congreso.

(Giraldo, 2005) Elabora una reconstrucción del concepto de acoso laboral y califica el fenómeno como disfunción organizacional frecuente. Para Colombia revisa el Proyecto de Ley N° 088 de 2004, el estudio de Min Protección y propone cómo hipótesis que su ocurrencia encuentra causa en la violencia del país. Asocia la reciente atención al tema como espacio para el ejercicio de la responsabilidad social y como prioridad del Estado y las empresas. Argumenta sobre el valor de la psicología organizacional para afrontar el reto que significa el fenómeno; destaca el valor que el tema representa para esa disciplina y su contribución a la sociedad.

(Cardona & Ballesteros, 2005) Presentan una reconstrucción del tema desde la salud ocupacional y la salud pública, considerando el estudio de Min Protección y el Proyecto de Ley N° 88 de 2004. Coinciden con los autores coetáneos, en que hasta el año 2005 el fenómeno, como objeto de estudio, era novedoso y se perfilaba como tendencia mundial. Proponen que el acoso es constitutivo de discriminación y debe ser abordado desde diferentes disciplinas. Encuentran como escenarios de mayor probabilidad de ocurrencia organizaciones con estructuras “poco claras” y “ambientes laborales deteriorados”. Advierten sobre las bondades de una legislación específica y recomiendan que el tema deba ser atendido como un asunto de salud pública.

Muñoz (2007) presenta el resultado de evaluar la Ley N° 1010 de 2006, reconoce que ella representa un avance legislativo frente al acoso laboral, pero llama la atención sobre aspectos en los que la ley se muestra deficitaria, entre ellos el ámbito de aplicación referido solo a la relación laboral, la imprecisión en aspectos como los criterios de persistencia y demostrabilidad de las conductas; los atenuantes, los agravantes y los criterios de gradación. El procedimiento para atender las denuncias y sus consecuencias personales y organizativas. La discriminación del proceder entre los empleados públicos y privados.

Martínez, Agudelo y Vásquez (2010) abordan el acoso laboral desde la perspectiva de la salud ocupacional; documentan el impacto que el fenómeno

tiene a nivel individual, organizativo y social, aspectos que justifican su inclusión en el ámbito de la salud pública y la seguridad sanitaria internacional. Asignan responsabilidad a los actores sociales desde su misma naturaleza, de la comunidad académica en la realización y difusión de investigaciones, del Estado en la formulación de políticas y planes nacionales de salud, de las organizaciones en vinculación de los resultados de investigación y las políticas públicas, y argumentan sobre la necesidad de mecanismos de cooperación para lograr sincronía entre los actores. Para el estudio del tema proponen un abordaje intersectorial y utilización de metodologías multinivel y multivariadas.

(Parra Osorio & Acosta Fernández, 2010) Presentan el resultado de analizar 50 documentos producto de abordaje cualitativo de acoso laboral en docentes universitarios, médicos y enfermeras entre 1990 y 2009. Los hallazgos describen rasgos, actitudes y comportamientos de acosadores y acosados e identifica condiciones organizacionales e individuales propicias para tal acoso. Argumentan sobre cómo sus hallazgos coinciden con varios estudios fuente del referente teórico. Sostienen al igual que (López 2011), que las variables organizacionales son más fuertes como predictores del acoso que las variables personales y advierten sobre los vacíos existentes en el estudio del tema frente a los aspectos organizacionales, jurídicos y de salubridad.

Garzón (2011) se aproxima al tema del acoso laboral como riesgo psicosocial y desde su conceptualización revisa el sistema legal colombiano, lo ubica en la Constitución Política, en el derecho laboral y el derecho penal. Enfatiza en las implicaciones que tiene el acoso en la afectación de los derechos humanos fundamentales, esclarece cuales resultan vulnerados en especial el derecho a la dignidad humana. Realiza una síntesis de la legislación en Europa y Latinoamérica, para terminar con una compilación de la jurisprudencia en Colombia y un detallado análisis de la Ley N° 1010 de 2006 y una propuesta de modificación a su articulado. Destaca la importancia de la prevención como estrategia para reducir la ocurrencia del fenómeno y la poca disponibilidad de bibliografía e información respecto a la situación de problema en Colombia.

Álvarez (2011) hace una revisión de las perspectivas comportamental y de los rasgos y el proceso del acoso laboral, luego analiza desde la cognición social y los sistemas organizativos autoritarios estudiados por Bruner (1981). Opera específicamente sobre las interacciones grupales, las creencias y las estructuras formales de organización. Concluye que el acoso encuentra explicación en las dinámicas de poder de los grupos y por tanto no debería abordarse solamente desde la perspectiva clínica.

La OIT definió los riesgos psicosociales como aquellas “Interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud y en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” Aunque este tipo de riesgos no estaban considerados en principio dentro de los riesgos del trabajo, son los que actualmente presentan, junto con los riesgos ergonómicos, el mayor número de trabajadores afectados y el mayor gasto en prestaciones sociales. Estos riesgos han sido considerados como los causantes de estrés y violencia en el trabajo que pueden ocasionar daños en la salud de los trabajadores. Los riesgos psicosociales son situaciones que potencialmente pueden ocasionar un daño para la salud teniendo como resultado el estrés y la violencia desencadenando consecuencias tales como las enfermedades o accidentes profesionales. Hay que tener también en cuenta que el estrés puede derivarse de agentes físicos nocivos tales como el ruido o las vibraciones que impiden una adecuada comunicación y adaptación al lugar del trabajo. Las consecuencias inmediatas son la pérdida de productividad y el absentismo de los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial incluyen aspectos intralaborales, extra laborales e individuales intrínsecos de cada trabajador que, por su relación dinámica, producen cargas psíquicas y físicas. En Colombia, encontramos un desarrollo normativo al respecto que nos permite ahora dar una definición legal de este tipo de riesgos. Tal es el caso de la Resolución 2646 de 2008 mediante la cual se definen los factores de riesgo psicosociales como "condiciones psicosociales

cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo" y donde se identifican como factores protectores psicosociales, aquellas condiciones de trabajo que promueven la salud y bienestar del trabajador, es decir que se determina el nexo causal entre las condiciones de trabajo y la salud mental de los trabajadores. (Velásquez, 2001)

Por su parte (el artículo 5 de la Resolución 2646 de 2008) Artículo 3 literal d. 10 , Velásquez determina que los factores psicosociales incluyen aspectos intralaborales, Extra laborales y externos a la organización que influyen en la salud y desempeño de las personas, otorgándole a los empleadores la obligación de tener en cuenta tanto los factores de riesgo como los elementos de prevención de riesgos psicosociales, siendo estos obligados a ejercer las acciones de prevención de la enfermedad y promoción de la salud. Ley N° 100 de 1993, en el Decreto N° 1295 de 1994 y en la Ley N° 776 de 2002.El Sistema de Riesgos Profesionales en Colombia es entendido como el “Conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos destinadas a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”. Sus fundamentos legales se encuentran en la Siendo que los riesgos psicosociales han sido entendidos como una enfermedad de origen profesional, es el Sistema de Riesgos Profesionales el que debe enfrentar este fenómeno no solo en actos de reparación sino de prevención. Una de las características principales de este sistema es que el riesgo es del empleador, por lo que es a él a quien corresponde trasladarlo a una ocurrencia de los riesgos se debe evitar al máximo por el empleador, quien debe elaborar acciones de promoción y prevención con el fin de que la aseguradora responda cuando se generen daños inherentes al trabajo. Siendo que los riesgos que más se perciben son el ergonómico y el psicosocial, resulta una inversión para el empleador establecer un sistema de riesgos profesionales donde se trabaje en la prevención de los mismos, lo cual tiene un impacto en la productividad del negocio, blindándolo frente a la contingencia de alto impacto organizacional y humano que suelen ser los costos de la ocurrencia de estos riesgos. Como vimos en la definición, los riesgos profesionales se

derivan tanto de accidentes como de enfermedades de origen profesional; por lo tanto, es importante determinar en qué consiste cada uno y si el acoso laboral se configura como una enfermedad o como un accidente de trabajo.

Para autores como (Velásquez, 2001) los riesgos de sufrir los efectos de violencia laboral aumentan en la medida en que exista estrés en el trabajo, ya que este fenómeno deteriora las relaciones humanas y expone a las personas a situaciones indeseables de violencia con repercusiones graves en la salud. Asimismo, la exposición a este tipo de violencia trae como consecuencia una menor confianza en sí mismo, tendencia hacia el abandono, aislamiento y absentismo laboral, consistente en que si la persona pierde su empleo pierde la voluntad de buscar uno nuevo. Para la OIT la violencia en el lugar de trabajo se concreta tanto con la provocación de daños reales como con la amenaza física o verbal.

Dentro de este fenómeno encontramos tres tipos de violencia de acuerdo a los ámbitos donde se sitúe el acoso. Dependiendo del lugar de donde provenga esta violencia, se manifestará de maneras distintas; así, se puede dar entre los mismos miembros de la empresa, entre trabajadores del mismo lugar de trabajo y distintas empresas o la injerencia de personas externas a la empresa.

Más tarde (Hirigoyen, El acoso moral: El maltrato Psicológico en la vida cotidiana, 1999) Hizo un completo estudio plasmado en su libro El acoso moral que da cuenta del acoso en el sentido en que ataca la moral, el ánimo de las personas³⁵. En este texto se hace un análisis de este tipo de situaciones no solo en la empresa sino en la pareja. Según la autora el origen del acoso se encuentra en el sujeto agresor, ya que lo adjudica al ansia de poder y la perversidad. Por acoso en el lugar de trabajo Hirigoyen entiende “cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo” Como se puede ver en esta definición, Hirigoyen

ofrece nuevos elementos a aquella propuesta por Leymann. Primero que todo lo define como una conducta, lo cual implica un elemento de sistematicidad para que sea necesaria su configuración. Además introduce un elemento esencial en la definición adoptada en Colombia a través de la ley N° 1010 de 2006 y es la vulneración de la dignidad de la persona afectada. Y por último añade la finalidad del mobbing, pues si bien para Leymann la finalidad se limitaba a hacer que la persona renunciara al trabajo, Hirigoyen incorpora como finalidad el generar el mal laboral. Sin embargo la psicóloga francesa no se mantiene al margen de los conflictos laborales, y, aunque arguye que el inicio del mobbing se da por fenómenos como el abuso del poder y la manipulación perversa, hay que diferenciar simples momentos de estrés o de ira en los que se pueda dar un conflicto a una serie de actos encaminados a generar estrés laboral los cuales se configurarían como mobbing.

Otro autor muy importante en los estudios del mobbing es el profesor (Piñuel y Zavala I. , Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, 2001) Reconoce el fenómeno del mobbing como una violencia más de las que se encuentran en la ciudad, pero que se desarrolla en el ámbito laboral. Este es un fenómeno grupal que, aunque puede comenzar como un conflicto privado tiende a generalizarse convirtiéndose en un “todos contra uno Aunque es un fenómeno tan antiguo como la humanidad misma, hasta ahora se empieza a reconocer como un problema que puede afectar la salud psíquica de las personas. Aún hoy muchas personas víctimas de mobbing piensan que reciben su salario a cambio de ser maltratadas, creyendo que va en el sueldo ser hostigados, vejados, humillados. A tal extremo puede llegar la trivialización que las víctimas piensan que es normal y no se enfrentan ni piden ayuda o apoyo. Un primer problema que evidencia el profesor español es usual pensar que el mobbing es un fenómeno subjetivo, de manera que va a afectar en diferentes niveles según sea el grado de resistencia de la persona; pero esto, según Piñuel, no es más que una forma de excusar a los acosadores. Para él el estudio del mobbing se debe hacer de una manera objetiva y se puede entrar a reconocer en caso de que se identifiquen las siguientes tres características: la primera es que consiste en conductas de

hostigamiento, la segunda que sea una conducta repetitiva y la última que traiga consecuencias a largo plazo. El profesor Iñaki Piñuel entra a explicar cada una de estas características.

En cuanto a la primera característica, que se trate de conductas de hostigamiento, el profesor Iñaki Piñuel entra a resolver uno de los grandes problemas que se presentan al momento de definir el acoso laboral y es que se piensa que el acoso se dará en mayor o menor grado según el nivel de subjetividad y la resistencia de la persona a este tipo de ataques. Ante esta situación, el profesor Piñuel afirma que las conductas de hostigamiento son observables por personas, testigos y se pueden verificar, de manera que el daño interior que se genera no es observable, pero sí lo es el comportamiento que llevó a dicho daño. El problema de la evidencia de estas conductas es que son progresivas y por eso no llaman a la solidaridad de las personas inmediatamente, contrario a la violencia física que será evaluada a continuación la cual, por traer consecuencias escandalosas y efectos inmediatos, sí puede generar la solidaridad en las personas.

1.3 Marco Conceptual:

1. Acoso Laboral: aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo (Leymann H. , The Mobbing Encyclopedia, Bullying, The Definition of Mobbing at Workplaces., 1997)

2. MIPYMES: Po Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana Artículo 2. Para todos los efectos, se entiende por micro incluidas las Famiempresas pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, que responda a dos (2) de los siguientes parámetros: Microempresa: Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores, Pequeña: Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) Mediana: Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200). (Ministerio de Comercio, 2019)

3. Mobbing: Es un término científico que describe un comportamiento individual o de grupo en el que se establecen relaciones de acoso y hostigamiento entre dos o más integrantes de un equipo de trabajo. Tal situación provoca un clima de hostilidad y violencia entre acosador y víctima que dificulta y puede llegar a deteriorar en forma irreversible el buen desempeño y la salud de los trabajadores. El mobbing es una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización. (Brodsky, 1976)

4. Clima Laboral: Se define como una mezcla de interpretaciones o percepciones que las personas hacen en una organización de sus trabajos o roles con relación a los demás compañeros y a su empleador (Cornell, 2016)

5. Productividad: Se refiere a la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción. En este sentido, la productividad es un indicador de la eficiencia productiva. Si existe mayor productividad, utilizando los mismos recursos, resulta en mayor rentabilidad para la empresa. De allí que el concepto de productividad sea aplicable a una empresa industrial o de servicios, a un comercio particular, a un ramo de la industria o, incluso, a toda la economía de una nación. (Taylor, 1979)

6. Productividad Laboral: Se considera como la capacidad de producir una cierta cantidad de bienes con un conjunto de recursos dados teniendo en cuenta las funciones y la especialización del trabajo en una organización, la productividad laboral será mayor si el trabajo se divide entre especialistas que cumplan funciones definidas. Esto se llama división técnica del trabajo. Si se demuestra que la división técnica del trabajo puede aumentar la productividad en un establecimiento, esto también puede ser cierto para una nación entera, razonaba Adam Smith, denominándola división social del trabajo. Habría un ahorro de tiempo, y por ende más y mejores bienes. (Smith, 1997)

7. Trabajo: Toda actividad humana remunerada que una persona realiza de manera independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica. (Fayol, 1979)

8. Estrés laboral: Se define como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida. (Mikhail, 1981)

9. Discriminación Laboral: Es toda forma de diferenciación por cualquiera de los posibles factores de distinción como son edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, ideología, discapacidad u otros que se produzcan en el ámbito del empleo, público o privado. Esta puede producirse tanto en el acceso al empleo, al exigir y valorar determinados requisitos, como una vez establecida la relación de trabajo (Storini, 2017)

10. Persecución Laboral: Conducta reiterativa y evidente que busca inducir la renuncia de la persona quien la sufre por medio de la desmotivación laboral, a través de la descalificación, sobrecarga laboral y cambio de horarios. (Storini, 2017)

11. Hostigamiento: Es un comportamiento (proceso) negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual el/la afectado/a

es sometido a acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo y de manera continuada —de modo directo o indirecto— por parte de una o más personas. Alude a la violencia psíquica y, con regularidad, el objetivo es anular totalmente a su víctima) para conseguir a mediano o largo plazo que abandone el trabajo (empresa u organización en general), recortando para ello su capacidad de comunicación y de interacción con los compañeros y compañeras, rebajando tanto sus responsabilidades como su participación en la vida laboral y social de la organización. (Leymann H. , The Mobbing Encyclopedia, Bullying, The Definition of Mobbing at Workplaces., 1997)

12. Factor de Riesgo Laboral: Son condiciones que existen en el trabajo que de no ser eliminados tendrán como consecuencia accidentes laborales y enfermedades profesionales. Se relacionan siempre con una probabilidad y unas consecuencias que por lo general son negativas para los trabajadores de cualquier organización (OMS - Organización Mundial de la Salud, 2019)

13. Riesgos Psicosociales: los riesgos psicosociales son “aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, a los que se llama estrés”. (OIT -Organización Internacional del Trabajo)

14. Entorpecimiento Laboral: Acción tendiente a entorpecer o retardar el cumplimiento de la labor con perjuicio para la persona que la sufre. Estas acciones son: privación, ocultación, destrucción o pérdida de documentos, insumos o información. (Astroga, 2013)

15. Maltrato Laboral: Acto de violencia que atente contra la integridad física o moral, la libertad física, mental o sexual y los bienes de la persona; expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione los derechos a la intimidad y al buen nombre y comportamiento que afecte la autoestima y dignidad de quien la sufra a nivel laboral. (Barón Duque, 2004)

1.4 Marco Normativo y Legal

Legislación sobre Acoso Laboral o Mobbing en el ámbito nacional e Internacional:

La ley N° 1010 del 2006 es la base legislativa en Colombia que se crea básicamente para evitar el acoso laboral, una problemática que ocurre en el trabajo ente las dos partes entre el empleador y el trabajador o el trabajador al empleador. La presente Ley tiene por objeto como se enuncia en el artículo No 1: “definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa”

En el artículo No 2 de esta ley se define claramente que es acoso laboral y las modalidades existentes: “Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral. *Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad*

moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

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

3. Discriminación laboral: *<Numeral modificado por el artículo 74 de la Ley 1622 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.*

4. Entorpecimiento laboral: *Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.*

5. Inequidad laboral: *Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.*

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

Las conductas atenuantes se pueden definir por varios motivos de conducta que hace que el compañero o superior desencadene este tipo de acoso en contra del trabajador como el haber observado una buena conducta del trabajador se puede entender como (que el trabajador no se deja corromper por acciones

inescrupulosas de los demás), obrar en estado de emoción, pasión o temor(en esta podemos evaluar el desempeño del acosador la primera que es emoción podemos decir que el estado de emoción del acosador puede ser por sentirse superior con un mando al intimidar al personal. La de pasión se puede dar por un gusto don el trabajador el que hace esto que se vuelva en un acoso carnal o carnal violento y la última de terror es un ataque de intimidación que hace que el victimario se sienta con poder sobre el por lo que se siente superior. También la mencionada ley enuncia que existen circunstancias agravantes dentro del acoso las cuales se definen como la reiteración de la conducta lo que lleva a la víctima a tener un papel de inferioridad en la que el ataque es constante y reincidente, causales de concurrencia son todas aquellas causales en las que la víctima toma decisiones desesperadas para que no le hagan daño, pueden darse circunstancia de diversidad por el lugar, tiempo o espacio en la cual se dificulte la defensa de la persona un ejemplo sería un espacio abierto en un lugar como el bosque en donde el tiempo estuviera en invierno es aquí donde hay poco público en el lugar donde la victima puede acosar a su manera de la víctima .

Este tipo de acoso lo podemos calcular midiendo la gravedad como lo dice la Ley N° 734 de 2002 que reglamenta el Código Disciplinario Único con la gravedad del ataque y las lesiones provocadas por parte del victimario hacia su víctima para evidenciar las fallas y gravámenes provocados.

Los sujetos y ámbito de aplicación de la ley pueden ser sujetos a los autores del acoso en los cuales se evidencia una alta probabilidad en la que el superior sea en atacante bien sea persona natural o jurídica que tenga una función de recibir personal siendo el, el superior del trabajador.

Las conductas que constituyen al acoso laboral se presume que hay acoso con la concurrencia o repetitividad de las acciones de dependía o subordinación de carácter laboral, en las que el trabajador este siendo agredido verbal o física mente puede darse como consecuencia una agresión verbal por el tipo de raza género, origen familiar, nacionalidad siendo así mismo discriminado por estos

aspectos, teniendo esto unos comentarios humillantes en presencia de los demás dando a conocer una amenaza expresadas hacia el otro tipo de maltrato es la burla por la condición física que el trabajador tenga, en las cuales le lleguen al trabajador memorandos injustificados o llegándole al empleado comunicados anónimos de discriminación o la evidencia de intimidación.

Conductas que no constituyen Acoso Laboral:

- a) Las siguientes acciones no se consideran o tipifican como acoso laboral:
- b) Dar órdenes para mantener una disciplina en las actividades de trabajo
- c) Una exigencia de potestad de actos disciplinarios sobre un trabajador
- d) Actuaciones de directivos o superiores hacia el trabajador

Las medidas correctivas frente al acoso laboral a las cual puede acudir el trabajador son: presentar la queja en la compañía dejando en claro lo ocurrido o presentado en el comité de convivencia laboral de la empresa o recursos humanos dependiendo la acusación que hagan, también la víctima de acoso podrá dar a conocer el tipo de abuso al cual fue puesto y las causales de los hechos al que fue sometido poniendo en conocimiento a un inspector de trabajo, al Ministerio de Trabajo y Protección Social, Policía Nacional, personeros disciplinarios de la Defensoría del Pueblo dando la denuncia formal por escrito a alguna de las mencionadas directrices al cual se puede acudir dando a conocer hechos y si se puede anexar alguna prueba que se tenga. También como se menciona en el Decreto N° 231 de 2006 que enuncia: *“Parágrafo 1º. Los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la presente ley, dentro de los tres (3) meses siguientes a su promulgación, y su incumplimiento será sancionado administrativamente por el Código Sustantivo del Trabajo. El empleador deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores en la adaptación de que trata este parágrafo, sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral”*

De igual manera se manifiesta en la Ley N° 599 del 2000 en la cual todo su contexto se centra en el fundamento de la dignidad humana en todos los aspectos haciendo énfasis en el vínculo laboral contractual entre el empleador y el trabajador.

De igual manera el Código Sustantivo del trabajo en Colombia se convierte en un referente de suma importancia a la hora de establecer las directrices, derechos y deberes que tienen los empleadores y trabajadores en el desarrollo de sus funciones, haciendo énfasis siempre en entre las dos partes:

Artículo 57-5: “Es obligación del empleador “Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos”

Artículo 59-9: Está prohibido al empleador “Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad”

Decreto N° 2351 de 1965, Artículo. 7, establece como justa causa de despido: *“Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo”. Y es justa causa de retiro del trabajador: “Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el empleador contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste.* Si se examinan estas normas y otras relacionadas, en términos generales resultan expuestos distintos aspectos de la violencia en el trabajo o del acoso laboral, de modo que mal puede decirse que careciesen de regulación con anterioridad a la Ley N° 1010 de 2006, pero no puede desconocerse que su expedición resulta útil, en cuanto expresa la voluntad del Estado de identificar un problema laboral de interés mundial, que hace necesario reglamentar para buscar las soluciones pertinentes y corregir este fenómeno que aqueja a la gran mayoría de las empresas colombianas tanto en el sector público como en el privado.

Tabla 2. Resumen de las leyes más importantes y de mayor trascendencia de Acoso laboral en Colombia

Norma	Objeto	Resumen
<p align="center">Constitución Política de Colombia de 1991</p>	<p align="center">Carta Magna de Colombia</p>	<p>En el artículo No 1 se establece que Colombia es un Estado Social de Derecho, donde se respetará la dignidad humana, en el trabajo y en la solidaridad, donde prevalezca el interés general.</p> <p>En el Artículo No 13 se establece la igualdad de las personas sin discriminación alguna</p> <p>En el Artículo No 25 se proclama el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas</p> <p>En el Artículo No 53 establece dentro del ámbito laboral el derecho a la integridad física y moral, el derecho a la igualdad, a la intimidad, al buen nombre y a la libertad sexual.</p> <p>Los artículos anteriores de la Carta Magna de Colombia están contemplados en la normatividad que a continuación se presenta en materia de acoso laboral</p>
<p>Ley 1010 de 2006</p> <p><i>“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”</i></p>	<p><i>Esta Ley tiene por objeto:</i></p> <p><i>“Definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerce sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”</i></p>	<p>Establece que los sujetos de acoso laboral son:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de mando. b) El trabajador o empleado c) El servidor público <p>La Ley excluye a aquellas personas naturales vinculadas a través del contrato de prestación de servicios. Se</p>

		<p>establece que el acoso laboral se puede presentar de jefes subalternos, subalternos a jefes y entre compañeros de trabajo.</p> <p>La norma establece como conductas de acoso laboral: actos de agresión física, expresiones injuriosas, comentarios hostiles y humillantes, amenazas de despido, descalificación humillante, burla sobre la apariencia física, alusión pública sobre la vida de las personas, imposición de deberes ajenos a las obligaciones laborales, horarios excesivos, trato discriminatorio y negativa a permisos y licencias.</p> <p>La Ley en su Artículo 9 cita las medidas de prevención y corrección de acoso laboral, entre las cuales está la conformación y funcionamiento del comité de convivencia en las organizaciones, objeto de trabajo de estudio de investigación.</p> <p>Igualmente en los Artículos 10 y 13 se establece el tratamiento y procedimientos sancionatorios, los cuales serán tenidos en cuenta para la investigación, ya que las organizaciones deben tener contemplados estos aspectos dentro de sus medidas de prevención y acciones frente al acoso laboral.</p>
<p>Resolución 2646 de 2008</p> <p><i>“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades</i></p>	<p>Esta Resolución tiene por objeto:</p> <p><i>“Establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención,</i></p>	<p>En el Artículo No 5 se establecen que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales y externos a la organización que pueden influir en la salud y el desempeño de las personas. Aspecto que se</p>

<p><i>para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”</i></p>	<p><i>intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional”</i></p>	<p>trabajará durante la investigación.</p> <p>En los Artículos No 6, 7 y 8 se establece la necesidad que las organizaciones realicen una evaluación de los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y los individuales.</p> <p>En el Artículo No 14 se establece la normatividad sobre cuáles son las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral y como afectan a la productividad de la organización las cuales son uno de los fines, principales de la realización de esta investigación.</p> <p>Dentro de las medidas preventivas están la formulación de una política de acoso laboral, así como la implementación de códigos de convivencia, actividades de capacitación, sensibilización y seguimiento de acoso.</p>
<p>Resolución 652 de 2012</p> <p><i>“Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y en empresas privadas y se dictan otras disposiciones”</i></p>	<p><i>“Definir la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleados públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, contenidas en el Artículo No 14 de la Resolución No 2646 de 2008”.</i></p>	<p>El Artículo No 3 establece la conformación del Comité de Convivencia así como además en el Artículo 5, 6 y 9 determina el periodo del Comité.</p> <p>En el Capítulo III establece las responsabilidades de las empresas en el desarrollo de medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.</p>
<p>Resolución 1356 de 2012</p>	<p>“Modifíquese el Artículo No 3 de la Resolución 652 de 2012”</p>	<p>La Resolución establece en Artículo No 2 que las empresas públicas y privadas podrán integrar comités de convivencia</p>

<p>“Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012”</p>		<p>adicionales, de acuerdo con la organización interna. En el Artículo No 3 establece que las reuniones se realizarán ordinariamente cada tres meses y sesionará con la mitad más uno de sus integrantes. Así como además se pueden convocar reuniones extraordinarias cuando se requiere de la intervención inmediata en casos que se presenten.</p>
---	--	---

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Organizaciones internacionales como la OIT (Organización internacional del Trabajo) vela para que se cumpla la normatividad del trabajo regulada en cada país auditando, controlando, reglamentando y sancionando todo lo concerniente a las manifestaciones de acoso laboral que se pueda presentar en alguna empresa de índole público y privado. Entre sus objetivos fundamentales están:

- a) Fomentar los derechos del trabajo.
- b) Mejorar la protección social.
- c) Ampliar las oportunidades de acceder a un empleo decente.
- d) Mejorar la protección social en el trabajo.

De igual manera la Organización Internacional del Trabajo mancomunadamente con la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se centran en cuatro artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que tienen un ámbito de aplicación en el caso de “Mobbing” o acoso laboral.

Artículo 1. *Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.*

Artículo 3. *Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.*

Artículo 5. *Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.*

Artículo 12. *Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.*

De tal manera que la OIT (Organización Internacional del Trabajo) es el máximo organismo que se especializa basándose en la Declaración Universal de los Derechos Humanos en todos los asuntos concernientes a Acoso Laboral o Mobbing en el mundo determinando las directrices necesarias en los diferentes países para que seas castigados y sancionados los infractores cuando ocurra un acoso de este tipo. La OIT también orienta a los países en reglamentar jurídicamente las implicaciones que tiene la violación de los derechos en cualquier tipo de campo laboral. A consecuencia de lo anteriormente mencionado la OIT materializo un documento denominado “Carta de Principios Fundamentales de los Ordenamientos Laborales”. En este documento OIT se centra en el tema de acoso psicológico en el trabajo y sus implicaciones en el clima laboral y en los índices de productividad empresariales.

En el Acoso Laboral o Mobbing también influye un factor importante a tener en cuenta como la menciona la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y varios estudios que mencionan que “*Clima Laboral*” que se perciba dentro de una organización se convierte en un factor de suma relevancia que incide en el desarrollo de las funciones del trabajador y de la relación de éste con el empleador.

El "clima laboral" es un fenómeno desarrollado principalmente dentro de la psicología y la sociología, al tener una doble dimensionalidad, en el que por un lado el individuo crea a diario dicho clima en la organización; pero una vez creado adquiere una dimensión social que excede y condiciona a los individuos que lo han generado permaneciendo en la organización (Repullo, Lorenzo, & Cañas,

2002). En general, el "clima laboral" abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, lo que hace que no exista una receta única para caracterizarlo, pues cada entorno exige peculiaridades diferenciales al estar influenciado por factores externos e internos de la organización.

El tratamiento del clima como percepción genérica de situaciones ha tenido la ventaja de permitir evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones que de otra manera estarían focalizadas en gran parte a nivel individual. Sin embargo, el clima como concepto tiene límites específicos que lo distinguen de otras características y de otras percepciones. Dos cualidades definidas y constantes del clima laboral persisten en sus varias conceptualizaciones: es una percepción descriptiva. Con base a la acumulación de experiencia en una organización, las personas generan unas percepciones generales sobre ella. Estas percepciones sirven como mapa cognitivo del individuo sobre cómo funciona la organización y, por tanto, ayudan a determinar cuál es el comportamiento adecuado ante una situación dada. De esta manera, el clima laboral es útil para adaptar el comportamiento del individuo a las exigencias de la vida en la organización (Chiang, Salazar, & Nuñez, 2007)

El fenómeno del acoso laboral o Mobbing se ha estudiado por diferentes autores los cuales han realizado aportes importantes a esta área del conocimiento, entre estos autores se destacan los aportes de: (Brodsky, 1976) , (Leymann H. , 1996) (Hirigoyen, 2001), (Branch Sara, Ramsay Sheryl and Barker Michelle, 2012) (Maria Ángeles Carrero, Blanca Martínez y Rocio Sánchez Mangas, 2014) (Pino, 2015) (Jolita Vveinhordt, Dalia Steimikime, 2015) (Avnejrc, 2016) (De Miguel Barrado & Prieto Ballester, 2016) (Andrej Kovacic, Nevenka Podgornik, Zorita Pristv, 2017) (Jolita Vveinhordt, Dalia Streimikiene, 2017) los mismos formularon las bases teóricas y aportes que contribuyeron al desarrollo, medición y consolidación del estudio del fenómeno del Mobbing en diferentes contextos y sectores de la sociedad.

Capítulo 2 - Aplicación y Desarrollo

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

En este apartado de la investigación se presentan los principales aspectos metodológicos que serán aplicados para el análisis y desarrollo de este proyecto.

La metodología de investigación a desarrollar se clasifica en el enfoque de análisis cualitativo, bajo este enfoque se pretende identificar los factores más importantes que inciden en el acoso laboral y su efecto en el fracaso en el éxito organizacional contemplando variables de mayor incidencia entre ellas la productividad en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda.

Para tal efecto se desarrolló la investigación mediante un estudio exploratorio-deductivo, explicando cómo las variables generales que intervienen en el acoso laboral de los empleados de las MIPYMES del sector, inciden de una manera relevante en la productividad de cada unidad empresarial; para así determinar las causas más importantes que influyen en el fracaso en el éxito organizacional en las MIPYMES de Puente Aranda.

También se estableció que el diseño a implementar sería bajo una investigación experimental; en la cual se determinará la relación existente entre las variables más influyentes a nivel del acoso laboral y la incidencia de éstas en el grado de productividad bajo una muestra representativa de estudio de las MIPYMES del sector; para aplicar el instrumento adecuado y de esta manera recolectar y analizar la información real y correspondiente al objeto de estudio de esta investigación.

2.2 Población o entidades participantes

Esta investigación se realizó en la ciudad de Bogotá, específicamente en el sector de Puente Aranda; para ello se definió la población objetivo de estudio que son las MIPYMES del sector comercial e la Localidad de Puente Aranda. Para el Primer Trimestre del año 2018 en la Localidad de Puente Aranda se determinaron que existen en la base de datos de la Cámara de Comercio de la Ciudad de Bogotá, 14.140 empresas de las cuales 11.978 son MIPYMES que representan el 85% de la localidad y el 6% de Bogotá. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018).

Por ser un universo de población tan extensa de cobertura para investigación, se procedió a calcular una muestra representativa implementando la fórmula de Muestra Aleatoria Simple:

Ecuación 1. Muestra Aleatoria Simple.

$$n = \frac{K^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + K^2 * p * q}$$

Fuente: (Zylberberg, 2016)

En donde:

N= Tamaño de la población

K= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito o proporción esperada

q= Probabilidad de fracaso

e= Precisión (Error máximo permisible en términos de proporción)

De acuerdo a lo anterior se definió para esta investigación un nivel de confianza K del 90% para que el resultado de la muestra sea totalmente viable a la hora de aplicar los respectivos instrumentos para los análisis correspondientes.

Tabla 3. Cálculo del tamaño de una muestra por niveles de confianza

Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%
K	1,96	1,88	1,81	1,75	1,69	1,65	1,28
K²	3,84	3,53	3,28	3,06	2,86	2,72	1,64
e	0,05	0,06	0,07	0,08	0,09	0,10	0,20
e²	0,0025	0,0036	0,0049	0,0064	0,0081	0,01	0,04

Fuente: (Zylberberg, 2016)

De acuerdo a la información anterior se aplicó la formula correspondiente para el cálculo de la muestra en la cual se observa lo siguiente:

Ecuación 2. Cálculo de Muestra Aleatoria Simple

$$n = \frac{(1,65)^2(0,5)(0,5) (11978)}{(0,10)^2 (11978 - 1) + (1,65)^2 (0,5)(0,5)}$$

n = 67

Fuente: Elaboración y cálculos propios

Para efectos de la elección de las unidades muestrales, se tomó la decisión de realizar y aplicar el instrumento de análisis de datos que es una encuesta, tomando como base 67 empresas MIPYMES del total del universo empresarial

comercial de esta categoría económica en el sector de Puente Aranda, con un nivel de confianza del 90%

En Colombia según la Ley para el fomento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Ley 590 Del 10 de junio del 2000, las Pymes se clasifican así:

Tabla 4. Clasificación de las PYMES por número de trabajadores

Clasificación	Número de Trabajadores	Total Activos
Microempresa	Personal no superior a 10 trabajadores	Activos totales inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV)
Pequeña Empresa	Personal entre 11 y 50 trabajadores	Activos totales mayores a 501 y menores a 5001 salarios mínimos mensuales vigentes (SMMLV)
Mediana Empresa	Personal entre 51 y 200 trabajadores	Activos totales entre 5001 y 15000 salarios mínimos mensuales vigentes (SMMLV)

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

El aporte de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa industrial se refleja en estos indicadores: Según la Encuesta Anual Manufacturera y Comercial en Bogotá Año 2018 nos permite valorar la incidencia de las mypimes en el panorama empresarial colombiano. Representan el 96.4% de los establecimientos, aproximadamente el 63% del empleo; el 45% de la producción manufacturera y comercial, el 40% de los salarios y el 37% del valor agregado. Son más de 650.000 empresarios cotizando en el sistema de seguridad social. Para la Localidad de Puente Aranda el 85% de las empresas se clasifican como Microempresas y el restante 15% como Pequeñas y Medianas Empresas. Para tal efecto se aplicará 10 encuestas en cada una de las 67 mypimes en la Localidad de Puente Aranda, teniendo de esta manera una importante base de datos y de recolección de información para poder realizar y analizar los factores

más relevantes a indagar en esta investigación sobre el “Fracaso en el éxito organizacional a causa del acoso laboral en las mypimes del sector comercial de Puente Aranda”.

2.3 Definición de Variables o Categorías

Para el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta cinco (5) variables o factores de medición en los cuales la Organización Mundial de la Salud (OMS) contempla se deben tener en cuenta para la medición del Mobbing en cualquier unidad de trabajo,

Basándose en las mismas se establecieron las preguntas de la encuesta de la siguiente manera:

Tabla 5. Definición de variables a analizar según Instrumento

Variable	Número de Pregunta. Anexo # 1
1. Maltrato Laboral	1,2
2. Discriminación Laboral	3,4
3. Inequidad Laboral	5,6
4. Motivación Laboral	7,8
5. Productividad Laboral	9,10

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

El instrumento se aplicará a 10 trabajadores en total en cada una de las 67 empresas según la muestra obtenida, ya que esta cantidad de individuos en su mayoría están empleados en las mypimes del sector comercial y representan el 85% de la fuerza laboral Localidad. De estos 10 trabajadores de cada empresa se seleccionarán 5 hombres y 5 mujeres en un rango de edad de los 18 a los 45

años. Ya que en este rango de edad es donde se presentan los mayores grados de hostigamiento o acoso laboral “Mobbing” según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su informe anual del 2018. También se realizará esta segmentación para establecer una mayor igualdad y equidad de género y de mayor cobertura a la hora de realizar los análisis de los resultados correspondientes.

2.4 Procedimiento e Instrumentos

El procedimiento a implementar en esta investigación es inicialmente un instrumento que nos permita medir cinco (5) variables fundamentales que enuncia la Organización Mundial de la Salud (OMS) y que se convierten en los factores claves de análisis a nivel de hostigamiento o Mobbing en las MIPYMES del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda.

Para ello se diseñó una encuesta que en total cuenta en su estructura con diez (10) preguntas; de las cuales como se pudo observar en la Tabla 5 cada una de ellas están relacionadas con cada variable a analizar siguiendo los parámetros indicados por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Este instrumento que se denominó “Percepción sobre el acoso laboral en mipymes del sector comercial de Puente Aranda de Bogotá” se puede observar en el Anexo 1 de la investigación.

El Instrumento mencionado anteriormente se aplicará en cada una de las 67 empresas a 10 trabajadores 5 de ellos mujeres y 5 de ellos hombres en rangos de edad de 18 a 45 años. Posteriormente después de tener toda la información recolectada se procederá a tabular cada una de las respuestas de los trabajadores de las 67 empresas y se analizará individualmente y globalmente cada una de ellas; para así determinar qué variables poseen mayor incidencia a

la hora de evaluar el “Fracaso en el éxito organizacional a causa del acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda”.

2.5 Alcances y limitaciones

Alcances:

- La presente investigación explorará e identificará cómo influye el fenómeno del acoso laboral en el fracaso en el éxito organizacional enfocado solamente una muestra representativa de las mipymes del sector comercial de Puente Aranda en la ciudad de Bogotá.

- La investigación abarcará únicamente a las MIPYMES del sector comercial de Puente Aranda. Para el análisis se calculó una muestra representativa confiable que en esta investigación originó 67 empresas. Esta muestra nos permite desarrollar y aplicar el instrumento de recolección de información que es una Encuesta de Percepción de Acoso Laboral que se compone en su estructura de diez (10) preguntas enfocadas en las cinco (5) variables definidas anteriormente para el correspondiente estudio y de esta manera desarrollar de una forma efectiva todo el análisis que comprende la investigación y así poder concluir de manera satisfactoria las causas más importantes en el fracaso del éxito organizacional a causa del acoso laboral que presentan las MIPYMES del sector comercial de Puente Aranda.

Limitaciones:

- La falta de actualización de los registros empresariales de las MIPYMES que puedan tener las instituciones autorizadas gubernamentales para tener una información totalmente confiable a la hora de recolectar y hacer el análisis de la información vital para esta investigación.

- La autorización por parte de los empresarios de las MIPYMES del sector de Puente Aranda para poder aplicar, desarrollar y analizar nuestra investigación en cada una de las empresas seleccionadas según el cálculo de nuestra muestra representativa de este sector.

- El período de tiempo de recolección de la información, el análisis y el desarrollo de la misma comprende un año de duración a partir de febrero de 2019 hasta diciembre del mismo año.

- El universo de población tan extenso para abarcar el estudio de esta investigación fue una limitante muy importante a tener en cuenta. Aunque se determinó una muestra representativa importante a nivel empresarial, el capital humano para la realización de esta investigación fue limitado. Pese a ello; se logró de una forma importante recolectar, diagnosticar, analizar y concluir de una manera exitosa la totalidad de la información para la realización de los objetivos de esta investigación.

Capítulo 3 - Resultados

La población total de mypimes de la Localidad de Puente Aranda es de 11.978 que representan el 85% de la localidad y el 6% de Bogotá. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018). Desarrollando y calculando la correspondiente muestra por el método estadístico de Muestra Aleatorio Simple se obtuvo una muestra representativa de 67 mypimes con un nivel de confianza del 90%; de esta manera se procedió a aplicar el instrumento de recolección de información una Encuesta denominada “Percepción sobre el acoso laboral en mypimes del sector comercial de Puente Aranda de Bogotá” estructurada con diez (10) preguntas enfocadas en las cinco (5) variables de estudio y de análisis las cuales son:

Tabla 6. Variables del instrumento y número de pregunta. Encuesta de Percepción de Acoso Laboral

Variable	Número de Pregunta. Anexo # 1
1. Maltrato Laboral	1,2
2. Discriminación Laboral	3,4
3. Inequidad Laboral	5,6
4. Motivación Laboral	7,8
5. Productividad Laboral	9,10

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

En la siguiente tabla se relacionan las 67 mypimes de la Localidad de Puente Aranda a las cuales se les aplicó la Encuesta de Percepción de Acoso Laboral descrita en el Anexo 1 de esta investigación:

Tabla 7. Relación muestra representativa de las 67 MIPYMES del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda

	Mypime	NIT
1	EMPRESA # 1	800214243 - 4
2	EMPRESA # 2	900201605 - 3
3	EMPRESA # 3	860531849 - 4
4	EMPRESA # 4	900316180 - 1
5	EMPRESA # 5	900548894 - 5
6	EMPRESA # 6	900507726 - 0
7	EMPRESA # 7	900325583 - 2
8	EMPRESA # 8	2508822
9	EMPRESA # 9	860057016 - 3
10	EMPRESA # 10	860002695 - 8
11	EMPRESA # 11	900423239 - 3
12	EMPRESA # 12	900637407 - 3
13	EMPRESA # 13	901175403 - 4
14	EMPRESA # 14	900189774 - 9
15	EMPRESA # 15	830054581 - 0
16	EMPRESA # 16	900631491 - 5
17	EMPRESA # 17	900221646 - 0
18	EMPRESA # 18	900691817 - 9
19	EMPRESA # 19	900959515 - 2
20	EMPRESA # 20	830054594 - 6
21	EMPRESA # 21	900334502 - 4
22	EMPRESA # 22	901264029 - 4
23	EMPRESA # 23	900540923 - 4
24	EMPRESA # 24	860014227 - 6
25	EMPRESA # 25	60015546 - 0
26	EMPRESA # 26	800099779 - 6
27	EMPRESA # 27	900294761 - 2
28	EMPRESA # 28	830083562 - 4
29	EMPRESA # 29	900783138 - 1
30	EMPRESA # 30	804002433 - 1
31	EMPRESA # 31	900475535 - 1
32	EMPRESA # 32	900725572 - 8
33	EMPRESA # 33	860513114 - 3
34	EMPRESA # 34	900217991 - 1
35	EMPRESA # 35	800120636 - 0
36	EMPRESA # 36	900362477 - 7
37	EMPRESA # 37	900616910 - 7

38	EMPRESA # 38	800095606 - 2
39	EMPRESA # 39	900211361 - 4
40	EMPRESA # 40	900196693 - 1
41	EMPRESA # 41	900411833 - 7
42	EMPRESA # 42	900070690 - 6
43	EMPRESA # 43	900260582 - 4
44	EMPRESA # 44	900341830 - 4
45	EMPRESA # 45	900197421 - 8
46	EMPRESA # 46	860070530 - 1
47	EMPRESA # 47	900459626 - 6
48	EMPRESA # 48	830033050 - 1
49	EMPRESA # 49	830029923 - 0
50	EMPRESA # 50	860002063 - 3
51	EMPRESA # 51	T 900453580 - 9
52	EMPRESA # 52	860000315 - 5
53	EMPRESA # 53	860505397 - 7
54	EMPRESA # 54	860057349 - 0
55	EMPRESA # 55	800200237 - 9
56	EMPRESA # 56	830500355 - 6
57	EMPRESA # 57	830022907 - 0
58	EMPRESA # 58	900138085 - 4
59	EMPRESA # 59	890300234 - 3
60	EMPRESA # 60	900277186 - 5
61	EMPRESA # 61	860451839 - 7
62	EMPRESA # 62	860001701 - 1
63	EMPRESA # 63	830096688 - 1
64	EMPRESA # 64	830041618 - 8
65	EMPRESA # 65	830141610 - 9
66	EMPRESA # 66	900170196 - 8
67	EMPRESA # 67	900459626 - 6

Fuente: Base de datos empresariales Cámara de Comercio de Bogotá 2018 -
Muestra Elaboración Propia. (2019)

La aplicación de las encuestas se realizó en los meses de julio a septiembre del año 2019, aproximadamente en tres meses, tiempo en el cuál se procedió a las respectivas visitas de las 67 MIPYMES relacionadas en la tabla 7 anteriormente descrita.

En cada una de las empresas se procedió a aplicar el instrumento de recolección de información a cinco (5) mujeres y a cinco (5) hombres que estuvieran actualmente vinculados con las empresas y que pertenecieran a diferentes áreas de la misma.

Este procedimiento se realizó teniendo en cuenta el principio de Equidad de Género la consiste en estandarizar las oportunidades existentes para repartirlas de manera justa entre ambos sexos. Los hombres y las mujeres deben contar con las mismas oportunidades de desarrollo a nivel personal y laboral.

En el lapso de tiempo de tres meses de julio a septiembre del año 2019, se visitaron la totalidad de la muestra representativa empresarial calculada y definida para esta investigación que en total asciende a 67 MIPYMES del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda, recolectando de esta manera la información correspondiente que asciende a 670 encuestas en total, con aproximadamente 6700 datos para tabular y realizar el análisis correspondiente y esta forma determinar las variables más relevantes que inciden e influyen en el fracaso del éxito organizacional a causa del acoso laboral que presentan las MIPYMES del sector comercial de Puente Aranda.

3.1 Tabulación y análisis de la información

El instrumento de aplicación para la recolección de la información se definió con 10 Ítems o preguntas. Cada una se enfoca en cinco (5) variables que inciden directamente en el acoso laboral o mobbing organizacional y en los niveles de percepción que tiene los individuos a nivel de productividad de una organización.

Las preguntas están estructuradas para elegir una única respuesta teniendo como opción de elección las casillas SI, NO o ALGUNAS VECES, esto con el fin de analizar las cinco variables ya definidas de estudio las cuales son:

1. **Maltrato Laboral:** Variable enfocada para análisis en las preguntas 1 y 2.
2. **Discriminación Laboral:** Variable enfocada para análisis en las preguntas 3 y 4.
3. **Inequidad Laboral:** Variable enfocada para análisis en las preguntas 5 y 6
4. **Motivación Laboral:** Variable enfocada para análisis en las preguntas 7 y 8.
5. **Productividad Laboral:** Variable enfocada para análisis en las preguntas 9 y 10.

La tabulación correspondiente por ítem o pregunta de la información recolectada según el instrumento aplicado para tal fin en las 67 MIPYMES se puede apreciar en la Tabla 8.

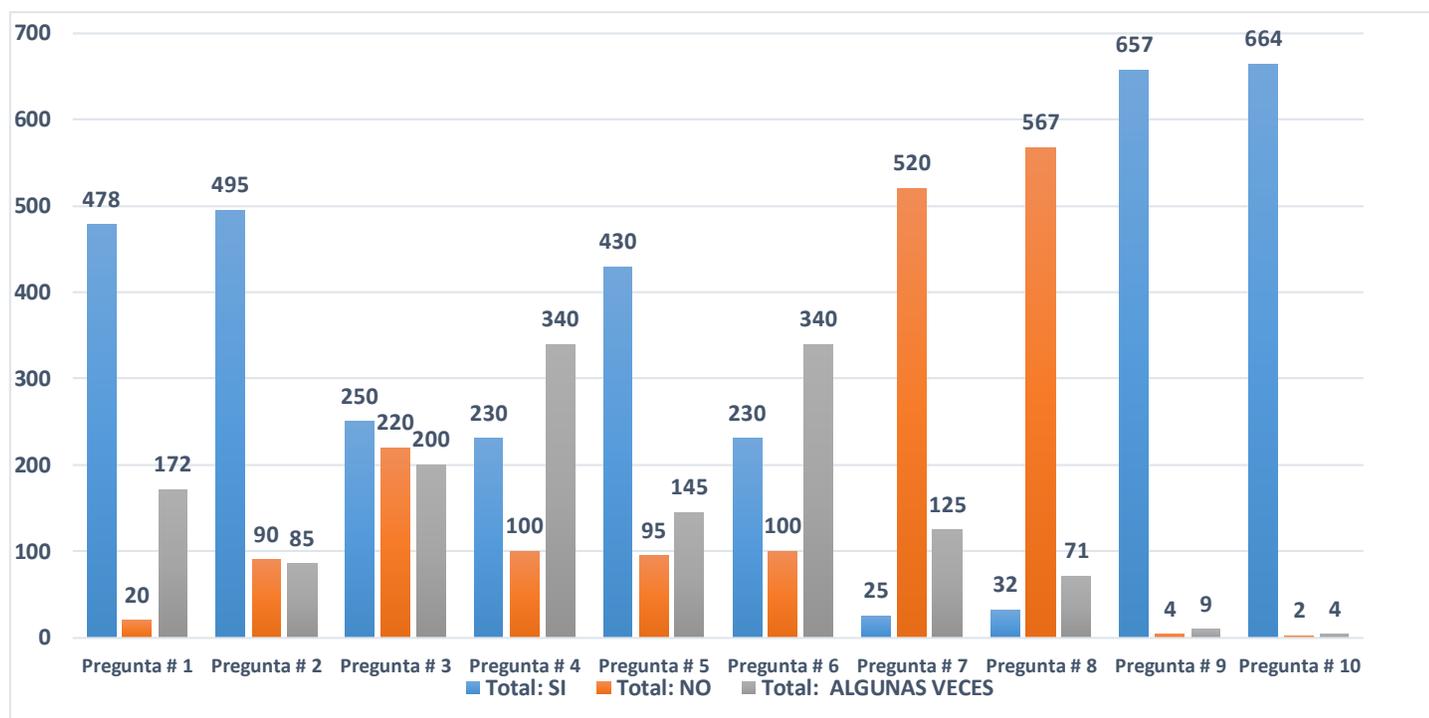
Tabla 8.Total Tabulación de Información Recolectada por Pregunta Asociada

Ítem	Total: SI	Total: NO	Total: ALGUNAS VECES
Pregunta # 1	478	20	172
Pregunta # 2	495	90	85
Pregunta # 3	250	220	200
Pregunta # 4	230	100	340
Pregunta # 5	430	95	145
Pregunta # 6	230	100	340
Pregunta # 7	25	520	125
Pregunta # 8	32	567	71
Pregunta # 9	657	4	9
Pregunta # 10	664	2	4

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

En el siguiente gráfico se puede observar el número total de respuestas por pregunta y su distribución.

Gráfico 1. Distribución total por respuestas recolectadas



Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Para un análisis más concreto se procedió a calcular el porcentaje total que obtuvo cada pregunta según el número de respuestas y de esta forma determinar el grado de incidencia con respecto a las variables asociadas a esta investigación como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 9.Total Porcentaje por ítem o pregunta asociada

Ítem	Total % SI	Total % NO	Total % ALGUNAS VECES
Pregunta # 1	71%	3,0%	26%
Pregunta # 2	74%	13%	13%
Pregunta # 3	37%	33%	30%
Pregunta # 4	34%	15%	51%
Pregunta # 5	64%	14%	22%
Pregunta # 6	34%	15%	51%
Pregunta # 7	3,7%	78%	19%
Pregunta # 8	4,8%	85%	11%
Pregunta # 9	98%	0,6%	1,3%
Pregunta # 10	99%	0,3%	0,6%

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Como se puede observar en la anterior tabla los porcentajes relatados en color rojo son los mayores indicadores que se obtuvieron en el total de las respuestas asociadas a cada pregunta.

Para las preguntas 1 y 2 que están directamente asociadas con la Variable # 1 Maltrato laboral; observamos en el porcentaje de las respuestas que obtuvieron un peso del 71% y del 74% en la totalidad de las 670 encuestas aplicadas. Esto nos indica que la tasa de Maltrato Laboral o de acoso laboral en la mayoría de las MIPYMES del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda es evidente y se percibe y proyecta como un indicador que puede influir de una manera

importante en desarrollo laboral que puedan tener los empleados dentro de una organización ya que si existe un método de hostigamiento o de mobbing dentro de una organización desde la *“Teoría Administrativa de la Motivación de las Necesidades Humanas”* expuesta por Abraham Maslow en la cual se indica que las personas estarán cohibidas, desmotivadas y coartadas con cualquier síntoma o fenómeno de opresión laboral de esta manera al realizar sus funciones las desarrollará de forma ineficiente; originado de esta manera una baja importante en la productividad de cada individuo que afecta directamente a la productividad en general de una organización.

Para las preguntas 3 y 4 que están asociadas con la Variable # 2 Discriminación Laboral se observa que el 51% de los individuos algunas veces en su organización han sufrido o han sido víctima de alguna clase de hostigamiento laboral llámese físico o psicológico que también afecta al desarrollo motivacional de cada trabajador y por consiguiente influye de manera negativa en el desarrollo de sus funciones laborales.

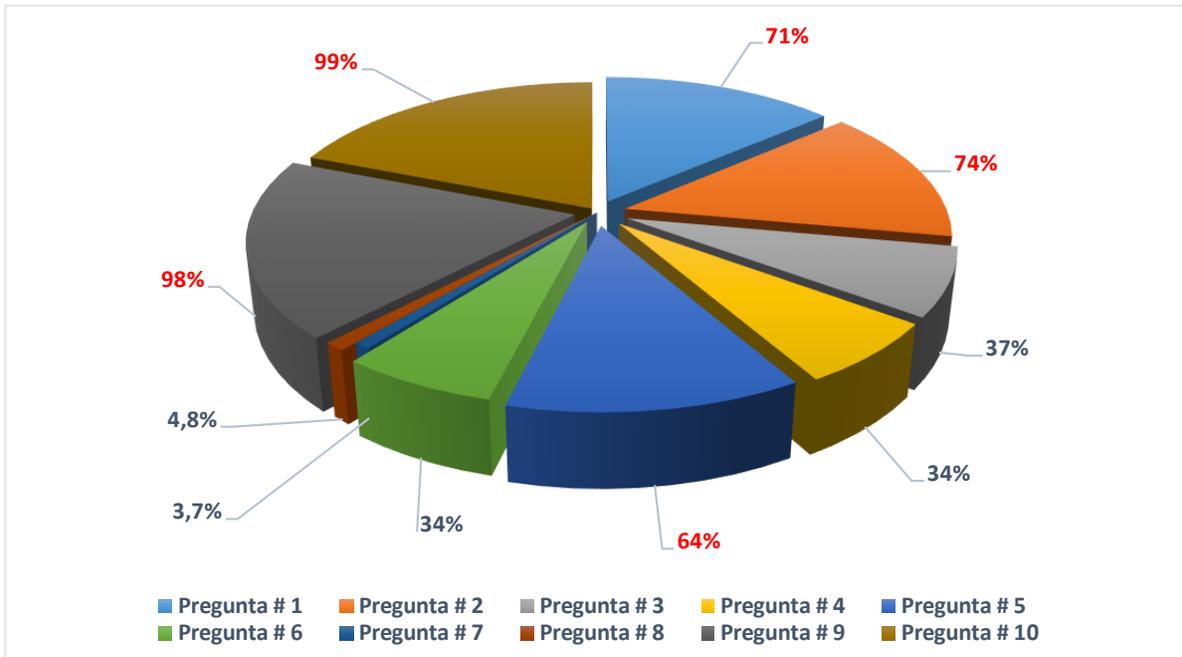
En cuanto al análisis que podemos discernir de las respuestas en las preguntas 5 y 6 que están asociadas con la Variable # 3 que consiste en la Inequidad Laboral se observa que en la pregunta # 5 tiene un peso del 65% esto nos indica que los individuos sienten la capacidad de desempeñar un rol con mayor responsabilidad, pero no le han permitido avanzar en la organización a pesar de presentarse las oportunidades. Por otra parte en las respuestas asociadas a la pregunta # 6 Los individuos expresan que alguna vez han sido rechazados en procesos de ascenso de cargo en su organización, a pesar de que consideran contar con las capacidades para desempeñar nuevas funciones. De acuerdo a lo anterior se evidencia que la tasa de incidencia en la inequidad laboral es muy marcada en estas organizaciones y que influyen directamente y están asociadas con rasgo fundamental en todo lo relacionado con hostigamiento laboral.

Por otra parte al hacer el análisis de las respuestas a las preguntas 7 y 8 que están asociadas con la Variable # 4 Motivación Laboral se puede observar que las tasas mayores de respuestas a nivel de porcentual están enfocadas y distribuidas de la siguiente manera para la pregunta número 7 se puede apreciar un peso del 78% de las respuestas y para la pregunta número 8 se evidencia un peso porcentual el 85% todas enfocadas hacia la respuesta de opción NO. Esto nos indica que las empresas en su mayoría bajo la modalidad de MIPYMES del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda no cuentan ni implementan mecanismos de ascenso laboral para sus trabajadores de acuerdo a su desempeño laboral y muchos menos implementan herramientas de motivación oral o escrita por parte de los jefes directos hacia sus subalternos en estas organizaciones.

En el análisis de las respuestas a las preguntas 9 y 10 asociadas con la Variable # 5 de estudio de Productividad Laboral, se evidencia que el 99% de las respuestas a estas dos preguntas se inclinan por la opción SI, en la cuales se corrobora que el hostigamiento laboral, acoso laboral o mobbing dentro de una organización afecta directa y negativamente en mayor grado los niveles de productividad a nivel personal y empresarial de las organizaciones.

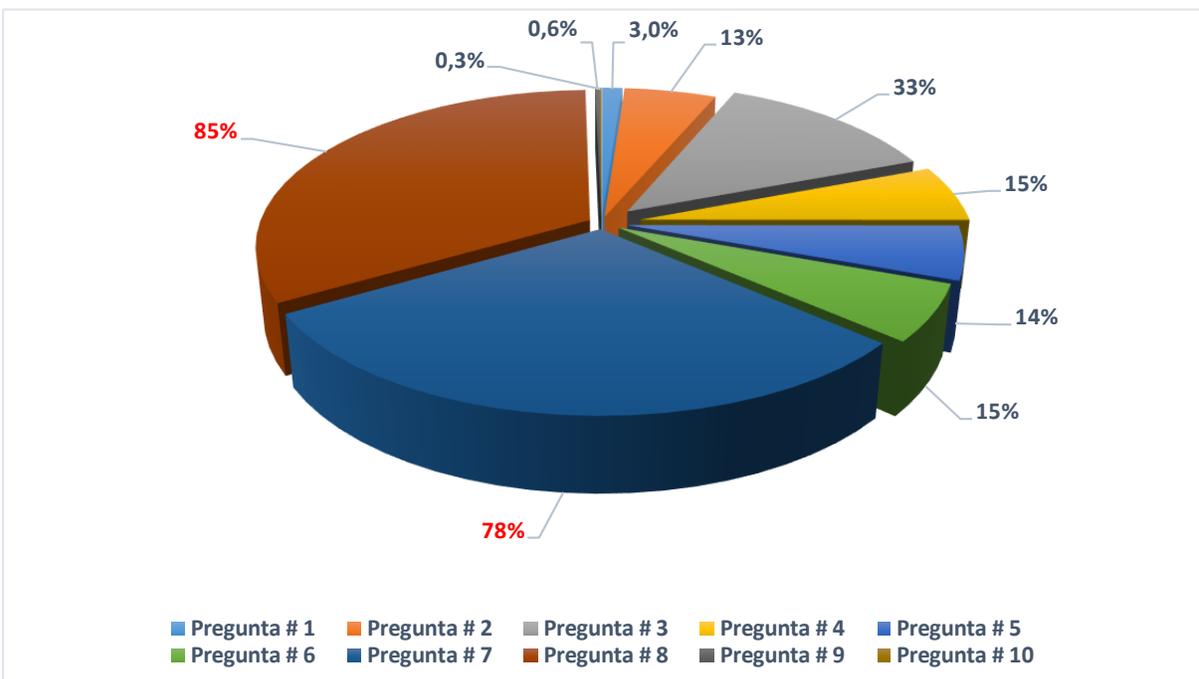
A continuación se observa la distribución porcentual a cada pregunta con el total de opciones de respuestas en cuando a la elección de las opciones SI, NO ALGUNAS VEVES implementadas en el instrumento de recolección de información.

Gráfica 2. Total respuestas opción “SI”



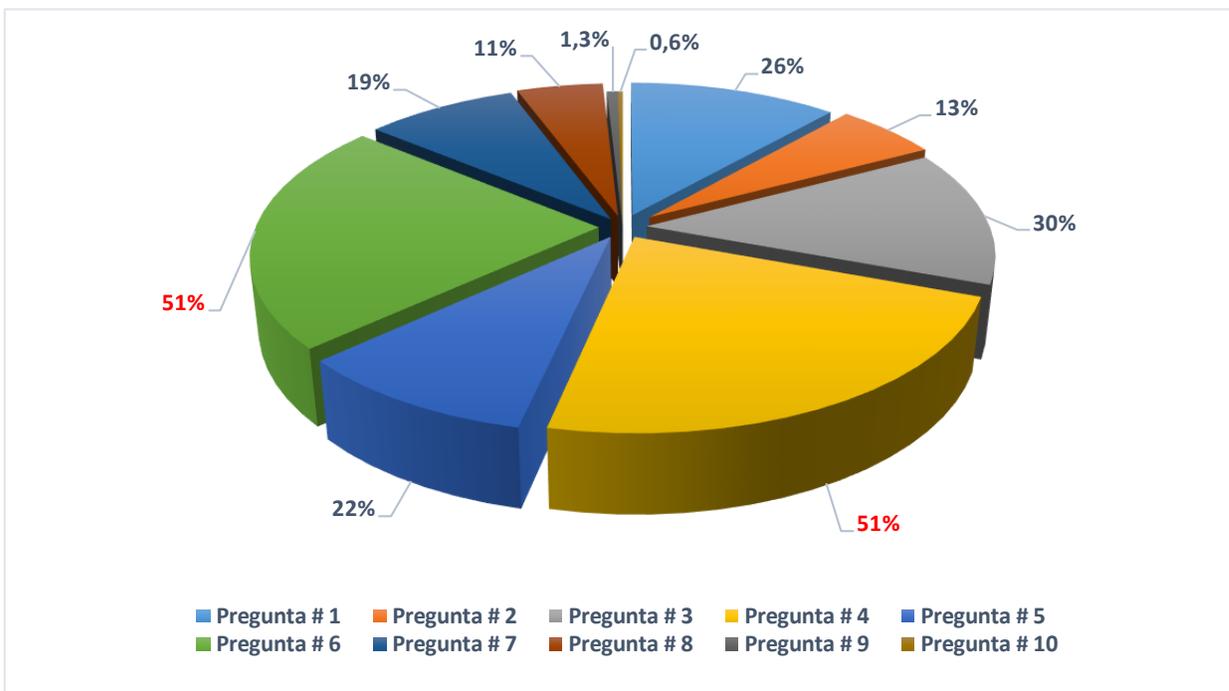
Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Gráfica 3. Total respuestas opción “NO”



Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Gráfica 4. Total respuestas opción “ALGUNAS VECES”



Fuente: Elaboración Propia. (2019)

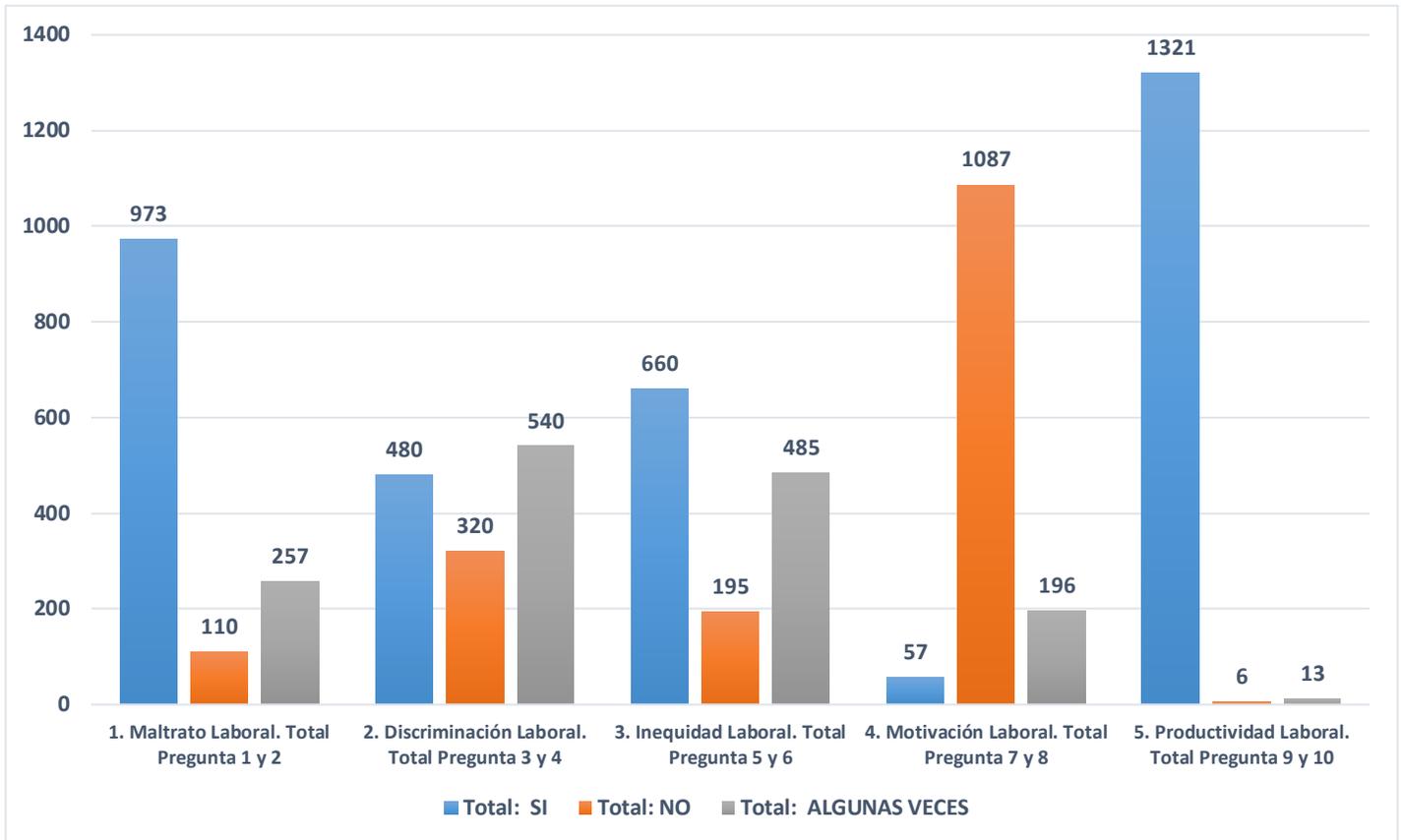
Tabla 10. Total Tabulación de Información Recolectada por Variable Asociada

Variable - Asociación a pregunta	Total: SI	Total: NO	Total: ALGUNAS VECES
1. Maltrato Laboral. Total Pregunta 1 y 2	973	110	257
2. Discriminación Laboral. Total Pregunta 3 y 4	480	320	540
3. Inequidad Laboral. Total Pregunta 5 y 6	660	195	485
4. Motivación Laboral. Total Pregunta 7 y 8	57	1087	196
5. Productividad Laboral. Total Pregunta 9 y 10	1321	6	13

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

En el siguiente gráfico se puede observar el número total de respuestas por variable asociada y su distribución.

Gráfico 5. Distribución total por respuestas recolectadas por Variable Asociada



Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Para un análisis más concreto se procedió a calcular el porcentaje total que obtuvo cada variable asociada de acuerdo a los interrogantes formulados en el instrumento y de esta manera tener un panorama y escenario más preciso de la incidencia que tiene el acoso laboral en el desarrollo a nivel de productividad en una organización estableciendo así un factor importante a la hora de determinar el porqué del fracaso en el éxito organizacional a causa del acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda.

Tabla 11.Total Porcentaje por grupo de Variable Asociada

Variable - Asociación a pregunta	Total % SI	Total % NO	Total % ALGUNAS VECES
1. Maltrato Laboral. Total % Pregunta 1 y 2	73%	8,2%	19%
2. Discriminación Laboral. Total % Pregunta 3 y 4	36%	24%	40%
3. Inequidad Laboral. Total % Pregunta 5 y 6	49%	15%	36%
4. Motivación Laboral. Total % Pregunta 7 y 8	4,3%	81%	15%
5. Productividad Laboral. Total % Pregunta 9 y 10	99%	0,4%	1,0%

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Es evidente que el grupo de preguntas 1 y 2 asociadas a la variable de Maltrato Laboral se determina que el 73% de los trabajadores encuestados realmente han sufrido alguna clase de hostigamiento al cumplir su labor y que los mecanismos para mitigar esta clase de fenómenos en la mayoría de estas empresas no existen o son desconocidos a la hora de implementarlos en una situación que lo requiera o amerite.

Por otra parte se observa que el grupo de preguntas 3 y 4 asociadas con la variable de Discriminación Laboral la cual indaga sobre el menosprecio y baja motivación a la hora que los trabajadores desempeñen sus labores. Se determina que el 40% de ellos han sufrido una clase de hostigamiento que en su mayor parte es psicológico que influye en gran medida a su desarrollo laboral. De igual manera la intolerancia se perfila como un factor a tener en cuenta ya que existe gran influencia que los trabajadores de estas empresas hayan sido víctimas de burlas por su raza, credo religioso, inclinación sexual, apariencia física, discapacidad física o preferencia política o a nivel psicológico

Para la Variable de Inequidad laboral que agrupa las preguntas 5 y 6 se observa que el 49% de los trabajadores de las MIPYMES del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda expresan que en su mayoría sus empresas no cuentan con mecanismos ascenso a aquellos trabajadores que por su sobresaliente desempeño, capacidades o conocimientos puedan dentro de la

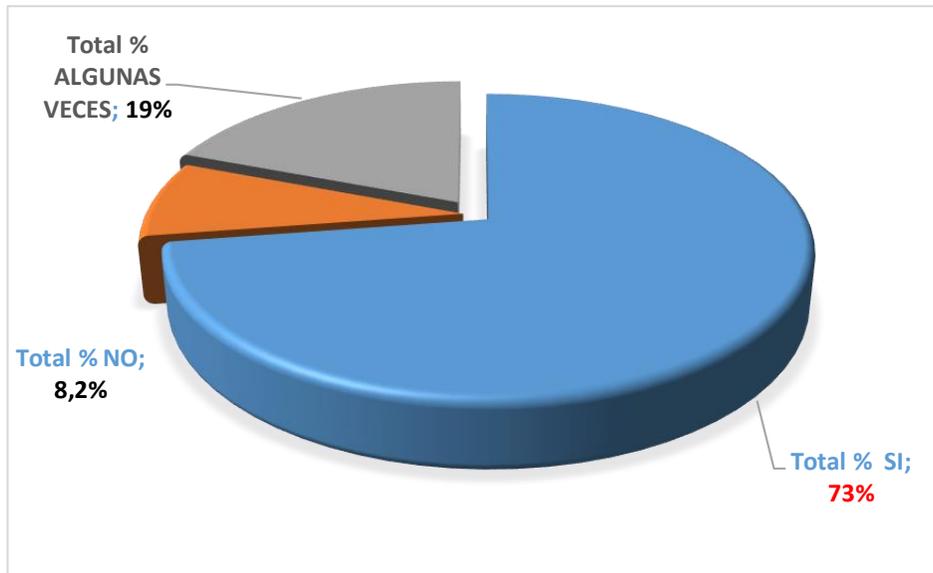
organización, consideran injusto que no existan procedimientos para ascender a cargos de más alto rango dentro de estas empresas ya que la mayoría de veces son rechazados al postularse o a indicar a su jefe directo sobre un ascenso y no encuentran alguna explicación coherente por parte de la organización

A nivel de Motivación Laboral como se observa en las preguntas 7 y 8, el 81% de los trabajadores indican que las empresas donde laboran no cuentan con mecanismos o procedimientos a nivel de remuneraciones, incentivos y de ascenso laboral y mucho menos han recibido una carta de felicitación u otro elemento de incentivo por su labor como trabajador no de su jefe inmediato ni de la organización como tal a las cual se encuentran vinculados. Esto se relaciona directamente con la baja motivación laboral que se presenta de acuerdo al análisis anterior de esta variable lo que incide negativamente en el desempeño individual y colectivo en el desarrollo de las funciones al capital humano de estas organizaciones.

En cuanto a la variable de Productividad Laboral que agrupa las preguntas 9 y 10 se puede analizar que el 99% de los trabajadores de estas MIPYMES indican y expresan que el acoso laboral es un factor que incide de una manera importante dentro de una organización y que afecta de una forma negativa los niveles de desempeño y productividad a nivel individual y colectivo de una organización.

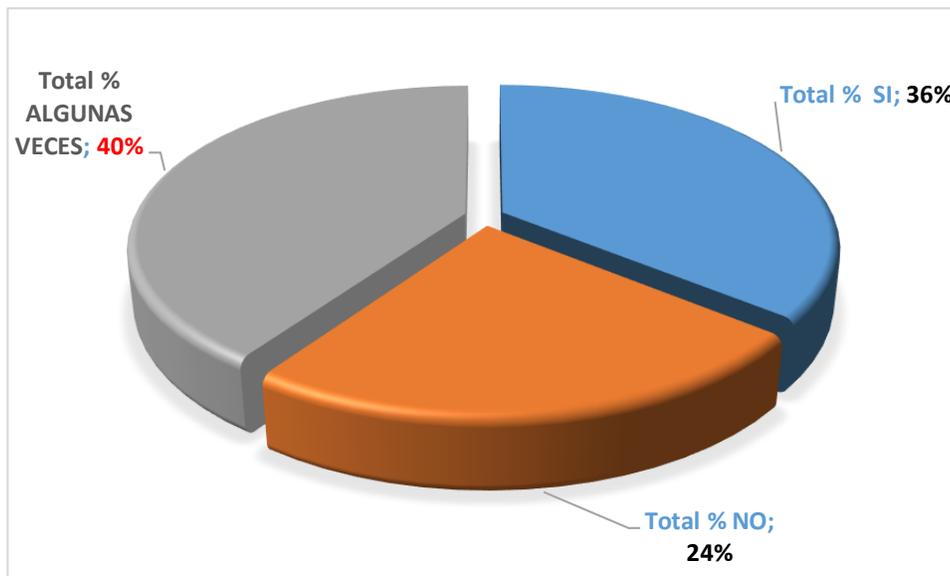
En los siguientes gráficos se puede apreciar la distribución porcentual por variable asociada

Gráfica 6. Total Porcentaje Variable 1. Maltrato Laboral



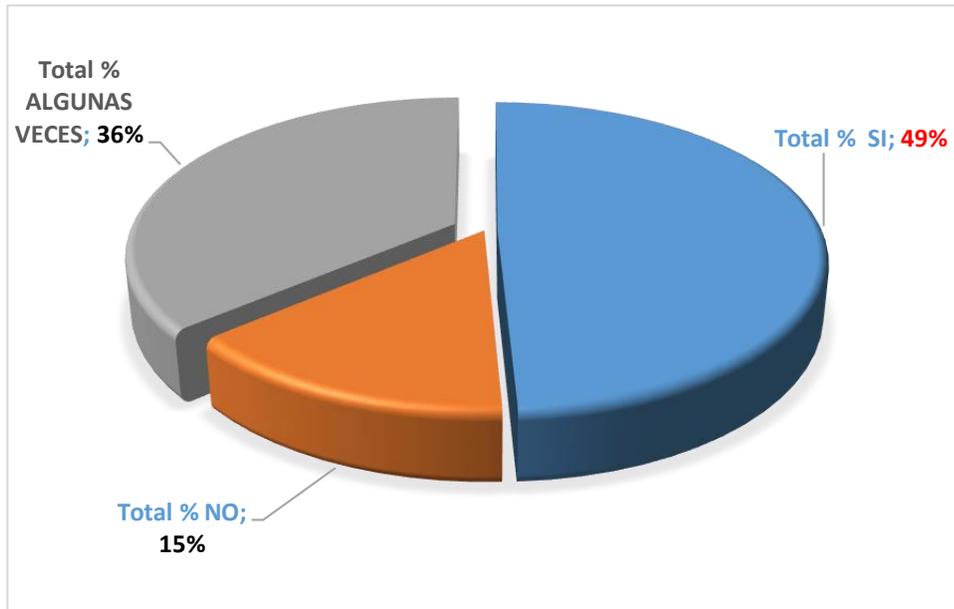
Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Gráfica 7. Total Porcentaje Variable 2. Discriminación Laboral



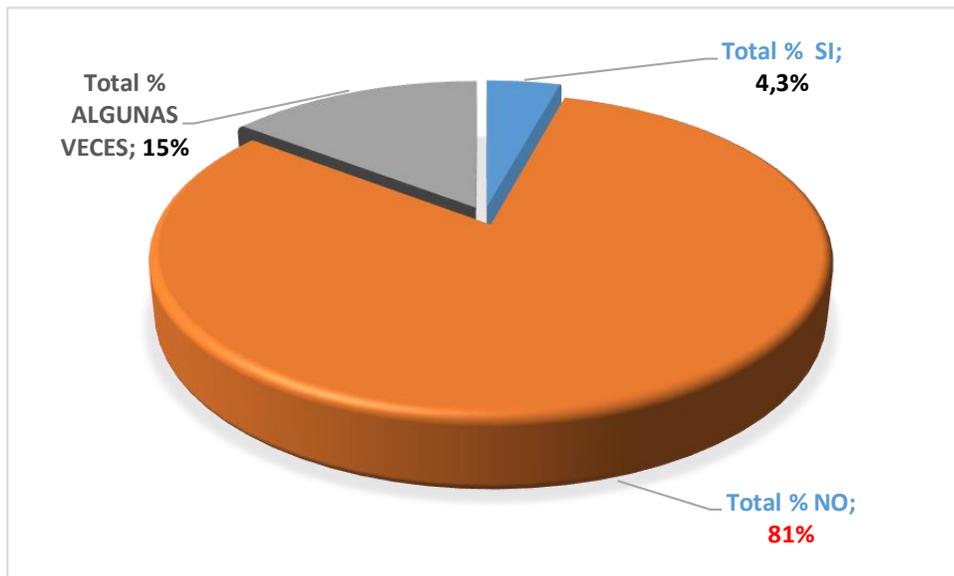
Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Gráfica 8. Total Porcentaje Variable 3. Inequidad Laboral



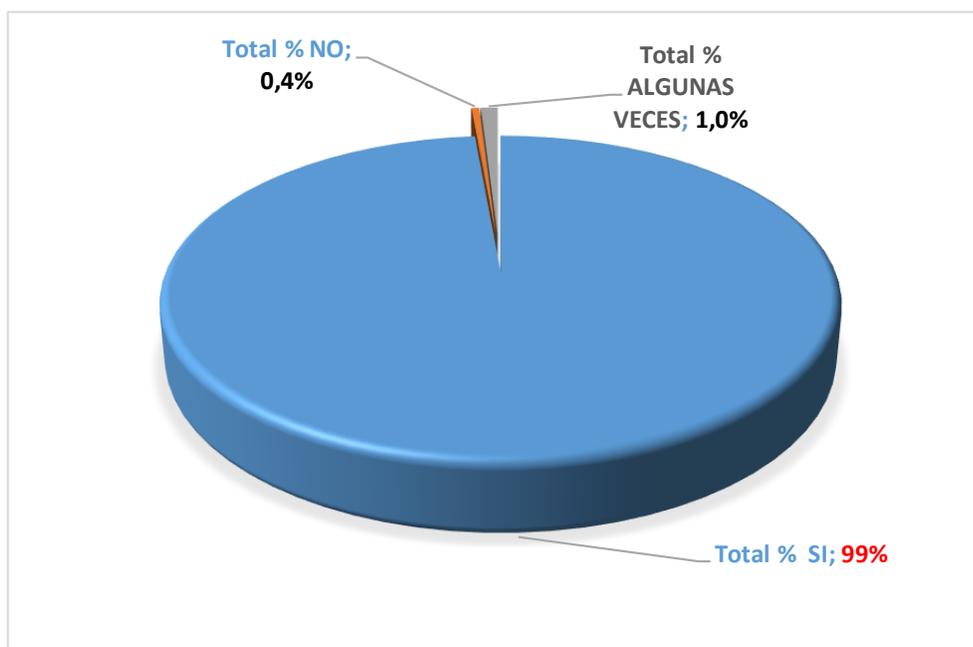
Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Gráfica 9. Total Porcentaje Variable 4. Motivación Laboral



Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Gráfica 10. Total Porcentaje Variable 5. Productividad Laboral



Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Por otra parte al hacer un análisis de las variables asociadas por género se pueden evidenciar los siguientes resultados por porcentaje como se puede apreciar en la Tabla 12

Tabla 12. Total Porcentaje por Variable Asociada por Género

Variable Asociada por Género	Mujeres (Femenino)			Hombres (Masculino)		
	Total % SI	Total % NO	Total % ALGUNAS VECES	Total % SI	Total % NO	Total % ALGUNAS VECES
1. Maltrato Laboral. Total % Pregunta 1 y 2	87%	2%	11%	5%	89%	6%
2. Discriminación Laboral. Total % Pregunta 3 y 4	85%	4%	11%	5%	87%	8%
3. Inequidad Laboral. Total % Pregunta 5 y 6	80%	7%	13%	30%	45%	25%
4. Motivación Laboral. Total % Pregunta 7 y 8	8%	77%	15%	18%	55%	27%
5. Productividad Laboral. Total % Pregunta 9 y 10	98%	0%	2%	97%	0%	3%

Fuente: Elaboración Propia. (2019)

Es evidente que la prevalencia de acoso laboral para el género femenino en las variables 1, 2 y 3 es mayor; ya que en promedio oscila alrededor del 84%, evidenciando una mayor incidencia en la variable asociada 1 de Maltrato Laboral para este género con un peso del 87%. Esto concluye que las mujeres tienen un mayor grado de acoso laboral dentro de estas unidades productivas empresariales

Por otra parte en el género masculino se observa que en las variables asociadas 1,2 y 3 los porcentajes de incidencia son bajos, ya que en promedio de estas tres variables solamente reúne el 13%, lo que indica que existe acoso laboral pero no en alto grado como en el género femenino de estas unidades productivas empresariales.

De acuerdo a la variable asociada 4 referente a la Motivación Laboral se puede observar que en el desarrollo de las actividades laborales en cuanto a las mujeres el 77% de estas se sienten desmotivadas, ya que en ninguna ocasión han recibido alguna felicitación o reconocimiento oral o escrito por parte de su jefe inmediato y de su organización. De igual manera se puede observar en los hombres que el 55% de ellos se sienten desmotivados ya que al hacer sus actividades laborales diarias el jefe inmediato y la empresa se portan de manera indiferente al no motivar de alguna manera a sus trabajadores cuando realizan sus funciones dentro de la organización. La motivación laboral según la O.M.S (Organización Mundial de la Salud) se convierte en un factor psicológico-emocional clave para que los trabajadores de cualquier organización desempeñen sus funciones a cabalidad de una forma más eficiente y de esta manera contribuyen al crecimiento de productividad laboral dentro de una empresa.

Finalmente en la variable asociada 5, que hace referencia a la Productividad Laboral tanto mujeres como hombres en un 98% en promedio indican que el acoso laboral dentro de una organización afecta e influye negativamente y en un alto grado los niveles de desempeño y productividad a nivel personal y empresarial.

Esto evidencia que en las 67 MIPYMES analizadas del sector comercial de la Localidad de puente Aranda la prevalencia de acoso laboral es notable en un alto grado y que por consiguiente afecta el desempeño laboral de sus trabajadores en un grado más alto a las mujeres generando niveles de motivación bajos que repercuten a nivel de productividad tanto individual como colectivo, generando problemas de índole psicológico-emocionales que hacen que el rendimiento de cada trabajador no sea el eficientemente esperado para estas organizaciones.

Capítulo 4 - Discusión

El proyecto de investigación realizado permite plantear la discusión sobre los factores y variables más relevantes y que influyen en el fracaso en el éxito de una organización como es una MIPYME en una localidad.

En este proyecto la Localidad de Puente Aranda de Bogotá se convierte en una de los sectores más importantes a nivel comercial y económico ya que el 85% de los establecimientos son catalogados como MIPYMES y el 42% está dedicado al comercio en general, lo que la convierte en una zona de gran importancia a nivel de crecimiento y desarrollo económico para la ciudad

Las fuentes de información utilizada e implementada en su mayoría no evidencian una fecha de actualización reciente. Aunque los datos socio-económicos permitieron realizar esta investigación hasta el año 2018 y el último censo a nivel perfil económico empresarial y de calidad de vida de la localidad esta hasta el año 2007.

No se cuenta con una disponibilidad de información de todas las empresas clasificadas en el sector actuales ya que unas están legalmente constituidas y otras no trabajan funcionan de manera informal, esto entorpece en un grado la estimación de modelos estadísticos como lo es el cálculo de la muestra aleatoria para determinar en mayor magnitud las empresas a las cuales se les debería aplicar los instrumentos de análisis objeto de esta investigación y de esta manera tener resultados más actualizados sobre el mobbing en cada una de estas organizaciones.

Aunque el fenómeno e acoso laboral es bastante conocido actualmente tanto para empleadores como para trabajadores; actualmente se considera un fenómeno tabú sobretodo en el género femenino que por temor al escarnio público o al perder su trabajo no es comunicado o informado con los entes correspondiente para seguir tomar las medidas adecuadas tanto psicológicas y

jurídicas para que este flagelo laboral se erradique dentro de estas organizaciones

Aunque existen normativas internacionales y nacionales como la Ley 1010 de 2006 de Colombia, en las MIPYMES de la localidad de Puente Aranda existe un gran desconocimiento sobre la incidencia que produce el acoso laboral o mobbing dentro de una organización. Cada organización mipyme debería crear un comité laboral para tratar este tema que afecta en gran medida el éxito de una organización en su productividad económica y comercial que afecta directamente al desarrollo y crecimiento organizacional del sector.

La información analizada en esta investigación sobre el fracaso en el éxito organizacional a causa del acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda de Bogotá permite establecer la importancia de como el acoso laboral o Mobing afecta directamente el potencial de éxito de una organización mipyme, en donde se permitió establece como influyen variables como Maltrato laboral, Discriminación Laboral, Inequidad Laboral, Motivación Laboral y Productividad Laboral, de esta manera se evidenció que el acoso laboral afecta directamente y en gran medida el fracaso o el éxito de una organización, si su capital humano ha sufrido parcialmente o totalmente este fenómeno en algún momento en las organizaciones donde laboran. Es por esta razón que se debería implementar acciones dentro de las organizaciones que permitan mitigar o erradicar esta problemática que incide en la productividad y en el desarrollo económico y social que beneficiaría a gran parte de la población laboral de las MIPYMES de este sector.

Capítulo 5 - Conclusiones

a) Mediante la investigación desarrollada se realizó la descripción de los principales factores que caracterizan e influyen en el acoso laboral o mobbing al interior de las MIPYME en el sector comercial de la localidad de Puente Aranda.

b) Se establecieron las variables psicológico-laborales inciden en el desarrollo emocional y motivacional que afecta de una manera positiva o negativa al fracaso organizacional de cada entidad estudiada.

c) Se determinó como estas variables influyen en el proceso organizacional de las MIPYMES analizadas; donde el factor motivacional tiene un efecto importante a nivel de la productividad empresarial, afectando el desarrollo productivo del trabajador, provocando un decrecimiento en los índices de productividad de la organización.

5.1 Cumplimiento de objetivos y aportes a líneas de investigación de grupo

5.2 Producción asociada al proyecto

Se sometió el artículo *“Mobbing y su impacto en la productividad de las MIPYMES en Bogotá”* en la revista Palermo Business Review MBA de la Universidad de Palermo de Buenos Aires (Argentina) a la espera de publicación.

Se realizó la ponencia *“Mobbing y su impacto en las Productividad de las MIPYMES en Bogotá”* en el *“II Network de Estudios del Desarrollo”* realizado en la Fundación Universitaria Los Libertadores en alianza con AFADECO (Asociación Colombiana de Facultades, Programas y Departamentos de Economía) , el día 10 de octubre del 2019 en la ciudad de Bogotá; Colombia.

Se realizó la ponencia *“Mobbing y su impacto en las Productividad de las MIPYMES en Bogotá”* en el *“VI Congreso Científico Internacional UNIANDES 2019”* realizado en Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, del 22 al 24 de octubre del 2019 en Ambato; Ecuador.

Se realizó la ponencia *“Mobbing y su impacto en las Productividad de las MIPYMES en Bogotá”* en el *“VIII Encuentro Internacional de Estudiantes de Contaduría Pública, el III Encuentro Internacional de Estudiantes de Economía y el III Encuentro Internacional de Estudiantes de Administración de Empresas y Administración Turística y Hotelera”* realizado en la Fundación Universitaria Los Libertadores, del 07 al 08 de noviembre del 2019 en la ciudad de Bogotá; Colombia. A la espera si es elegida como mejor ponencia para ser publicada en un libro referente a este Encuentro Internacional.

5.3 Líneas de trabajo futuras

Se pretende ampliar el tema de investigación a más localidades de la ciudad de Bogotá y de esta manera tener un escenario más amplio sobre el fenómeno del acoso laboral en la totalidad de MIPYMES de la ciudad de esta manera se podrá diseñar y aplicar acciones que permita mitigar o erradicar en una forma importante este fenómeno dentro de las organizaciones que por ende ayudará a mejorar los índices de productividad , desarrollo y crecimiento económico de las MIPYMES que representan para la ciudad el 85% de la fuerza productiva empresarial actualmente

Anexos:

Anexo 1. Instrumento de Aplicación: Encuesta de Percepción de Acoso Laboral



ENCUESTA:

PERCEPCIÓN SOBRE EL ACOSO LABORAL EN MYPIMES DEL SECTOR COMERCIAL DE PUENTE ARANDA DE BOGOTÁ

Estimados colaboradores empresariales, el objetivo de este instrumento radica en: Identificar el conocimiento y la percepción que usted tiene sobre el acoso laboral dentro de su organización. Le exhortamos a responder las preguntas con la máxima sinceridad y objetividad posible.

La encuesta será totalmente anónima y servirá de insumo para una investigación de índole académico de la Corporación Universitaria Iberoamericana para el año 2019

Por favor indique su edad y marque con una equis "X" su género

Edad: _____ **Género:** Masculino _____ Femenino _____ Otro _____

Por favor indique con una equis "X" el área en la cual se desempeña dentro de la organización:

- a. Área Administrativa: _____
- b. Área Contable: _____
- c. Área Operativa o de Producción: _____
- d. Área Comercial o Ventas: _____
- e. Otra: ¿Cuál? _____

De acuerdo a los interrogantes que se formulan a continuación en esta encuesta marque con una equis "X" solamente una única opción de respuesta por pregunta.

1. **¿En su empresa, ha sido víctima de acciones consideradas como agresiones verbales, psicológicas, escritas o físicas, que afecten su integridad personal por parte de personas superiores a su cargo?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces

2. **¿Son desconocidos para usted los procedimientos existentes en su empresa para erradicar o mitigar todo lo relacionado con el fenómeno de acoso u hostigamiento laboral?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces

3. **¿Le han menospreciado o descalificado su trabajo o labor, haciéndole sentir menos importante dentro de su organización al realizar sus funciones?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces

4. **¿Ha sido víctima de burlas por su raza, credo religioso, inclinación sexual, apariencia física, discapacidad física o preferencia política o a nivel psicológico en su organización?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces

5. **¿Se siente en la capacidad de desempeñar un rol con mayor responsabilidad, dentro de la organización pero no le han permitido avanzar ascender pese a sus esfuerzos laborales y profesionales dentro de la empresa?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces

6. **¿Ha sido rechazado en un proceso de ascenso de cargo en su organización, a pesar de que usted considera contar con las capacidades para desempeñar nuevas funciones?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces
7. **¿La empresa cuenta con mecanismos de incentivos, remuneraciones o de ascensos laborales de acuerdo a su desempeño laboral dentro de la organización?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces
8. **¿Ha recibido alguna felicitación oral o escrita por parte de su jefe directo o de su organización de acuerdo al trabajo que desempeña?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces
9. **¿Cree usted que el acoso laboral dentro de una organización afecta negativamente y en alto grado los niveles de desempeño y productividad a nivel personal?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces
10. **¿Cree usted que el acoso laboral dentro de una organización afecta negativamente y en alto grado los niveles de productividad a nivel empresarial?**
- a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces

.....! MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ¡.....

Anexo 2. Modelo carta presentación empresarios. Aplicación de Instrumento



Bogotá, junio 05 de 2019

Respetado(a) Empresario(a)

XXXXXXXXXXXXXX

Empresa:

XXXXXXXXXXXXXX

Localidad de Puente Aranda

Ciudad

Reciba un cordial saludo

Actualmente la Corporación Universitaria Iberoamericana a través del Programa de Administración y Finanzas realiza un proyecto de investigación denominado “*Fracaso en el éxito organizacional a causas del acoso laboral en las MIPYMES del sector comercial de la localidad de Puente Aranda*” a cargo del docente investigador John Hernando Escobar Rodríguez y de sus estudiantes asistentes colaboradores Karen Daniel Gutiérrez Calderón y Santiago Calderón Sánchez. Para esta investigación se ha seleccionado a 67 empresas más representativas del sector para aplicar un instrumento de medición sobre el impacto del acoso laboral dentro de las MIPYMES de la localidad. Esto tiene como fin una investigación académica en la cual se permitirá establecer que factores o variables inciden directamente dentro de una organización cuando se presentan indicadores de acoso laboral.

Solicito gentilmente de su colaboración y autorización para que tanto el docente como los estudiantes en mención puedan ingresar a sus instalaciones y aplicar este instrumento académico a 10 de sus trabajadores y de esta forma tener el insumo necesario para el análisis y posteriormente se le realizará una invitación en las instalaciones de la Universidad en la cual se realizará la socialización correspondiente a los resultados de esta investigación a los empresarios

Agradeciendo de antemano su colaboración y gestión a esta solicitud y en espera en una respuesta positiva.

Cordialmente;

José Gerardo Vaca Lombana

Director Programa de Administración y Finanzas
Corporación Universitaria Iberoamericana

Referencias

- (Argentina), L. d. (2004). *Ley 1225 de 2004*. Obtenido de <http://www2.cedom.gob.ar/es/legislacion/normas/leyes/ley1225.html>
- (Colombia), M. d. (1994). *Decreto 1295 de 1994*. Obtenido de Decreto 1295 de 1994: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/865-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2468-1-10-20141112%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/865-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2468-1-10-20141112%20(1).pdf)
- (Colombia), M. d. (s.f.). *Resolución 2466 de 2008*. Obtenido de Resolución 2466 de 2008: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Adams, J. .. (1992). *El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión*. Madrid: Pirámide.
- Anderson, J. (2001). *Informe sobre acoso moral en el lugar de trabajo. Parlamento Europeo, 16 de julio. A5-0283/2001(INI)*.
- Andrej Kovacic, Nevenka Podgornik, Zorita Pristv. (2017). Mobbing in a Non-Profit organisation. *Organizacija - University of Udine, 50(2), 7*.
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de recursos humanos*. Barcelona: Fondo Editorial Legis.
- Ashforth, B. (2009). Petty Tyranny in Organizations: A Preliminary Examination of Antecedents and Consequences. 37.
- Astroga, C. M. (2013). *Estrés, Bornout y Mobbing. Recursos y estrategias de Afrontamiento*. Madrid, España: AMARU. Ediciones.
- Avnejrcrc, B. (2016). Mobbing in Company levels and typology. *Organizacija - University of Primorska, 49(4), 15*.
- Barón Duque, M. (2004). *La espiral del Mobbing*. España: Universidad de Sevilla. México D.F: Pearson.
- Björkqvist, J. Ö.-B. (1994). *Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. Aggression and violent behavior: a Review Journal, 5(4), 371-401*.
- Blanco, M. D. (2017). *La Espiral del Mobbing*. México D.F: Pearson.
- Branch Sara, Ramsay Sheryl and Barker Michelle. (2012). Workplace Bullying Mobbing and General Haresment. A Review. *IJMR International Journal of MANAGEMENT rEVIEWs*, 20.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington Books Heath and Company. .
- Brow, W. &. (1990). *Teoría de la organización y la administración*. Mexcio.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). *Cámara de Comercio de Bogotá*. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/>

- Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). *Dimámica Empresarial de Bogotá. Boletín Estadístico # 5. I Trimestre de 2018*. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá.
- Camargo, J. A., & Puentes Suárez, A. (2010). Rasgos de Personalidad y Autoestima en víctimas de acoso laboral. *Revista Diversitas*, 25.
- Cardona, D., & Ballesteros, M. (Diciembre de 2005). El acoso psicológico: Riesgo laboral más frecuente reportado. *Facultad Nacional de Salud Pública*, 106. Obtenido de El acoso psicológico: Riesgo laboral más frecuente reportado: http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/77e25a2b-d6d1-438c-8a57-6cbd4885aad1/2005_El+acoso+psicol%C3%B3gico.pdf?MOD=AJPERES
- Carvajal Orozco, J., & Dávila Londoño, C. (2013). obbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración. Universidad el Valle*.
- Castillo, J., & Cubillos, A. (2012). La Violencia de las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista de Salud Pública*, 97.
- Chiang, M., Salazar, C., & Nuñez, A. (2007). *Clima Laboral y Satisfacción Laboral*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/html/299/29916206/>
- Chiavenato, I. (1994). . Introducción a la teoría general de la administración. En I. Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la administración* (pág. 36). Mexico D.f.
- Claudia Alejandra Hernández Herrera, M. J. (OCT/ DIC de 2015). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO.ORG.MX: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602015000400004
- Colombia, C. d. (1993). *Ley 100 de 1993*. Obtenido de Ley 100 de 1993: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- Colombia, C. d. (2004). *Proyecto de Ley 088 de 2004*. Obtenido de Proyecto de Ley 088 de 2004: <http://www.camara.gov.co/acoso-laboral-proyecto-de-ley-no-88-de-2004-camara-por-medio-del-cual-se-adoptan-medidas-para>
- Colombia, C. d. (2012). *Ley 776 de 2012*. Obtenido de Ley 776 de 2012: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0776_2002.html
- Colombia, C. d. (s.f.). *Ley 1010 de 2006*. Obtenido de Ley 1010 de 2006: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Congreso de la República de Colomba. (2000). *Ley 599 del 2000*. Obtenido de Ley 599 del 2000: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0599_2000.html
- Cornell, F. (2016). *El clima laboral en las organizaciones*. Madrid: Pearson.
- DANE. (2003). *Encuesta de Calidad de Vida* . Bogotá.
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial. *Prespectivas. Universidad Católica Bolivariana de San Pablo*, 29.

- Español, L. O. (s.f.). *Ley Orgánica 1095. Código Penal Español*. Obtenido de Ley Orgánica 1095. Código Penal Español: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-25444-consolidado.pdf>
- Estrada, C. P. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid (, España: Universidad Pontificia ICAI.
- Fayol, H. (1979). *Principios de la Administración Científica*. Madrid: Palnet.
- Fernández , M. E., & Nava, J. (2010). El Mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. 95.
- Giraldo, J. (2005). Perspectivas de acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas. Universidad Santo Tomás*.
- Gómez, M. C. (2006). Manifestaciones del Acoso Laboral. Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático. *Psicología desde el CARIBE*, 26.
- Gómez, M. C. (2006). Manifestaciones del Acoso Laboral: Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático. *Psicología desde el CARIBE*, 26.
- González de Rivera, L. L. (2000). *El síndrome de acoso institucional*. *Psiquiatría*, 5 (1).
- Hall, R. (1996). . *Organizaciones, estructura, procesos y resultados*. México: Cumbres. Mexico D.F.
- Heinemann, K. (1992). *Psychological violence at work. Two explorative studies*. *Undersokningsrapport*, 42.
- Hirigoyen. (1999). El acoso moral: El maltrato Psicológico en la vida cotidiana. En Hirigoyen, *El acoso moral: El maltrato Psicológico en la vida cotidiana* (pág. 96). PAIDOS IBERICA.
- Hirigoyen. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*. Madrid.
- Hirigoyen, M. F. (1999). El acoso moral. En M. F. Hirigoyen, *El acoso moral* (págs. 63-69). Barcelona.
- Jolita Vveinhordt, Dalia Steimikime. (2015). The questionnaire for diagnosing mobbing in employes relationship. *Economic Research Ekonomsk Istrazivanja*, 15.
- Jolita Vveinhordt, Dalia Streimikiene. (2017). Demographic, social and organizational characteristics on levels of mobbing and single cases of harassment the multicomplex . *Economika a Management*, 22.
- Kile. (1990). *Evaluation model of health endangering leadership*. Oxford: Blackwell: 45- 67.
- Leymann, H. (1996). *Contenido y desarrollo del acoso grupal/moral "Mobbing" en el trabajo*. Universidad de Umea (Suecia). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184. Madrid.
- Leymann, H. (1997). *The Mobbing Encyclopedia, Bullying, The Definition of Mobbing at Workplaces*. Madrid.

- Leymann, H. (1999). Mobbing. La persécution au travail. En H. leymann, *Mobbing. La persécution au travail* (pág. 26). Paris.
- López Pino, C. M., Seco Martín, E., & Ramírez Camacho, D. (s.f.). *Prácticas de Acoso Laboral en las Empresas Colombianas*. Obtenido de Prácticas de Acoso Laboral en las Empresas Colombianas: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v24n43/v24n43a15.pdf>
- Maria Ángeles Carrero, Blanca Martínez y Rocio Sánchez Mangas. (2014). Mobbing and its determinants: The case of Spain. *Applied Economics*, 10.
- Matthiesen, R. R. (1989). *Violence in the workplace. Public Personnel Management*, 20 (4). .
- Mikhail, A. (1981). *A psychophysiological conception journal human estrés*. New York: Macgraw-Hill.
- Ministerio de Comercio. (2019). *Definición y tamaño de la micro, pequeña y mediana empresa en Colombia*. Obtenido de efinición y tamaño de la micro, pequeña y mediana empresa en Colombia: http://www.MIPYMES.gov.co/publicaciones/2761/definicion_tamano_empresarial_micro_pequena_mediana_o_grande
- Ministerio de Trabajo y Protección Social. (s.f.). *Código Sustantivo del Trabajo*. Obtenido de Código Sustantivo del Trabajo: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/leyes-y-decretos-ley/codigo-sustantivo-del-trabajo>
- Ministerio del Trabajo y Protección Social. (s.f.). *Decreto 1832 de 1994*. Obtenido de Decreto 1832 de 1994: <http://parquearvi.org/wp-content/uploads/2016/11/Decreto-1832-de-1994.pdf>
- Naciones Unidas. (s.f.). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de Declaración Universal de los Derechos Humanos: <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Navarrete, M. (2001). Una nueva patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional. *La Ley*, XXII(5436). En M. Navarrete, *Una nueva patología de gestión en el empleo público: el acoso institucional. La Ley*, XXII(5436) (págs. 34-37).
- OIT - Organización Internacional de Trabajo . (1998). *Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo*. Obtenido de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_177345.pdf
- OIT. (2002). <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>.
- OIT -Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional de Trabajo: <https://www.ilo.org/global/research/lang--es/index.htm>
- Olweus, D. (1993). Bullying at school: What we know and what we can do. En D. Olweus, *Bullying at school: What we know and what we can do* (págs. 46-67).
- OMS - Organización Mundial de la Salud. (2019). Obtenido de <https://www.who.int/es>

OMS. (s.f.). <https://www.who.int/es>.

Parra Osorio, L., & Acosta Fernández, M. (2010). *Investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de educación superior y salud*. Obtenido de Investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de educación superior y salud: https://www.researchgate.net/publication/277264293_La_investigacion_cuantitativa_del_acoso_psicologico_laboral_en_los_sectores_de_la_educacion_superior_y_de_la_salud_Una_revision_sistemica

Pino, C. M. (2015). Génesis y problematización de la Ley e Acoso Laboral en Colombia. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 33(1), 20.

Piñuel y Zavala, I. (2001). Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. En I. Piñuel y Zavala, *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (págs. 58-78,-89, 104-112- 154-166- 173-182).

Piñuel y Zavala, I. (2002). *Mobbing. Juguemos al rival más débil*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá. Santander.

Piñuel y Zavala, I. (2003). Mobbing. En I. Piñuel y Zavala, *Mobbing* (pág. 82). Santander.

Piñuel y Zavala, I. (2003). Resultados del barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. En I. Piñuel y Zavala, *Resultados del barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral* (págs. 89-95). Alcala.

Portafolio. (2008). Las MIPYMES y la economía colombiana. *Las MIPYMES y la economía colombiana*.

Presidencia de la República y Ministerio de Protección Social. (s.f.). *Decreto 231 de 2006*. Obtenido de Decreto 2312 de 206: <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1052550>

Repullo, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición del Clima Organizacional de la vida laboral de los profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 35.

Rivera., G. d. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso (187-189)*. Barcelona: Esparza Práctico.

Rivera., G. d. (2003). *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT- 60*. *Psiquiatría*, 32, 18-28. .

Senado de la República de Colombia. (23 de Enero de 2006). *Senado de la República de Colombia*. Obtenido de Senado de la República de Colombia: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Senado de la República de Colombia. (s.f.). *Ley 734 de 2002, Código Disciplinario único*. Obtenido de Ley 734 de 2002, Código Disciplinario único: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0734_2002.html

Serna, H. (1997). Gerencia estratégica. En H. Serna, *Gerencia estratégica* (pág. 106).

Smith, A. (1997). *Las Riquezas de las Naciones*. Barcelona: Macgraw-Hill.

- Storini, D. (2017). *Discriminación Laboral y Liderazgo en la Empresa*. Madrid: Planeta.
- Taylor, F. W. (1979). *Los Principios de la Administración Científica*. Barcelona: Pearson.
- trabajo, U. -M. (s.f.). *derecholaboralydelaseguridadsocil.blogspot.com/.../acoso-laboral-modalidadesgenera*.
- Vartia. (1996). Harrassment. 37.
- Velásquez, M. (2001). *La respuesta jurídica legal ante el acoso moral en el trabajo. Mobbing. Formación de seguridad laboral*. Mexico .
- Wilson, W. (1991). *ndividualism and collectivism. Journal of personality and social psychology*.
- Zylberberg, A. (2016). *Probalilidad y Estadística*. México: Nueva Librería.