Evaluación del acoso laboral en una empresa de consultoría en la ciudad de Bogotá

Jenny Zoraida Cotame Torres

Cindy Soler Manrique

Nury Paola Bayona Avella

Universidad ECCI

Gerencia en seguridad y salud en el trabajo

Bogotá D.C

2018

Evaluación del acoso laboral en una empresa de consultoría en la ciudad de Bogotá

Jenny Zoraida Cotame Torres

Cindy Soler Manrique

Nury Paola Bayona Avella

Docente:

Claudia Liliana Infante Rincón

Universidad ECCI

Gerencia en seguridad y salud en el trabajo

Bogotá D.C.

2018

Tabla de Contenido

Pág

1 Evaluación del Acoso Laboral en una Empresa de Consultoría en la Ciudad de Bogotá 1
2 Problema de Investigación 1
2.1 Descripción del Problema 1
2.2 Formulación del Problema 3
2.3 Sistematización 4
3 Objetivos 6
3.1 Objetivos General 6
3.2 Objetivos Específicos. 6
4 Justificación y delimitación 7
4.1 Justificación de la Investigación 7
4.2 Delimitación 11
4.3 Limitaciones 11
5 Marcos de Referencia 12
5.1 Estado del Arte. 12
5.2 Marco Teórico. 20
5.2.1 Internacional 20
5.2.2 Nacional. 23
5.2.3 Contexto internacional concepto mobbing 25
5.2.1 Contexto nacional concepto mobbing 34
5.3 Marco Legal 37
5.3.1 Internacional. 37
5.3.2 Nacional. 38
5.4 Marco Histórico 40
6 Marco Metodológico de la Investigación 43
6.1 Diseño Metodológico 43
6.2 Paradigma 43
6.3 Método 44
6.4 Tipo de Investigación 44

6.5 Fases del proyecto de investigación 44
6.6 Instrumentos 45
6.6.1 Población 46
6.6.2 Muestra. 46
6.6.3 Materiales. 46
6.6.4 Técnicas. 46
6.6.5 Procedimiento. 48
7 Resultados 49
7.1.1 Análisis e interpretación de los resultados 59
7.1.2 Diagnóstico de las dimensiones del acoso laboral 64
7.1.3 Identificación de los programas de prevención y promoción 65
7.1.4 Discusión 66
8 Análisis Financiero 67
9 Conclusiones 68
10 Recomendaciones 70

Índice de Tablas

Tabla 1 4
Tabla 2 22
Tabla 3 49
Tabla 4 56
Tabla 5 67

Índice de Figuras

Figura 1 Casos denunciado en el primer semestre del 2018 5
Figura 2 Sexo de la población en estudio 50
Figura 3 Edades población en estudio..... 51
Figura 4 Estrato población en estudio..... 51
Figura 5 Antigüedad población en estudio 52
Figura 6 Personas a cargo población en estudio 52
Figura 7 Raza población en estudio 53
Figura 8 Escolaridad población en estudio 53
Figura 9 Situaciones de acoso laboral en la empresa en estudio 54
Figura 10 Frecuencia de Acoso laboral 54
Figura 11 Índice de Ausentismos de la empresa en estudio..... 55
Figura 12 Índice de Enfermedad laboral de la empresa en estudio..... 55
Figura 13 Escala de Autoestima de Rosemberg..... 56
Figura 14 Encuesta tipo A aplicada para hostigamiento entre colaboradores..... 57
Figura 15 Población expuesta a hostigamiento tipo B 58
Figura 16 Encuesta tipo B clase de hostigamiento mas frecuente de subordinado a superior 59

1 Evaluación del Acoso Laboral en una Empresa de Consultoría en la Ciudad de Bogotá

2 Problema de Investigación

2.1 Descripción del Problema

El acoso laboral hace referencia a cualquier manifestación de una conducta negativa, ya sea hostil, inmoral, abusiva o cruel, realizada de manera deliberada, continua, repetitiva y sistemática, por uno o más individuos de la organización, contra un único individuo, con el objetivo de humillar, desprestigiar, estresar, hostigar, ofender, excluir, interferir negativamente en sus tareas laborales, maltratar, destruir psicológicamente y al final obtener su salida de la organización. (Carvajal & Dávila, 2013)

El acoso laboral o mobbing conocido a nivel mundial, fue estudiado a partir de 1976 en Suecia, siendo uno de los primeros países en legislar las condiciones laborales de los trabajadores, Brodsky fue uno de los primeros autores en referenciar el maltrato que sufrían los trabajadores mediante la publicación de su libro. (Trujillo, Valderrabano & Henández, 2007, pág. 73)

Como Suecia fue uno de los países en impulsar la normatividad sobre el acoso laboral, otro de los autores interesados en el tema fue el científico Heinz leymann quien desarrollo estudios sobre el acoso laboral en el trabajo, con diferentes publicaciones desde 1984 hasta 1996 sobre los enfoques clínicos como el epidemiológico, organizacional y administrativo. (Cárdenas, 2007, pág. 96)

Teniendo en cuenta los estudios analizados para el desarrollo del presente proyecto se evidencia que es un tema del cual Colombia no ha ejercido mayores avances, de acuerdo al artículo de (Peralta, 2004, pág. 112), “El periódico *El Tiempo* incorporó en su edición del 23 de febrero del 2003 un artículo de Patiño denominado "Mi jefe me maltrata" en el que si bien se relaciona de manera acertada el concepto, no aparecen referenciados estudios colombianos o latinoamericanos”

“Para el caso Colombiano, Mejía concluye que el acoso laboral es un fenómeno que afecta al 19.8% de la población estudiada y llama la atención sobre la posibilidad de que el problema sea mayor” (Mejia, como se citó en López, Seco, & Ramírez, 2011, p. 311)

Según el referente investigativo sobre el tema denominado Formas y Consecuencias de la violencia en el trabajo, adelantado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Antioquia, en el año 2004 se encontró que el acoso psicológico en los sectores privados, transporte, salud y finanzas, es del 19.8% de la población estudiada.

Es a partir de la vigencia de la ley 1010 de 2006, y el conocimiento de esta hacia la población, en Colombia, donde los trabajadores comenzaron a denunciar el acoso laboral, denuncias que entraron en auge pero que muchos de los trabajadores no acogieron por miedo a la pérdida del trabajo.

De acuerdo a lo anterior se ha identificado que Colombia tiene pocas investigaciones sobre el acoso laboral en diferentes sectores, en la mayoría se ha realizado un estudio de las denuncias que se han ejecutado frente al Ministerio de Trabajo, pero no se evidencian investigaciones de acoso laboral en empresas de consultoría, por tal motivo el problema a investigar es el mobbing en sectores donde el nivel de trabajo puede ser arduo y de constante concentración a lo largo del día, lo que conlleva a preguntarse sobre el nivel de trabajo de estos sectores, como esto puede afectar al trabajador sumándole la forma de trato entre empleador y empleado, las consecuencias y que mecanismos toma cada empresa para combatir el acoso en su organización.

De otra parte, al examinar el acoso laboral en las empresas se evidencia que este es reconocido como un serio problema, el cual tiende a traer efectos negativos en diferentes aspectos como son el ambiente laboral, la productividad, la satisfacción laboral y la salud de los trabajadores (Luna, 2003). Los eventos nombrados anteriormente conllevan a que se generen en

la empresa un mayor ausentismo, retiro de los trabajadores y alta rotación de personal. (Leymann y Rayner; como se citó en Salín, 2001). En los estudios realizados por (Broada, Pastor, Gil, Vigil, & Argulló, 2013), se evidencia que no solo los efectos del acoso laboral las padecen las empresas sino también es un fenómeno que se exterioriza a nivel familiar y social, teniendo efectos en sus relaciones interpersonales y su motivación, padeciendo consecuencias psicológicas y de distorsión cognitiva.

Los efectos del acoso laboral a nivel personal con lleva a un desgaste psicológico de la persona afectando las relaciones interpersonales y la motivación de la misma, ya que la persona que se ve involucrada en el acoso laboral enfrenta conductas de aislamiento social, desprestigio laboral.

Una de las principales manifestaciones psicosociales que presenta la persona son el estrés laboral, depresión, irritación, manifestaciones psicosomáticas, baja autoestima y ansiedad.

Demás el acoso laboral "se asocia con una serie de aspectos negativos de tipo psicológico, con efectos en la salud física, incluyendo, la ansiedad, la depresión, e incluso el trastorno de estrés postraumático" (Broada, Pastor, Gil, Vigil, & Argulló, 2013, pág. 58)

Delimitación o alcance del problema

Como se especificó anteriormente se evidencia que el acoso laboral se puede presentar en cualquier empresa a nivel mundial, por lo anterior el presente estudio se realiza para una empresa de Consultoría en la ciudad de Bogotá de Colombia.

2.2 Formulación del Problema

En la actualidad, el acoso laboral no es un tema nuevo dentro de las empresas, cada día se encuentran más interesadas en determinar si dentro de las mismas existen patrones de conducta que puedan llegar a causar daños psicológicos y físicos en los trabajadores, en determinar si se

encuentran expuestos a tratos hostiles, comentarios negativos sobre aspectos laborales de sus compañeros, subalternos o superiores. Por lo anterior se plantea lo siguiente:

¿Cómo determinar casos de acoso laboral en una empresa de consultoría en la ciudad de Bogotá?

2.3 Sistematización

Según el Estudio Económico del Sector de la Consultoría elaborado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. del año 2017, identifican que en la ciudad se presentan para el sector de la consultoría de la construcción de obras de Ingeniería Civil un total de 489 empresas desglosadas según su tamaño empresarial como se visualiza en tabla 1:

Tabla 1
Consultorías en Bogotá D.C.

Microempresa	**1**	**0.20%**
Pequeña empresa	175	35.79%
Mediana empresa	264	53.99%
Gran empresa	49	10.02%

Nota: Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, 2018. Instituto de Desarrollo Urbano

En el año 2006 a partir de la expedición de la Resolución 1010, la cual tiene por objeto *"definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública"* se incrementaron los reportes sobre acoso laboral en Colombia, de acuerdo al estudio realizado por (Cárdenas, 2007, pág. 95), las cifras de procesos jurídicos presentadas ante las autoridades fueron 369, siendo Cundinamarca uno de los departamentos con mayor demandas civiles a empresas por acoso laboral.

En 2013 la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio del Trabajo recibió 361 denuncias por acoso laboral, en el año 2014 en el primer trimestre se presentaron ante el

Ministerio del Trabajo un total de 346 denuncias por acoso laboral, de las cuales 309 fueron tramitadas, evidenciando una disminución en las denuncias presentadas. (Actualicese, 2014)

Durante el paso de los años las denuncias por acoso laboral en el país han venido incrementando como se evidencia en la siguiente figura, con respecto al primer semestre de 2018 las denuncias por acoso laboral fueron de 1406 casos mientras que en el 2017, el Ministerio de Trabajo recibió solo 803 denuncias.

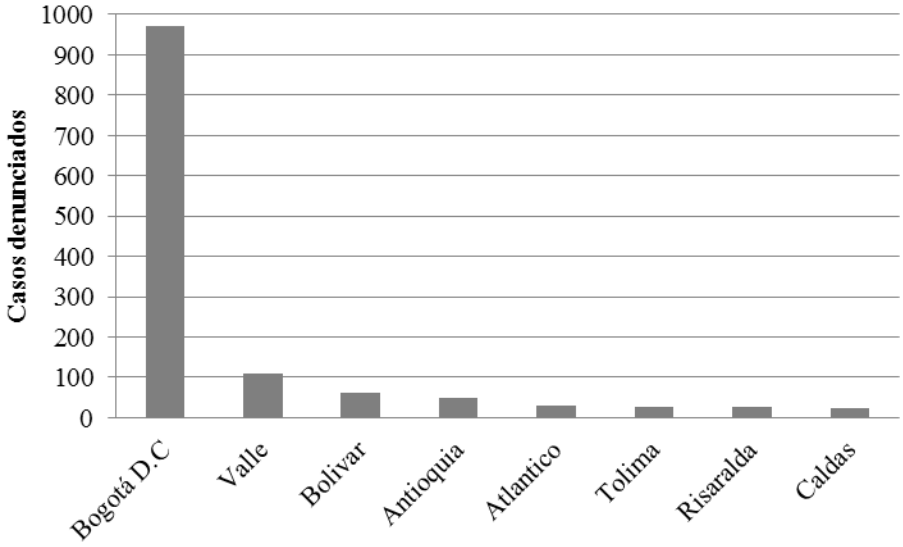

Figura 1 **Casos denunciado en el primer semestre del 2018**
(Universidad Libre de Colombia, 2018)

3 Objetivos

3.1 Objetivos General

Evaluar el acoso laboral en una empresa de consultoría ubicada en la ciudad de Bogotá, mediante el análisis de índices de ausentismo, índice de enfermedad y la aplicación de un cuestionario psicosocial.

3.2 Objetivos Específicos.

– Identificar el tipo de acoso laboral que se presenta en una empresa consultoría en la ciudad de Bogotá mediante la aplicación de un cuestionario y el análisis de los índices de enfermedad y ausentismo.

– Investigar el entorno a nivel nacional e internacional de los tipos de acoso laboral que se presentan en las empresas.

– Analizar los resultados obtenidos del diagnóstico con el fin de establecer quien presenta un mayor acoso laboral entre hombres, mujeres y las dimensiones de acoso que se presenta en la empresa de consultoría.

– Determinar si en año 2018 se ha presentado acoso laboral en la empresa seleccionada de consultoría en la ciudad de Bogotá.

4 Justificación y delimitación

4.1 Justificación de la Investigación

Si es bien conocido en la historia se interactúa con diferentes modelos psicosociales que han aportado al desarrollo de las labores organizacionales, modelos de conducta que establecen enfoque de liderazgo o depresión sobre los trabajadores, también es de conocerse que dichos estándares han generado patrones en el comportamiento y forma de interactuar de los individuos.

Teniendo en cuenta esta premisa se aborda el acoso laboral o mobbing como medida implantada frente a procesos organizacionales lo cual hace que estos se perjudiquen en su misma medida por el efecto de este frente a las competencias y desempeño de los trabajadores en las organizaciones.

En esta investigación se abordará el acoso laboral desde diferentes perspectivas reconociendo que esta genera sintomatología en los trabajadores la cual repercute no solo en su ambiente laboral, familiar sino también en todas las esferas psicosociales que maneja el ser humano.

De acuerdo con el folleto sobre acoso psicológico en el trabajo de la OMS se cita:

El acoso psicológico es una forma de abuso del empleador que surge de comportamientos no éticos y conduce a la victimización del trabajador. Es un problema mundial creciente que en gran parte aún es ignorado y subestimado. Puede producir serias consecuencias negativas sobre la calidad de vida y la salud del individuo, principalmente en las áreas emocional, psicosomática y del comportamiento. En adición, toda la sociedad en su conjunto se convierte en víctima por el incremento de presión en los servicios de atención y de bienestar social. (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2004)

Con relación a lo mencionado se aborda esta problemática contenida en varios sectores de la sociedad no como una variable individual en la población sino como un riesgo latente en las organizaciones la cual repercute en la salud y vida de los colaboradores.

Según la Organización Mundial de la Salud, OMS, 2004, uno de los primeros investigadores que presento este problema fue Heinz Leymann, “un psicólogo sueco quien tomó prestado el término mobbing de las ciencias animales, el término, que literalmente significa “formar una multitud (gavilla) alrededor de alguien para atacarlo/la”, define el comportamiento de algunas especies animales que aíslan uno de sus miembros quien, por varias razones, va a ser expulsado.”

De acuerdo con los comportamientos y relaciones interpersonales del ser humano se debe abordar esta clase de conductas como denigrantes, excluidas de un contexto y clima organizacional direccionado al bienestar de los trabajadores; siendo este material de supresión para el libre desarrollo y enfoque de los grupos de trabajo hacia ambientes laborales amigables que busquen el desarrollo del ser humano en sus diferentes inteligencias.

Por ende, se desarrolla esta investigación con el firme objetivo de identificar esas conductas en diferentes sectores productivos con el fin de contextualizar al lector de la importancia de este tema y el alcance de este riesgo en nuestra sociedad, adicionalmente se entra a analizar dicha problemática en una empresa de consultoría para poder identificar el común denominador que se adopta frente a esta posición en las organizaciones y el alcance en la vida de los colaboradores y sus familias.

De acuerdo con las investigaciones realizadas por la OIT (organización internacional del trabajo) se ha identificado que es una problemática que no solo abarca a los países subdesarrollados, sino que es una tendencia que se evidencia a nivel mundial de acuerdo a las estadísticas presentadas en el comunicado de prensa de la OIT que hace referencia a *la violencia en el trabajo: un problema mundial* en la cual identificamos las principales causas y consecuencias que traen esta serie de conductas en el entorno del ser humano.

Adicionalmente el ministerio de la protección social evidenciando que era una problemática que iba en aumento genera un informe detallando la situación psicosocial de los sectores socioeconómicos en el territorio colombiano.

Por último, pero no menos importante se realiza la aclaración que frente a dicho fenómeno no se ha generado un criterio de definición única de la misma, por lo tanto, citaremos el significado de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo:

El acoso moral en el lugar de trabajo es un comportamiento irracional repetido, con respecto a un empleado, o a un grupo de empleados, creando un riesgo para la salud y la seguridad. Dentro de esta definición: por "comportamiento irracional" se entiende el comportamiento de una persona razonable, que teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza;

"Comportamiento" incluye las acciones de un individuo o un grupo. Un sistema de trabajo puede ser usado como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar; "Riesgos de salud y seguridad" incluyen riesgo para la salud mental o física del trabajador.

El acoso moral suele constituir un mal uso o un abuso de autoridad, cuyas víctimas pueden tener dificultades para defenderse.

En conclusión, se direcciona la investigación a reconocer todas aquellas causas que modifican el comportamiento y accionar de los individuos frente a estímulos internos o externos en las organizaciones frente a esta problemática.

Si bien la normatividad busca una protección integral de los trabajadores, el concepto de acoso laboral debe analizarse en el caso concreto según lo dispuesto en la norma. Es importante identificar estas conductas y trabajar en el clima laboral para evitar que se presenten este tipo de casos.

Una de las cualidades que conllevan a relaciones laborales exitosas, es el respeto, el aprendizaje de la convivencia, el respeto de las diferencias y la construcción de un trabajo agradable, lo que permite mantener un alto desempeño de los colaboradores a nivel de productividad. Cada trabajador es responsable de favorecer que el entorno laboral sea el adecuado. Cada persona debe ser responsable de las acciones u omisiones para hacer discrepancia en un caso de acoso laboral.

También es importante enunciar todos aquellos instrumentos y estrategias que hacen posible identificar el acoso laboral para poder determinar medidas de control frente al accionar de los individuos, las herramientas más comúnmente utilizadas en el ámbito investigativo son: el consentimiento informado, diferentes cuestionarios de percepción laboral, Test del árbol, talleres informativos, grupo de apoyo vía internet.

Adicionalmente teniendo en cuenta que este tema requiere de un manejo especial, conocimiento de técnicas de comunicación, comprensión y atención, ya que quienes lo han vivido piensan que las conductas acosadoras son normales en los centros de trabajo, por ende esta investigación se realiza teniendo como componente adicional las habilidades de los colaboradores en comunicación asertiva y manejo efectivo de los grupos de trabajo con el propósito de realizar una transición positiva y evidenciar los cambios de accionar de los individuos frente a casos de acoso laboral los cuales pueden ser corregidos desde su causa raíz planteando acciones de mejora encaminadas al beneficio de todos los colaboradores a distintos niveles de la organización.

4.2 Delimitación

El trabajo de grado se orienta al estudio del acoso laboral en una empresa de consultoría en la ciudad de Bogotá, durante un tiempo determinado entre el mes de agosto y el mes de septiembre de 2018.

4.3 Limitaciones

Las encuestas serán realizadas solamente a una empresa de consultoría, con un tiempo límite de realización de un mes, se tiene en cuenta limitaciones económicas tanto para la compra y distribución de materiales para obtención de la información base del desarrollo del proyecto.

5 Marcos de Referencia

5.1 Estado del Arte.

De acuerdo con los antecedentes presentados en la literatura y en concordancia con el marco de referencia del mobbing o acoso laboral en las organizaciones es importante hacer mención de los siguientes estudios representativos los cuales nos presentan los diferentes puntos de vista frente a esta problemática.

Título: Críticas y Perspectivas de la Ley 1010 de 2006: Una Aproximación desde la definición Jurídica y Psicológica del Acoso Laboral

Institución: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Autor: Tary Cuyana Garzón Landinez

Fecha: 2011

Es el caso del estudio Criticas y Perspectivas de la Ley 1010 de 2006: Una Aroximación desde la definición Jurídica y Psicológica del Acoso Laboral, realizado por Garzón, 2011 desarrollado por el Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, el autor expone un análisis de los términos de acoso laboral a nivel nacional e internacional, especificando los enfoques jurídicos y psicológicos sobre el tema, además de los actores y características de este fenómeno mundial que se presenta en las empresas, termina realizando una investigación jurídica de los derechos fundamentales y la legislación Colombiana, con el fin de establecer los procedimientos que han realizado los diferentes entes gubernamentales relacionados al tema como lo son la Corte Constitucional y la Corte Suprema de Justicia, evidenciando que la ley 1010 de 2006 se presta para ambigüedades en su interpretación y desprotege los derechos de los trabajadores, además tiene falencias en cuanto a la “falta de una definición clara que evite las denuncias temerarias, la falta de un órgano especializado en su protección y la inclusión de las ARP en sus

programas de prevención, o la falta de sanciones ejemplarizantes en caso de que se ejecute la conducta" (Garzón, 2011, pág. 154)

Título: Cual es el alcance de la Ley de Acoso Laboral Frente al Principio Constitucional de dignidad Humana del Trabajador en la Ejecución del Contrato Laboral en el Sector Público

Institución: Universidad de Manizales

Autores: Valentina Bedoya Salazar, Diego Fernando Brand Ruiz y Julián Ocampo Valencia

Fecha: 2015

Otra de las instituciones que realizan un análisis a la normatividad vigente sobre el acoso laboral es la Universidad de Manizales mediante el estudio Cual es el alcance de la Ley de Acoso Laboral Frente al Principio Constitucional de dignidad Humana del Trabajador en la Ejecución del Contrato Laboral en el Sector Público elaborado por Bedoya, Brand, & Ocampo en el año 2015, los autores exponen diferentes estudios cuyos componentes se relacionan al acoso laboral " entendido como situación de trabajo en la qe una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad" (Bedoya, Brand, & Ocampo en el año 2015), los autores realizan 60 entrevistas con el fin de obtener el nivel de conocimiento, ejecución y procedimiento en el tema de estudio, obteniendo como resultado que los trabajadores encuestados de empresas públicas, especialmente las de salud y con nivel educativo superior, no tienen los conceptos claros. Además no se evidenció la socialización del tema por parte del contratante. El desconocimiento de la legislación como de los conceptos provoca la vulneración de los drechos fundamentales del trabajador.

Título: El acoso laboral en el contexto colombiano: una revisión del constructo (SPAD)

Institución: Universidad Santo Tomás

Autores: Adriana del Pilar García Ardila, María Alejandra Gómez Rico y Johana Patricia Riveros Guzmán

Fecha: 2016

El estudio El acoso laboral en el contexto colombiano: una revisión del constructo (SPAD), realizado por García, Gómez, & Riveros en el 2016, en la Universidad Santo Tomás tuvo como objetivo una revisiónn documental acerca del acoso laboral en Colombia, con el fin de establecer la definición del tema en estudio. Los autores realizaron revisiones bibliograficas a partir de articulos, libros y bases de datos, de los cuales extrajeron aquellas palabras recurrentes o que se encuentran en concordancia mediante una herramienta denominada Sistema Portatil de Análisis de Datos (SPAD), del estudio los autores concluyen que las investigaciones realizadas de los años 2000 a 2015 son escasas. Las investigaciones realizadas se incrementaron a partir de la expedición la Ley 1010 de 2006, por lo que se requiere ahondar en dichas investigaciones con el fin de obtener el manejo adecuado y etico del tema.

Título: El Acoso Laboral en la función pública en Colombia: Un análisis al contexto jurídico actual del Acoso Laboral y su alcance protectivo en el periodo comprendido entre los años 2006-2014.

Institución: Universidad de Santo Tomas

Autores: María Claudia Díaz Rosas

Fecha: 2018

Uno de los estudios realizados por la Universidad de Santo Tomas en el año 2018 fue El acoso laboral en la función pública en Colombia: Un análisis al contexto jurídico actual del acoso laboral y su alcance protectivo en el periodo comprendido entre los años 2006-2014

elaborado por Rosas, quien expuso los mecanismos de protección que se encuentran en “el ordenamiento jurídico colombiano contra las conductas de acoso Laboral en la función pública” (Rosas, 2018, pág. 10).

El autor planteo un análisis teórico y práctico a partir de denuncias realizadas ante la Procuraduría General de la Nación, concluyendo así que las garantías mínimas laborales se pierden por la falta de regulación de las relaciones laborales por factores como la economía y la política. Lo anterior genera que haya una tercerización de la vinculación laboral, afectando los sectores sociales más bajos “reduciendo su capacidad de consumo y excluyendo a los trabajadores de los procesos de desarrollo económico, con la disminución del mercado Laboral y el incremento del sector productivo informal, tal y como ocurre en Colombia con los vendedores ambulantes reconocidos como trabajadores del sector informal” (Rosas, 2018, pág. 112)

Título: Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud

Institución: Universidad CES de Medellin

Autores: Erika Maritza Díaz Rodríguez, Lina María Echeverri Arango, Gloria Amparo Ramírez Gómez y María Fernanda Ramírez Gaviria

Fecha: 2010

Otro estudio realizado en Colombia se denomina Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud por la Universidad CES de Medellin en el año 2010 por los autores Díaz, Echeverrí, Ramírez, & Ramírez, 2010, en este estudio se identificaron los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una institución prestadora de servicios, se realizó la caracterización de la población de mayor riesgo y según el nivel de estres interviniendo a la población estudiada, llegando a la conclusion que “…los factores de riesgo psicososcial más importante que se presenta en las diferentes empresas son la monotonia, la repetitividad y l

atención al cliente, generando problemas en las relaciones interpersonales interna y externamente a la empresa…" Díaz, Echeverrí, Ramírez, & Ramírez, 2010.

Título: Acoso laboral "Mobbing", la enfermedad laboral del siglo XXI

Institución: Universidad Sergio Arboleda

Autores: Jenny Carolina Herrera Cubillos, Martha del Rocío Hernández Almanza, Camilo Andrés Montaño Ramírez y María Margarita Reyes Rey

Fecha: 2017

El estudio denominado Acoso laboral "Mobbing", la enfermedad laboral del siglo XXI realizado por Herrera, Hernández, Montaño, & Reyes en el año 2017 tuvo el objeto de realizar "una revisión profunda de las investigaciones existentes sobre el acoso laboral, estudiando la evolución histórica de este fenómeno, su componente cultural, la alta invisibilidad de sus conductas y las distintas problemáticas que genera en la sociedad" (Herrera, Hernández, Montaño, & Reyes, 2017, pág. 3), además establecieron las estrategias para la prevención del acoso laboral concluyendo así que, aunque Colombia ya legisló sobre el tema aún existen y van en aumento las denuncias por acoso laboral, por lo anterior se identifica que la legislación actual no se ha socializado o impactado en la prevención del tema estudiado.

Los aportes que suministran los estudios anteriores contribuyen en gran medida al presente estudio, ya que realizan un análisis teórico y práctico del mobbing a nivel nacional, junto con la historia tanto legal como el avance que esta ha tenido a través del tiempo. Con respecto a la limitación de tesis encontradas se evidencia una falta de investigación de acoso laboral en Colombia, los estudios encontrados y citados en el presente trabajo de grado fueron desarrollados a partir del 2011 hasta la fecha, a pesar que la Ley 1010 fue expedida en el año 2006, demostrando así un vacío investigativo a nivel nacional por parte de las Universidades. De

acuerdo con lo citado en los estudios de tesis las organizaciones, entes de vigilancia y control a nivel nacional reconocen que esta es una problemática que en un futuro puede ser marco de referencia para las nuevas enfermedades laborales convirtiéndose en futuros procesos de calificación de origen laboral, frente a los controles que las organizaciones no han ejecutado ante esta preocupante situación que se presenta en todos los niveles de las organizaciones.

Título: Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabjadores del poder judicial de la provincia de Buenos Aires

Institución: Universidad Nacional de la Plata

Autores: María Gabriela Escudero

Fecha: 2011

A nivel internacional se realizó un estudio en la Universidad Nacional de la Plata denominado Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabjadores del poder judicial de la provincia de Buenos Aires elaborado por Escudero en el año 2011, el autor identifico los factores psicosociales relacionados con el acoso laboral en el entorno laboral y la salud de los colaboradores y la organización del poder judicial de la Provincia de Benos Aires (Argentina), análizando los conflictos interpersonnales y sociales. Los metodos utilizados fueron utilizados en dos fases, el primero siendo el metodo cuantitativo y el segundo cualitativo con el fin de evaluar el estrés grupal mediante la Escala de Apreciación de Estrés Sociolaboral. El autor concluyo que de un total de 59 casos evaluados, 12 correspondieron a la categoria de acoso laboral y 47 a conflctos interpersonales, en total se entrevistaron 605 individuos, teniendo como resultados que el 75.4% tienen casos de acoso laboral.

Título: Acosos psicologico laboral (Mobbing) y su impacto en el desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Diaz y Ponce, Puerto Rico.

Institución: Universidad de León

Autores: Julissa Morales Franceschi

Fecha: 2015

En la Universidad de León, se realizó el estudio Acosos psicologico laboral (Mobbing) y su impacto en el desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Diaz y Ponce, Puerto Rico elaborado en el año 2015 por Franceschi, el autor dio a conocer por medio de este trabajo los factores motivacionales y ambientales de la organización que sobrepasan las conductas del acoso laboral hacia el maesto de los municipios de Juana Diaz y Ponce, Puerto Rico, analizando el deber ser de los entes gubernamentales y las consecuencias en el rendimiento laboral de los afectados por la situación. El autor utilizo cuestionarios para la indagación de acoso psicológico laboral. De lo anterior se obtuvo como resultado que "75% de la muestra cree que su nivel de moobing es mínimo (7,25; 0-31), que su rendimiento laboral ha disminuido de manera moderada (1), y que su Clima Organizacional debería ser mejor)" (Franceschi, 2015, pág. 201), este concluye que que se deben conceder a los maestros estrategias efectivas de asesoramiento legal, busqueda de informaciñon, ayuda psicologica.

Título: El Acoso Laboral

Institución: Universidad de Valencia

Autores: Flavia de Paiva Medeiros de Oliveira

Fecha: 2005

La Universidad de Valencia por medio de la Doctora Oliveira en el año 2005 presento un estudio de trabajo de grado denominado El acoso laboral, en el cual plasmo diferentes terminologias del acoso laboral con el fin de dertimar el concepto del mismo, las leyes violadas por las conductas acosadoras y la responsabilidad del empleador por el acoso en la empresa, además del análisis de la normatividad que permiten las denuncias de los casos de abuso laboral.

Como conclusión la Doctora Oliveira establece que existen dos conceptos de posibles hostigamiento en el trabajo, el primer a nivel normativo y el segundo a nivel judicial de acuerdo a la nomratividad de España, con respecto a los tribunales el autor estblece que estos deben "elaborar un concepto de hostigamiento en el trabajo que condicione la existencia de este ilicito a un sistematico e injustificado proceso de persecución laboral" (Oliveira, 2005, pág. 685)

Título: El acoso psicologico en el trabajo y su impacto en el clima laboral en una organización educativa y otra de salud.

Institución: Universidad Autónoma de Querétaro

Autores: Elizabeth Gutierrez López

Fecha: 2010

En Santiago de Querétaro, México se realizó en el año 2010 un estudio denominado El acoso psicologico en el trabajo y su impacto en el clima laboral en una organización educativa y otra de salud, presentado por Elizabeth Gutierrez López, en el estudio el autor realizo una encuesta a una orgaizacion estatal, una privada y tres organizaciones de salud, de las cuales se tomo una muestra de 421 trabajadores de la ciudad de Querétaro, los instrumentos utilizados fueron LIPT60 de leyman que mide 60 estrategias de acoso psicológico y otro que mide 8 indicadores del clima organizacional del Doctor Jaime Granados de la Universidad Nacional Autónoma de México. El autor concluye que la empresas donde se evidencia mayor acoso laboral es en las organizaciones públicas que privadas y que el hostigamiento era indiferente al tipo de sexo del personal.

Título: Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones en el año 2014.

Institución: Universidad Rafael Landívar

Autores: Evelyn Gabriela Orozco Silva

Fecha: 2014

En Guatemala de la Asunción, La Universidad Rafel Landivar de Guatemala realizo un estudio de los Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones en el año 2014, en el cual el autor expuso los efectos del desempeño de un grupo de trabajadores de sexo masculino, el autor realiza una investigación cualitativa con un grupo de trabjado de 7 colaboradores que trabajaron en organizaciones de la ciudad de guatemala, mediante entrevistas semiestructuradas. Se concluye que los colaboradores tienen una perpectiva positiva o negativa frente a casos de acoso laboral, ya que el desempeño repercute en ellos de una manera diferente, generando en cada colaborador inseguridad en su trabajo, desempeño bajo o negativo, inestabilidad emocional y física.

Los estudios realizados por universidades a nivel internacional son de gran ayuda para el desarrollo del presente trabajo, ya que presentan un panorama mas amplio frente al tema de acoso laboral, no solo se limitan a la definición del concepto mmobbing sino también demuestra las herramientas utilizadas para la medición del riesgo del acoso laboral en las empresas y el impacto que genera este fenomeno en el trabajador y hasta en el mismo empleador. Con respecto a las tesis investigadas, se evidencia que el tema es abordado a nivel mundial, no solo los paises de habla hispana sino también de habla inglesa.

5.2 Marco Teórico.

5.2.1 Internacional

El termino Mobbing fue introducido 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. (García, Moreno, Rivera,

Fragozo, & Murillo, 2014, pág. 14). Conducta que ha sido imitada por la humanidad en consecuencia de la relación entre los seres humanos con los diferentes entornos laborales en los cuales tiene relación y que por la misma se ven incitados a desarrollar conductas de hostigamiento y desprestigio hacia sus pares, subalternos o colaboradores en sus sitios de trabajo con el fin de obtener beneficios adicionales o simplemente porque consideran que son un amenaza para su posible crecimiento o desarrollo profesional dentro de la organización.

También se ha evidenciado en diferentes estudios clínicos e investigaciones en los cuales se identifica como un común denominador varias etapas dentro del abordaje del mobbing en las organizaciones.

Dentro de las etapas identificadas encontramos el conflicto inicial que sufre el trabajador frente a la asignación de nuevas funciones dentro de su perfil de cargo, en donde pasa por una serie de interacciones con respecto al criterio profesional y las expectativas que se tenían planteadas frente a la oferta laboral, las cuales generan incertidumbre y aislamiento del mismo frente a los criterios definidos inicialmente. (2007, pág. 77)

En la segunda etapa se evidencia la estigmatización del acosado en tal punto que este justifica las acciones tomadas en su contra haciéndolo dudar hasta de sus propios conocimientos frente a las responsabilidades adquiridas; En la tercera etapa encontramos la intervención en donde el sujeto por causa de la estigmatización empieza a presentar problemas de productividad dentro del ámbito laboral y degeneración de sus relaciones familiares y laborales en tal punto que sienten que son un peso dentro de su vida cotidiana, decisión influenciada por el acosador en la mayoría de los casos identificados, adicionalmente se empieza a identificar una conducta errática y agresiva por parte del acosado en la mayoría de las intervenciones realizadas por este en su medio laboral y familiar. (2007, pág. 78)

La marginación como última etapa presenta frente al estado de salud del acosado varias incapacidades y ausencias en su periodo laboral las cuales a largo plazo afectaran el desempeño laboral del colaborador en tal forma que este terminara retirándose de la compañía voluntariamente, también se puede evidenciar posteriormente sintomatología asociada a estrés postraumático donde el individuo sufrirá de ataques de ansiedad, paranoia, modificación de la personalidad y depresión. (2007, pág. 78)

Si bien frente a los cambios anteriormente descritos en las 4 etapas que vive el acosado también se evidencia una serie de efectos frente a la salud del colaborador de acuerdo al estudio generado por Piñuel y Zabala donde especifican dichas alteraciones físicas dentro de su investigación las cuales podemos evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 2
Consecuencias del acoso laboral sobre la salud

Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica	• Olvidos • Dificultad para concentrarse • Decaimiento/depresión • Apatía, falta de iniciativa	• Inquietud/nerviosismo/agitación • Agresividad/ataques de ira • Sentimientos de inseguridad • Hipersensibilidad a los retrasos • Irritabilidad
Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo	• Dolores de pecho • Sudoración • Sequedad en la boca • Palpitaciones	• Sofocos • Sensación de falta de aire • Hipertensión/hipotensión arterial neuralmente inducida
Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido mucho tiempo	• Dolores de espalda y lumbares	• Dolores musculares • Dolores cervicales
Trastornos del suelo	• Dificultad para conciliar el sueño • Sueño interrumpido	• Despertar temprano
Cansancio y debilidad	• Fatiga crónica	• Desmayos • Temblores

Nota: Piñuel y Zavalal como se citó en Trujillo, Valderrabano , & Henández, 2007, pág. 79

5.2.2 Nacional.

El término de mobbing fue introducido por Leyman en la década de 1980, ya que fue uno de los pioneros investigando el tema, de lo anterior plasmo el fenómeno en un libro llamado "Mobbing: la persecución en el trabajo" (García, Moreno Pérez, Rivera Vélez, Fragozo Daza, & Murillo, 2014, pág. 14), en el cual expone su punto de vista, donde el acoso laboral afecta el ámbito profesional generando una violencia psicologíca en el trabajador de forma recurrente, buscando destruir todas las interconexiones generadas por el colaborador en su ambiente laboral hasta él.

De acuerdo a lo establecido con Ramirez, 2017, define el El acoso laboral como una "serie de comportamientos y conductas abusivas que hacen daño a nivel psicológico a un trabajador, minimizando la autoestima y la moral, mediante una situación de presión y violencia continua, violencia la cual puede producir lesiones en la integridad de la persona". (pág. 5)

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" (Garzón, 2011, pág. 17)

Los acosadores no sólo pueden ser los jefes. En muchas ocasiones, el abuso es ejercido por los propios compañeros de trabajo y por los subordinados mediante alguna de las siguientes categorías de mobbing:

– **Mobbing horizontal:** Se produce cuando el acosador y la víctima se encuentran en el mismo rango jerárquico. Las causas más comunes de este tipo de acoso son por enemistad, por aburrimiento, por envidia, para atacar al más débil, e incluso simplemente por la personalidad

perversa y manipulativa de el o los victimarios. Entre las prácticas más comunes son reírse o burlarse en grupo (o individualmente) de un compañero, hacerle la ley del hielo, no incluirlo en los almuerzos, criticarlo constantemente (incluso por detalles, como su vestimenta), imitar sus gestos, remedar su voz, echar a correr rumores dañinos para la víctima, entre otros. (Guioteca, 2017)

– **Mobbing vertical ascendente:** Ocurre cuando un jefe es atacado por uno o varios de sus subordinados. Entre las prácticas más conocidas, están las de negarse a realizar las tareas encomendadas, burlarse del superior, atacar sistemáticamente sus habilidades, cuestionarle sus decisiones en forma violenta, pasar por encima de él y acudir a una jefatura superior para pedir permiso o realizar propuestas, etc. (Guioteca, 2017)

– **Mobbing vertical descendente:** Ocurre cuando un empleado recibe acoso de uno o varios empleados que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. Generalmente, este hostigamiento se realiza para conseguir que el trabajador acosado abandone la compañía, sin tener que pagarle la indemnización, para llegar a situaciones de esclavismo laboral, para maximizar la productividad de la empresa a través del miedo, empleándose amenazas de todo tipo, entre otros. Entre las prácticas más comunes de este tipo de acoso, está la de obligar al trabajador a ejecutar acciones que no están en su escala de valores, desvalorizar su desempeño con agresiones verbales (eres un inútil, no sirves para nada, eres un flojo, etc.), o con agresiones físicas (gritar, golpear la mesa, etc.), asignar tareas muy por debajo de sus capacidades o degradantes, entre otros. (Guioteca, 2017)

– **Mobbing disciplinario:** este tipo de acoso se emplea para hacer que la víctima entienda que debe entrar “en el molde” o dinámica relacional/profesional del equipo de trabajo, porque de lo contrario, será castigada. Se suele emplear contra quienes han bajado su

rendimiento laboral, en mujeres embarazadas, o quienes se opongan a malas prácticas, como sobornos o mal uso de los recursos institucionales. (Guioteca, 2017)

- **Mobbing des motivacional:** este tipo de abuso consiste en apartar al trabajador de la mayoría de sus tareas, con el objetivo de provocar su aburrimiento, ojalá aislándolo en un rincón para que no tenga nada que hacer. Esta situación desgasta psicológicamente al empleado, haciéndolo sentir inútil en su trabajo. (Guioteca, 2017)

El presente capitulo se revisará el concepto de mobbing por algunos expertos a nivel internacional y nacional.

5.2.3 Contexto internacional concepto mobbing

A nivel internacional, varios países han mencionado el concepto de mobbing como un tipo específico de violencia laboral, como se presenta a continuación:

- **Continente Europeo**

En la década de los años 80 el continente europeo identifica la necesidad de reconocer e investigar el acoso laboral en las organizaciones, necesidad que se genera de forma marcada en los países de la región alcanzando una tendencia la cual se replica en el resto de Europa.

Si bien el origen del tema se remonta a los casos de acoso y discriminación evidenciados en las escuelas por niños hacia sus compañeros, estudio el cual se abordó desde la perspectiva de la prevención y evaluación del problema análisis realizado por el psicólogo escandinavo Dan Olweus a partir de estudios sistematizados en los años 70 y del cual realiza su primera publicación llamada “La agresión en las escuelas: Los bullyies y niños agresivos" la cual fue publicada en 1978.

Tras contar con la valiosa recopilación de información de investigaciones realizadas en otros ámbitos y países por reconocidos psiquiatras como lo son el sueco Heinz Leymman e

investigaciones de Iñaki Piñuel y Zabala de la Universidad de Alcalá de Henares en donde recopilan las bases del mobbing en el continente europeo y dan a conocer una visión relevante del mismo este se genera a partir de investigaciones y ensayos clínicos realizados a sus pacientes los cuales sufrían de dicha condición en sus lugares de trabajo.

Si bien dentro de las investigaciones realizadas destaca "cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo", primer libro publicado en España, el cual aborda el tema desde la perspectiva en donde estos espacios se generan en las esferas sociales haciendo énfasis en que son ambientes generados por medio de la causalidad y no la casualidad.

La autora Marina Parés Soliva se refiere al mobbing con el término de acoso laboral; que después también para explicarlo, utiliza el término de acoso moral en el trabajo, el cual según la investigadora se genera por medio de rumores del trabajador generando un acoso mediático y controlado por el grupo de tal manera que el acosado no puede defenderse ni generar control frente a una situación y conducta subversiva hacia su persona.

Finalmente defiende que el acoso moral es sinónimo de acoso grupal, puesto que, sin la ayuda de aliados, explica, ningún acosador puede llevar a cabo el proceso de hostigamiento.

Algunos otros autores de otras disciplinas por ejemplo la medicina, como la española Liliana Losada Cucco, manifiesta que el mobbing es una patología en la cual el personal del área de salud tiene poca u/o escasa preparación dado que es un fenómeno que, si bien tiene una larga trayectoria investigativa, el personal médico desconoce el mejor manejo y direccionamiento para esta clase de patologías que van en aumento en la sociedad moderna.

En Francia la doctora en medicina Marie – France Hirigoyen especialista en psiquiatría, quien escribe acerca de la violencia en lo cotidiano y lo denomina acoso moral, y es quien por primera vez se refiere a este en los lugares de trabajo y le denomina como el acoso moral en la empresa.

En el concepto de acoso en el lugar de trabajo de la Dra. Hirigoyen existen algunos de los elementos que describen al mobbing, pues dentro éste se encuentra las siguientes variables:

- La conducta abusiva
- En contra de la dignidad o integridad psíquica o física
- Solamente en contra de un individuo
- Que ponga en peligro su empleo
- O que se degrade su ambiente de trabajo (Hirigoyen, 1999)

Al describir a la conducta abusiva en el capítulo segundo de su obra, define que, mediante esta, solo se puede agredir en tres situaciones:

– de un compañero a otro, es decir de manera horizontal y en forma individual, cuando es diádicamente;

– los subordinados a su superior, de manera vertical y de forma ascendente cuando son los subalternos quienes agreden al superior, y por último

– un superior a otro subordinado, esto es de manera vertical descendente, también de manera diádica.

Las tres situaciones que menciona Hirigoyen llaman la atención porque en relación con el mobbing, se ha establecido que se trata de un grupo, un colectivo que en específico agrede a un sujeto.

El aporte más importante de Hirigoyen consiste en el hecho de distinguir y no confundir a la violencia de tipo psicológica, mobbing o acoso moral, como ella lo llama, con el estrés.

El mobbing o acoso moral, según Hirigoyen contiene dos elementos: la humillación y la falta de respeto hacia un individuo; pero sobre todo, resalta su origen, esto es, un conjunto de sentimientos inconfesables como la envidia, los celos, la rivalidad y el miedo; mediante el

mobbing, se pone en peligro la identidad y la integridad psicológica de un sujeto por parte del grupo que lo agrede; en cambio el estrés, es un efecto de una presión ejercida sobre de un sujeto cuyo origen puede ser diverso, incluso se toma en cuenta solo a la persona que lo padece, pero no se indaga su origen, por lo tanto los actos crueles en contra de la persona quedan aún ocultos e impunes si sólo se dictamina como estrés el estado emocional del sujeto acosado.

También es fundamental resaltar lo que Hirigoyen menciona respecto a que hoy en día, en los ambientes laborales por lo general existen determinadas condiciones de trabajo que pueden ser el pretexto para desestabilizar a alguien, lo que supone ha sido la causa de que el término "acoso" haya pasado al lenguaje común y se utilice de forma abusiva y en ocasiones perversa dando pie a falsas víctimas, incluso más visibles y espectaculares, que las verdaderas del acoso moral, como ella le llama al mobbing.

La comisión europea en 1995 genera el informe Randstad en donde busca definir una serie de términos claves en los cuales concretan:

- abuso, entendido como aquellos comportamientos de uso inadecuado de la fuerza física o psicológica
- amenazas, explicadas como el anuncio e intención de causar daño al individuo
- asalto, definido como cualquier intento o acción que busca causar daño físico.

También dentro de las investigaciones los expertos refieren que el acoso en sus diferentes variaciones arremete de forma directa contra el clima organizacional sometiendo al personal a un tipo de aislamiento por cargos o hasta áreas de la organización; En concordancia con lo anterior los investigadores Zarpf, Knorz y Kulla (1996) refieren siete ámbitos en los que se configura el hostigamiento laboral:

– Medidas de la organización, como asignar tareas que no le corresponden a la persona ultrajada

– Aislamiento social, como separar del grupo y no invitar a reuniones

– Ataques a la vida privada de la persona, como hacer críticas a la familia

– Violencia física, como agresiones o insinuaciones de tipo sexual

– Ataques a las creencias o condiciones de la persona, por ejemplo, a su postura religiosa o a sus características físicas

– Agresiones verbales, como insultos y gritos

– Rumores que desacreditan a las personas.

En 1996, una encuesta de la Unión Europea basada en 15.800 entrevistas celebradas en sus quince Estados miembros mostró que, el año anterior, el 4% de los trabajadores (seis millones) habían sido objeto de violencia física, 2% (tres millones), de acoso sexual, y 8% (doce millones de trabajadores), de intimidación y amedrentamiento.

Algunas investigaciones efectuadas en el Reino Unido determinaron que el 53 por ciento de los trabajadores han sido víctimas de amedrentamiento y persecución en el trabajo y que 78% han presenciado comportamientos de tal índole. Las consecuencias para las personas afectadas pueden ser extremadamente negativas.

Un estudio realizado en Finlandia sobre los efectos del amedrentamiento en los empleados municipales ha puesto de manifiesto, por ejemplo, que el 40% de los trabajadores perseguidos se consideraban sometidos a un estrés "intenso" o "muy intenso", que 49% experimentaban un agotamiento inhabitual en su ocupación y que 30% se sentían "a menudo" o "constantemente" nerviosos.

Un problema que se agrava cada vez más en Alemania, Australia, Austria, Dinamarca, Estados Unidos, Reino Unido y Suecia es la práctica conocida como "mobbing" o intimidación y hostigamiento psicológico que un grupo de trabajadores ejerce sobre otro trabajador que convierten en blanco de su hostilidad. Entre las formas que reviste este comportamiento, figuran, por ejemplo: la repetición de comentarios negativos sobre una persona o las críticas incesantes en su contra; "hacer el vacío" a un trabajador, desalentando todo contacto social con éste; o la propagación de chismes o de información falsa acerca de la persona que se quiere perjudicar. Se ha estimado que el hostigamiento psicológico es un factor coadyuvante en 10 a 15 por ciento de los suicidios en Suecia.

"En los nuevos modelos de análisis de la violencia en el trabajo se ponen en un pie de igualdad sus manifestaciones físicas y las psicológicas, y se reconoce plenamente la importancia que tienen los actos de violencia menos graves", dice Vittorio Di Martino, uno de los autores del informe de la OIT.

–**Continente Americano**

En América Latina destaca entre muchos los trabajos de las investigadoras Diana Scialpi, en Argentina y Margarita Barredo en Brasil; y en América del Norte, específicamente en Canadá, Kenneth Westhues quien ha destacado por sus aportaciones respecto al tema del mobbing.

Diana Scialpi, es socióloga y pionera en la investigación de la violencia laboral institucional en el empleo público en Argentina, su trabajo permitió desenmascarar conductas violentas habituales e identificar hostigamientos psicológicos de difícil probación, así como diversas modalidades de violencias institucionalizadas que resultan de la escasa o nula aplicación de los marcos jurídicos vigentes en su país de origen.

El propósito de su investigación fue visibilizar la violencia institucional de la administración pública entendida como ámbito laboral. Sus conclusiones la llevaron a impulsar diversas iniciativas destinadas a incorporar el problema como público, con la convicción de que este problema “hacia dentro”, es decir intra organizacional, tenía efectos devastadores.

Dentro de sus aportaciones elaboro cuatro categorías de conductas violentas para ordenar con precisión los tipos de violencia institucional.

La violencia legal para Scialpi puede ser:

– De fácil verificación; en ella se encuentra la inequidad manifiesta en la legislación como recortes salariales, criterios irracionales en la selección de personal, escandalosas desigualdades salariales, entre otros.

– De difícil verificación por su parte, lo es, por la falta de una cultura de denuncia, es difícil encontrar un denunciante que declare la violación a una norma.

La violencia no legal, puede también dividirse en dos:

– De fácil verificación. Abierta violación de normas jurídicas, nombramientos no idóneos, usos arbitrarios de reglamentos, irregularidades administrativas, carencia de mobiliario, o material de trabajo; hacinamiento laboral y condiciones de trabajo degradantes.

– De difícil verificación. La mayor dificultad es disponer de pruebas flagrantes, amenazas, acoso, hostigamiento no son fáciles de probar y a su vez es lo que produce un desamparo institucional aprendido, es decir, la progresiva mutilación de un instinto de defensa, mecanismos que posibilitaría la acción de poner límites.

La autora retoma el termino de acoso moral de los estudios de Mary France Hirigoyen, y lo clasifica en el grupo D, violencia no legal de difícil verificación, debido a que considera estas presiones en los organismos públicos no son fáciles de probar, ya sea que se trate de amenazas de

toda índole, de acoso sexual, de hostigamientos psicológicos, intimidaciones, o aún de suicidios inducidos.

Scialpi señala que la invisibilización, naturalización, insensibilización y su encubrimiento son situaciones que conforman la principal dificultad para reconocer a los eventos de violencia laboral institucional como problema público, así como sus causas y sus factores asociados.

Coloca la corrupción como una condición idónea para que el acoso moral como se conoce en Argentina se desarrolle plenamente, la que combina con un ejercicio del terror, excluye cualquier mecanismo de participación democrática como lo serían la transparencia y el control sobre las relaciones interpersonales en el trabajo, y es en estas condiciones que los grupos de acosadores pueden actuar con impunidad (González, 2007).

Margarita Barreto de Brasil frente a las investigaciones realizadas nos presente al acoso laboral como una conducta encaminada a la violencia moral frente a los colaboradores con el fin de controlar sus decisiones y accionar mediante palabras y descalificativos, con el fin de ocasionar desequilibrio en la salud física y mental del trabajador generando desestabilización de su vida laboral y familiar a tal punto de generar traumatismo que marquen la vida del acosado.

El concepto de acoso moral de Barreto no hace referencia a los perpetradores de la violencia, puede ser uno, pueden ser varios, al generalizar, no permite identificar los elementos que son característicos con el fenómeno del mobbing, en ningún momento hace contundente la forma grupal, característica modal y principal de esta violencia.

En Norte América Kenneth Westhues, profesor eméritos en sociología, define al mobbing como la forma de excluir a un trabajador de su ambiente señalándolo como el blanco de humillación frente a situaciones de poder en las cuales tiene la ventaja el acosador, también nos hace claridad en que el mobbing puede llegar a ser representado como una pandemia que invade

las diferentes áreas de las organizaciones infectándolas de tal forma que genera un efecto domino en aquellas personas que han sido expuestas imitando el comportamiento del acosador con sus subalternos o pares dentro de la organización.

Se puede resaltar que el grupo de compañeros de trabajo que ejercen una campaña colectiva e intensa, a través de estrategias y comunicaciones hostiles, que se legitiman debido a la situación de poder de un solo sujeto quien lo inicia. El término que usa el anglicismo de mobbing, no define por sí mismo la naturaleza de lo que se ha estado arguyendo, la existencia del grupo acosador y su forma de actuar.

En organismos internacionales como la OMS se define como un uso premeditado del poder en diferentes escalas contra otra persona que puede causar trastornos físicos o psicológicos en el acosado a tal escala que este el acosado tiende a tener conductas represivas, agresivas u homicidas.

También es importante reconocer que en latino América frente a los casos abordados y a la normatividad aplicada frente a este tema tan álgido se han generado diversos acuerdos de los cuales aún hace falta trabajar más a fondo para reconocer que es una tendencia que afecta a sus víctimas y sus familias, de tal forma que desestabiliza su entorno social y familiar, en donde clínicamente no se ha podido realizar un abordaje eficaz a los casos dado que si bien parte de los afectados serán tratados por secuelas generadas por el acoso hacia ellos, muchos de los casos no son abordados a tiempo terminando en fatalidades.

Las estadísticas de la NCVS muestran que, de 1987 a 1992, casi un millón de personas fueron agredidas cada año en su trabajo, y que dichas agresiones representaron el 15% del total de agresiones denunciadas en el país. El 16% de las agresiones cometidas en el lugar de trabajo provocaron lesiones corporales.

En los Estados Unidos, la violencia en el trabajo se concentra en algunas ocupaciones. Entre los taxistas se observa la tasa más elevada de fallecimientos por homicidio en el ejercicio de la profesión. En el comercio de detalle y las actividades de servicios se registran más de la mitad de los homicidios en el lugar de trabajo, así como el 85% de las agresiones no mortales.

En este país, un promedio de 20 trabajadores es asesinado en el lugar de trabajo cada semana.

Según una encuesta del Instituto Nacional de Seguridad en el Lugar de Trabajo de los Estados Unidos, el costo total de la violencia en el trabajo fue en este país de 4.000 millones de dólares en 1992.

5.2.1 Contexto nacional concepto mobbing

– **Colombia**

Si bien para el territorio colombiano esta no es una tendencia desconocida, se vio la necesidad de generar una investigación que agrupara los principales sectores económicos de nuestra sociedad en donde se identifica dentro de la muestra tomada aquellas regiones en donde puntea esta clase de conductas denigrantes por lo cual el ministerio de la protección social en el año 2004 genera un informe detallado de la precaria situación psicosocial de los sectores socioeconómicos generando los siguientes datos:

– Vigilancia privada, transporte de carga y de pasajeros a nivel urbano e intermunicipal, salud y finanzas son los principales sectores de exposición

– En las ciudades de Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla se toma una muestra de 1.920 trabajadores

– El estudio mostro una prevalencia menor en violencia física y sexual en el trabajo

– Se evidencio que cerca del 20% de los trabajadores en Colombia sufren de acoso laboral y violencia psicológica en sus puestos de trabajo

– La cual afecta la calidad de vida laboral, social, familiar y psicológica del ser humano en los diferentes aspectos de su vida

También cabe resaltar que dentro del estudio se generó la hipótesis en la cual se buscaba evidenciar si la población colombiana tendría mayor grado de tolerancia a esta clase de abusos y conductos denigrantes, dado que en la historia se ha evidenciado el contacto con diferentes situaciones de orden público y social en donde se evidencian espacios de agresión y conflicto dentro de la nación.

En las investigaciones realizadas por María Claudia Peralta nos presenta el mobbing con una serie de sintomatología post traumática y nos expone un punto de vista el cual busca sensibilizar a la población con respecto al problema, generar medidas de promoción y prevención, evidenciar el problema en las organizaciones y diseñar una metodología la cual busca mitigar y controlar cada uno de los aspectos en el contexto laboral.

Adicionalmente se han evidenciado casos de estudio en donde se ha podido ratificar víctimas de acoso laboral entre jefe y subordinado generando un tipo de acoso reiterativo y marcado al tal punto que se podía evidencia la intensidad y la frecuencia del acoso generado hacia los subordinados, este caso se ratificó en un grupo de mujeres de 45 y 57 años de edad las cuales trabajan en el sector público y en donde se evidencio por medio de instancias legales el tipo de acoso psicológico al que eran expuestas.

Es importante analizar los factores de riesgo organizativos que favorecen el riesgo psicosocial en Colombia, mediante una conceptualización critica del fenómeno y teniendo como base la definición de acoso laboral que plantea la Ley 1010 de 2006.

En relación con lo planteado el acoso psicológico, hace referencia a personas que actúan como acosadores o agentes estresores, manipulando el ambiente de trabajo de tal forma que

manipulan el clima organizacional de las empresas creando un modus operandi a beneficio de sus propósitos y desvirtuando los valores organizacionales de tal forma que son utilizados a su favor.

Considerando los efectos antes descritos por los diferentes investigadores y expertos en el tema frente al acoso laboral y teniendo en cuenta los pormenores sobre la sociedad cabe resaltar que el ausentismo en las organizaciones y los efectos que este tiene sobre la productividad de las empresas afectan directamente el desarrollo de los países dado que si bien es una patología que viene con una tendencia en crecimiento ya es una realidad que se vive en varios de los sectores económicos de la sociedad colombiana como lo describe el estudio denominado formas y consecuencias de la violencia en el trabajo, el cual fue realizado por el ministerio de la protección social en el año 2004 en convenio con la universidad de Antioquia en donde se toman como muestras los sectores económicos de salud, transporte, finanzas y vigilancia privada, en donde nos muestran que el sector en donde se identifican la mayor cantidad de casos de acoso laboral es el sector transporte.

Si bien el acoso laboral se viene presentando desde varios estadios físicos y psicológicos dentro de la humanidad en diferentes etapas, también es una patología que viene en incremento y de la cual la legislación ha venido adaptando las teoría sobre acoso laboral un poco más estructuradas a la realidad que viven en este momento los países y los trabajadores frente a los derechos fundamentales.

También es importante reconocer que frente a las investigaciones realizadas entes internacionales como el parlamento europeo han solicitado que se generen investigaciones más detalladas sobre acoso laboral con el fin de tomas acciones en conjunto y definir estándares globalizados.

5.3 Marco Legal

5.3.1 Internacional.

– **Resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el lugar de trabajo 2001/2339(INI):** se autoriza a la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales a elaborar un informe de propia iniciativa, de conformidad con el artículo 163 del reglamento, sobre el acoso moral en el lugar de trabajo.

– **Ordenanza del Consejo Nacional Sueco de Seguridad y Salud en el trabajo:** que el empresario está en la obligación de prevenir anticipadamente el acoso moral y de adoptar medidas correctoras, apoyar y tratar a las víctimas en casos de aparición de situaciones de Mobbing.

– **Bélgica, Ley 12 de Junio de 2002:** prevé la violencia psicológica en los sitios de trabajo.

– **Argentina, Ley No 13168 de diciembre de 2003:** marco normativo, para prevenir, controlar, sancionar y erradicar la violencia laboral en el ámbito de la administración pública provincial.

– **Organización Internacional del Trabajo, Convenio 155:** sobre la seguridad y la salud de los trabajadores y el medio ambiente de trabajo. Consagra pautas para prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia de este y guarden relación con la actividad laboral, con el fin de reducir al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio en el que se labore.

– **Código de Trabajo de Francia, Ley No 2002-73:** Establece que el acoso moral consiste conductas reiteradas que tienen por objeto la degradación de las condiciones de trabajo, afectando los derechos del empleado asalariado, su dignidad, salud física o mental o su capacidad profesional.

– **Bélgica, Decreto Real de 17 de mayo de 2007:** reglamenta la obligación de los empleadores de adoptar medidas para prevenir el acoso moral en las empresas.

– **Brasil, Ley de Río de Janeiro, 3921/2003:** reguló el asedio moral vertical como "actos del superior jerárquico en contra del trabajador como atribuir tareas extrañas o incompatibles con el cargo, o en condiciones y plazos inequívocos; designar operarios calificados o especializados para funciones triviales; apropiarse de ideas, propuestas, proyectos o trabajos; torturar psicológicamente, despreciar, ignorar o humillar el servidor, asilar del contacto con sus compañeros y superiores jerárquicos; y divulgar rumores y comentarios maliciosos o críticas reiteradas y subestimar esfuerzos, afectando la salud mental del trabajador.

5.3.2 Nacional.

– **Organización Internacional de Trabajo, Informe 98/30**: presenta una serie de propuestas y medidas tendientes a enfrentar el fenómeno de acoso laboral, las cuales clasifican en preventivas y especificas

– **Constitución Política de Colombia artículo 25:** El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

– **Código Sustantivo del Trabajo, Articulo 9o. Protección al Trabajo**. El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones.

– **Ley 1010 de 2006:** tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo

ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

– **Ley 1562 de 2012:** Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.

– **Decreto 1443 de 2014:** Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST)

–**Decreto 1477 de 2014:** Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales.

– **Decreto 1072 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, donde se exponen todas las disposiciones reglamentarias que están vigentes hasta ahora, en materia laboral. Este decreto se compone de tres libros, los dos primeros recopilan y exponen las principales normas del sector trabajo y el último hace una serie de precisiones sobre la aplicación del decreto, dentro de este decreto se encuentran los riesgos psicosociales y entre ellos el acoso laboral como parte importante de atención y manejo en contextos laborales.

– **Resolución 2646 de 2008:** tiene por objeto establecer disposiciones y se definen responsabilidades 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.

– **Resolución 652 de 2012:** Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

– **Resolución 1356 de 2012:** por la cual resuelve modificar el Artículo 3 conformación, articulo 4 Comités de Convivencia Laboral, Articulo 9 Reuniones, Articulo 14 Periodo de Transición de la Resolución 652 de 2012.

– **Resolución 1111 de 2017:** Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

5.4 Marco Histórico.

Desde los años 80 el acoso laboral ha sido una herramienta de presión, presentando un impacto en la sociedad y manifestándose en la salud de los trabajadores; la médico psiquiátrica especialista en acoso moral la Dra. Marie-France Hirigoyen define el acoso o mobbing como "Todo comportamiento abusivo que atenta por su repetición y sistematicidad a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo, supone un comportamiento moral de acoso psicológico" (Ibid., p. 1.).

El acoso laboral es una conducta que genera molestia en el trabajador y en nuestro país el termino es relativamente nuevo dado que los casos que se presentaban no eran reportados y por ende no era posible establecer su frecuencia y debido seguimiento.

De acuerdo con los estudios que se han realizado en Colombia sobre el acoso laboral se pudo evidenciar que los casos que se presentaron por acoso laboral en los diferentes departamentos, la tendencia era el de interponer querellas ante las autoridades competentes (Ministerio de la Protección Social y de la Salud, 2007).

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de vida en el año 2000 llevo a cabo una tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo dando como resultado lo siguiente (UPTC, Villamil):

– El acoso relacionado con la violencia física y sexual en Colombia es del 1.3% y en Europa el 2%

– El acoso laboral en Colombia se duplica en comparación a Europa, es decir en Colombia es del 19.8% mientras que en Europa es del 9%.

– Se analizaron cuatro sectores y el sector transporte es el que presenta un mayor porcentaje de violencia en el trabajo con el 25.1%

– Las agresiones físicas se presentan principalmente de personas ajenas al trabajo, excepto en el sector transporte, donde el agresor es el compañero de trabajo.

– De todos los acosos el que mayor se da es el acoso psicológico

– Del 12.8% de los trabajadores que presentan agresiones verbales, el 40% son realizadas por sus jefes y el 22% por los compañeros de trabajo.

– Del 1.7% de violencia sexual el 51% es por acoso sexual laboral.

– El acoso psicológico se presenta con mayor frecuencia en mujeres en edades entre los 20 a 30 años en los sectores de salud y financiero.

Inicialmente la legislación colombiana no contaba con una normatividad que incluyera el acoso laboral, la Corte Constitucional inicialmente estableció directrices relacionados con los derechos fundamentales, esta no se direccionaba a temas relacionados con el acoso laboral, fue entonces que a partir de la creación de la ley 1010 de 2006 donde se presentaron los principales aspectos reglamentados con respecto al acoso laboral.

El objeto de esta Ley es el de “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” (Ley 1010 del 2006, articulo 1), sin embargo esta ley no es aplicable a los contratos de prestación de servicios ni a la contratación administrativa.

En su artículo 2 define al acoso laboral a toda conducta persistente y demostrable (este debe ser de carácter público) que es ejercida por el empleador sobre su trabajador, compañero de trabajo o subalterno, donde infunde miedo, intimidación, angustia con el fin de causar un perjuicio laboral, desmotivación, o inducirlo hasta la renuncia. (Ibid., p. 1).

La revista Semana en el 2004 publicó un artículo relacionado con el acoso laboral donde lo nombra como una epidemia silenciosa que se presenta en las empresas, ocasionando un clima laboral de desmotivación que termina en enfermedad. Una de cada treinta personas puede encajar en la personalidad de maltratador y uno de cada seis empleados es víctima de estos abusos; este tipo de acosos pasa inadvertido por que las víctimas no saben que están siendo maltratadas. (Revista semana, 2004, p 74).

Teniendo en cuenta las referencias que anteceden el presente trabajo queremos realizar la siguiente investigación con el objetivo de evidenciar y reconocer el alcance del acoso laboral en diferentes ámbitos organizacionales con el fin de implementar medidas de medidas de intervención entre los colaboradores.

6 Marco Metodológico de la Investigación

El desarrollo de este estudio se basa en análisis de la percepción y recopilación de información de manera directa mediante la aplicación de encuestas, con el fin de conocer las opiniones de la muestra censada.

La investigación se desarrollara por medio de las encuestas, donde implica la aplicación de criterios prácticos con el fin de obtener información real de la situación actual, proporciona datos reales a cerca de la situación de los trabajadores de la consultoría con respecto al acoso laboral.

La población en la cual se desarrollara esta investigación está limitada por 50 trabajadores entre hombres y mujeres, entre edades de 20 a 35 años, con un nivel educativo entre técnicos, tecnológicos y profesionales, con 9 horas diarias de trabajo.

La encuesta planteada es un instrumento de chequeo que se realiza con el objetivo de comprender los aspectos de los vínculos humanos en el ámbito laboral sobre el mobbing

Una vez aplicada la encuesta, los datos obtenidos serán tabulados para obtener datos reales de la población.

6.1 Diseño Metodológico

La metodología para la recolección de información fue de tipo participativa, como técnica la utilización de encuestas que permitieron identificar y conocer si se presentaba algún tipo de acoso laboral en la empresa, permitiendo analizar cómo esta situación influye en el desempeño de sus labores diarias y si han tomado acciones para superar esta problemática.

6.2 Paradigma

El enfoque del presente estudio se clasifica como cuantitativa toda vez que se basa en el desarrollo de encuestas y resultados estadísticos de las personas que laboran en la consultoría. Permite un mayor nivel de control que otros tipos de investigación, por lo que las investigaciones

realizadas a este corresponden al análisis de hechos reales, lo cual enmarca la objetividad y la neutralidad. Los resultados de estos estudios se basan en la estadística y son generalizables.

Como se encuentra basado en el estudio y el análisis por medio de encuestas, esta implica la aplicación de criterios prácticos, que se emplean en el estudio con el fin de obtener una visión real de la situación actual de los empleados de la empresa de consultoría.

6.3 Método

Para el desarrollo del marco metodológico se procederá a utilizar el método deductivo que se basa en el estudio de situaciones reales y a partir de hechos obtener la verificación de los mismos, al hablar del método deductivo describimos que el pensamiento va de lo general a lo particular. Es un estudio basado en la realidad mediante el desarrollo de encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa de consultoría ubicada en la ciudad de Bogotá.

6.4 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se llevara a cabo es explicativa que consiste en describir el problema o suceso observado, el objetivo de este tipo de investigación es determinar el que y porque de los sucesos hasta explicar las fuentes o motivos que llegaron a originar el problema a estudiar.

Para el tipo de estudio de la presente investigación, se pueden utilizar métodos similares como el método observacional, correlacionar o experimental. El principal objetivo es crear modelos explicativos en el que pueda observarse secuencias de causa –efecto.

¿Identificar quien presenta un mayor acoso laboral entre hombres mujeres en la empresa de consultoría ubicada en la ciudad de Bogotá?

6.5 Fases del proyecto de investigación

– Realizar un diagnóstico sobre el acoso laboral en una empresa de consultoría

– Identificar el índice de acoso laboral mediante la aplicación del cuestionario

– Analizar e interpretar los índices de ausentismo de la empresa de Consultoría

– Analizar e interpretar los índices de enfermedad laboral de la empresa de consultoría

– Identificar los programas de prevención y promoción dentro de la empresa de consultoría

– Investigar información nacional e internacional referente al acoso laboral

– Investigar normatividad nacional e internacional referente al acoso laboral

– Analizar los resultados obtenidos del diagnóstico con el fin de identificar quien presenta un mayor acoso laboral entre hombres y mujeres

– Identificar del diagnóstico las dimensiones del acoso laboral en la empresa de implementación de la encuesta

– Determinar si durante el año 2018 se ha presentado acoso laboral

– Realizar conclusiones y recomendaciones de lo encontrado en los análisis de resultados.

6.6 Instrumentos

La presente investigación se realizara teniendo como objetivo un panorama cuantitativo, en el cual se tendrá como objeto la presentación de resultados estadísticos que estarán enfocados a la realización de un instrumento de chequeo para evaluar presencia de acoso laboral, el cual es una herramienta cuyo objetivo es conocer la percepción que tienen las personas que laboran en los centros de trabajo, sobre aquellos aspectos sociales que conforman su entorno laboral y que facilitan o dificultan su desempeño, este cuestionario se realiza con el objeto de determinar cuantitativamente o verificar las hipótesis relacionadas a temas de acoso laboral en una empresa de consultoría.

Encuestar al 72% de la población que labora en la consultoría en la ciudad de Bogotá con preguntas relacionadas a los objetivos planteados.

6.6.1 Población.

La empresa de ingeniera está ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., se encuestarán 36 trabajadores entre hombre y mujeres, entre edades de 20 a 35 años, nivel educativo entre técnicos, tecnólogos y profesionales.

6.6.2 Muestra.

Encuestar al 72% de la población, los cuales son en total 36 trabajadores encuestados.

6.6.3 Materiales.

Los materiales utilizados en el desarrollo de la tesis, fue 36 fotocopias de la encuesta realizada, 25 esferos negros.

6.6.4 Técnicas.

Se aplicara una Lista de chequeo de acoso laboral, teniendo 17 posibles situaciones en la cual se ve sumergido el trabajador en diferentes secciones I, II y III. La sección I se refiere a la ocurrencia de cada conducta en el lugar de trabajo; la sección II indica desde cuando le ocurre cada situación y la sección III se refiere a la intensidad con que le ocurre la conducta respecto de sus compañeros.

Las situaciones presentadas en la lista de chequeo se relacionan a continuación:

– Recibo ataques a mi reputación

– Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público

– Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas

– Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.

– Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador (a).

– Se extienden por la empresa rumores malicioso o calumniosos sobre mi persona.

– Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.

– Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.

– Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.

– Siento que se me impide expresarme

– Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo

– Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)

– Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)

– Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme y/o desvalorizar mi trabajo.

– Se me crítica y descalifica tan severamente en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.

– Se bloquean o impiden reiteradamente las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.

– Hace un tiempo que no se me asignan tareas a realizar en mi lugar y la jornada de trabajo.

Se debe marcar en cada una de las situaciones de acuerdo a cada columna de la siguiente manera:

- En la columna I: Si ó NO le ocurre cada conducta descrita.
- En la columna II: A ó B ó C para saber con qué frecuencia le ocurre.

- En la columna III: D ó E para comparar con sus compañeros.

6.6.5 Procedimiento.

Inicialmente se tiene en cuenta las tesis de los expertos en los diferentes campos de acción que abordan el tema de acoso laboral con el fin de tener una base para determinar los perfiles del acosador y del acosado y tener una mayor claridad sobre el problema de estudio.

Para abordar el tema de acoso laboral en la empresa seleccionadas se planteara una encuesta, se elabora un marco muestra que contengan todas las unidades de análisis (hombres y mujeres de las diferentes áreas de las organizaciones).

La aplicación de la encuesta se realiza individualmente, con una demora aproximada de 15 minutos por cada uno. Con posibilidad de que los trabajadores se la lleven a casa para tener más tiempo.

Se realiza la calidad de cada encuesta realizada, se depura la información

Se elabora una matriz de tabulación de variables por sujetos. En ella se organiza la información.

Se analiza las principales variables de interés.

Se presentan los resultados.

7 Resultados

En el desarrollo de la Evaluación de acoso laboral en una empresa de consultoría se procedió a estructurar la información teniendo en cuenta cada uno de los procesos establecidos en el Marco Metodológico, partiendo del instrumento de chequeo para evaluar la presencia de acoso laboral como se evidencia en la Tabla 3.

Tabla 3
Instrumento de chequeo

SITUACIONES		I Ocurrencia		II Desde cuando ocurre			III Comparación con mis compañeros		Puntaje Número de Veces
		NO	**SI**	**(A) diariamente**	**(B) al menos una vez a la semana**	**(C) algunas veces al mes pero no todas las semanas**	**(D) igual que a mis compañeros**	**(F) más que al resto de mis compañeros**	**(F)**
1	**Recibo ataques a mi reputación**								
2	**Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público**								
3	**Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas**								
4	**Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.**								
5	**Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores y después acusarme de negligencia o ser un mal trabajador**								
6	**Se extienden por la empresa rumores malicioso o calumniosos sobre mi persona.**								
7	**Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.**								
8	**Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.**								
9	**Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.**								
10	**Siento que se me impide expresarme**								
11	**Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo**								
12	**Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto**								

	visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.)	
13	**Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la viera no existiera)**	
14	**Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me la asignan con la intención de desacreditarme y/o desvalorizar mi trabajo**	
15	**Se me crítica y descalifica tan severamente en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.**	
16	**Se bloquean o impiden reiteradamente las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.**	
17	**Hace un tiempo que no se me asignan tareas a realizar en mi lugar y la jornada de trabajo.**	

Nota: encuesta tomada de Gobierno de Chile 2007

Mediante la validación y tabulación de datos específicos de la lista de chequeo aplicada a la población objeto de estudio, se validan los siguientes datos teniendo en cuenta el campo de aplicación y la metodología desarrollada con los colaboradores de la siguiente manera:

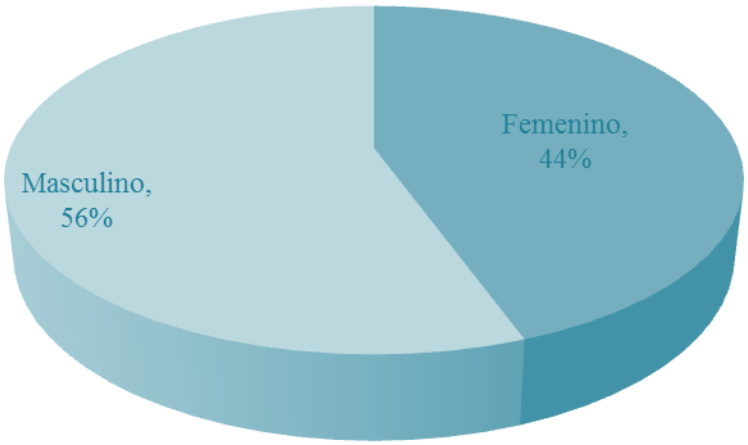

Figura 2 **Sexo de la población en estudio**

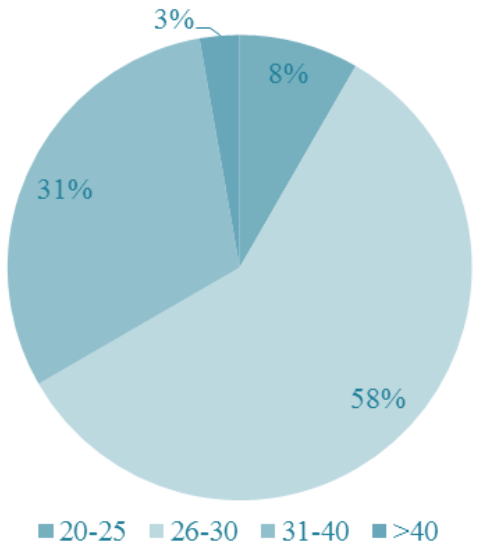

Figura 3 **Edades población en estudio**

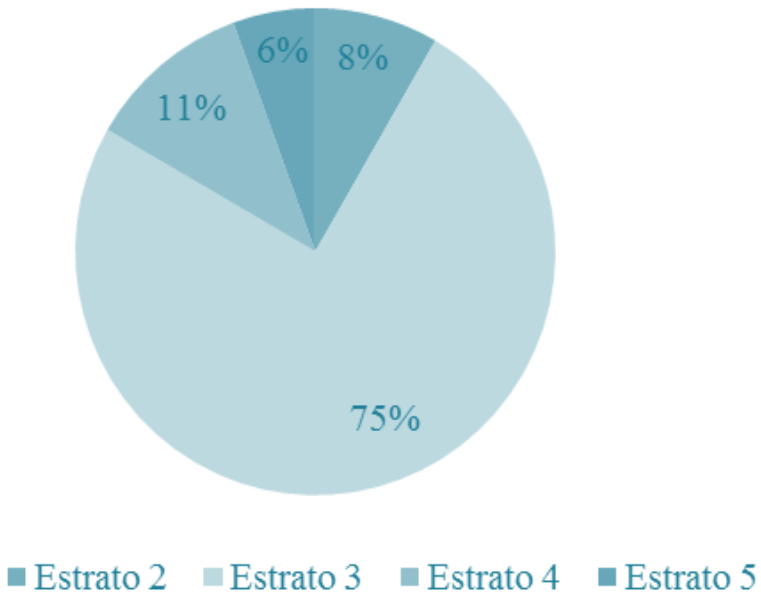

Figura 4 **Estrato población en estudio**

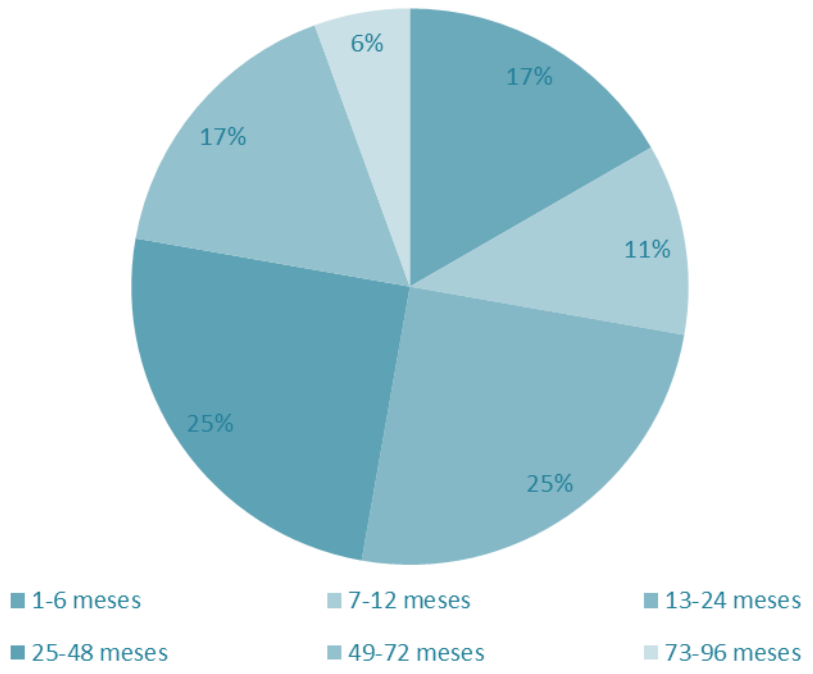

Figura 5 **Antigüedad población en estudio**

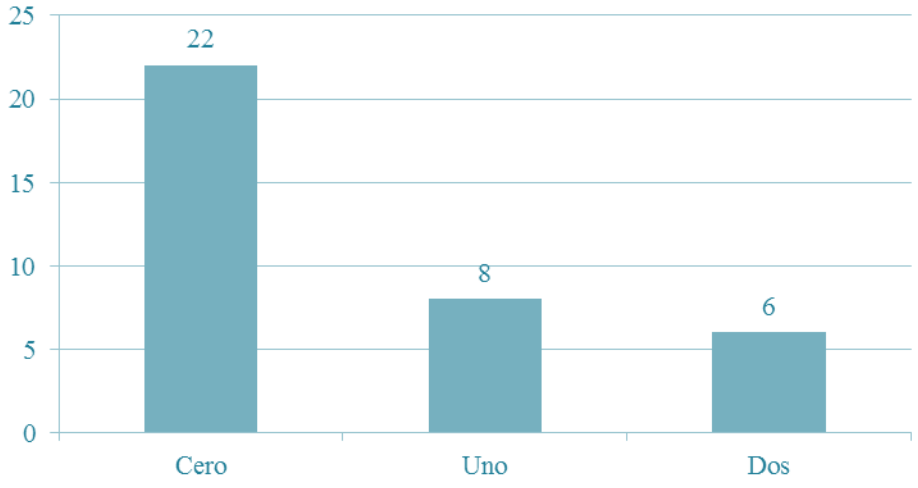

Figura 6 **Personas a cargo población en estudio**

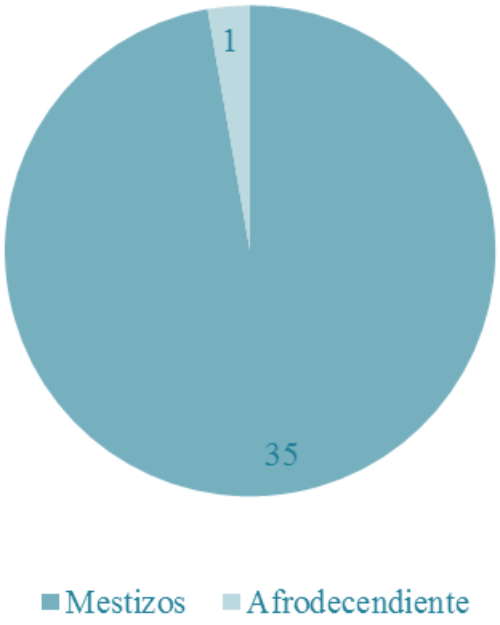

Figura 7 **Raza población en estudio**

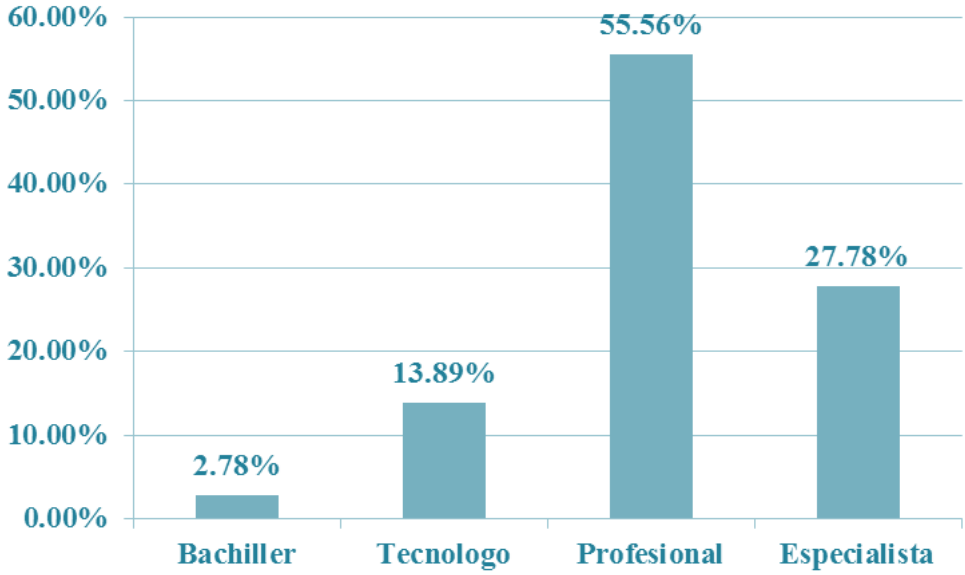

Figura 8 **Escolaridad población en estudio**

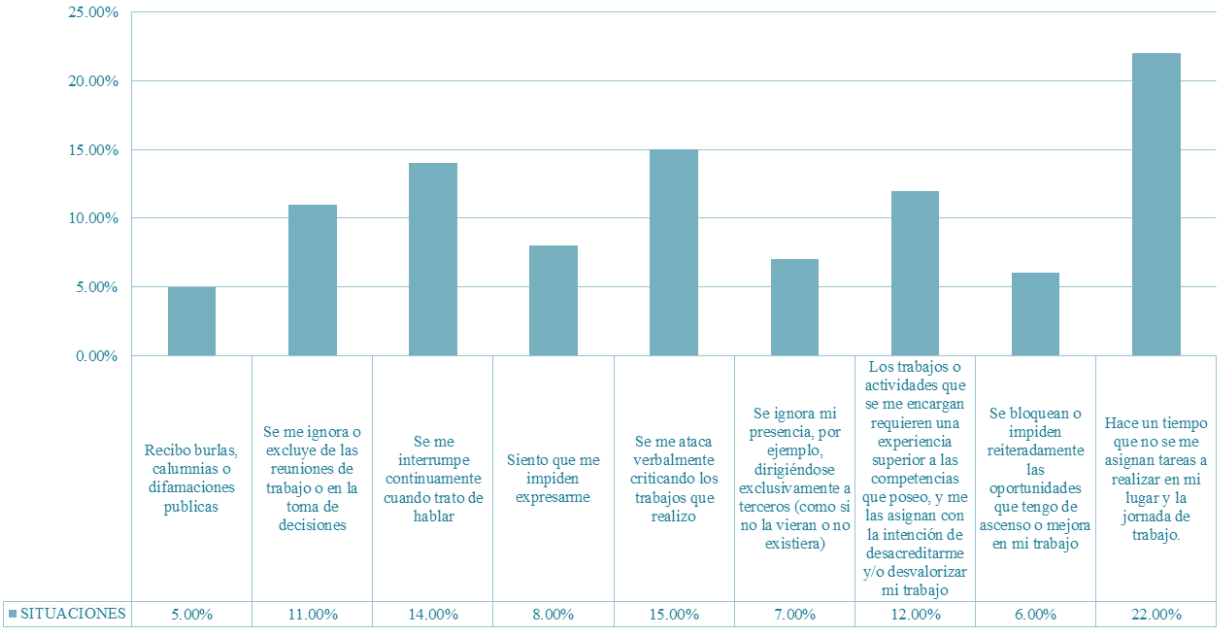

Figura 9 **Situaciones de acoso laboral en la empresa en estudio**

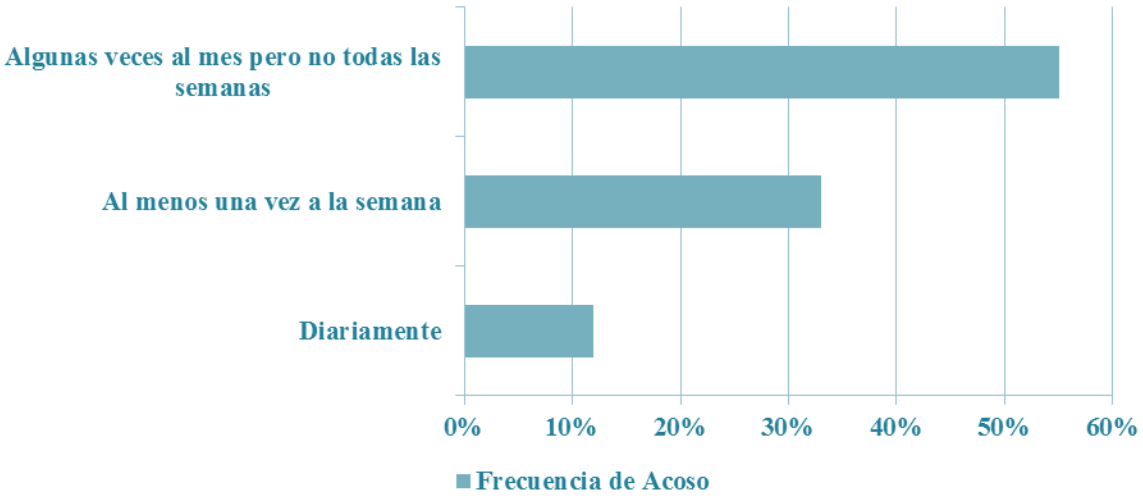

Figura 10 **Frecuencia de Acoso laboral**

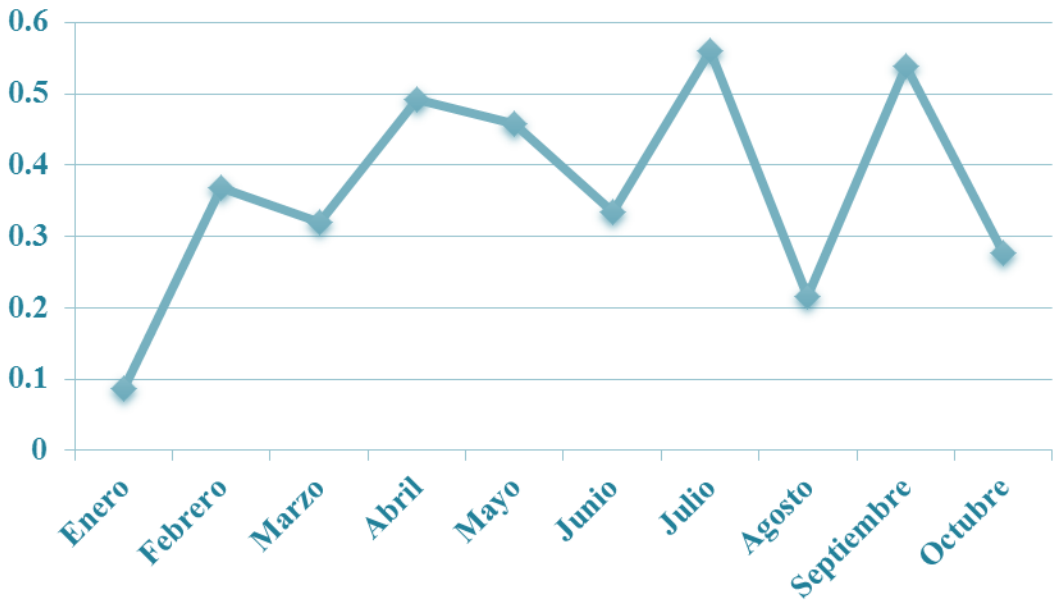

Figura 11 **Índice de Ausentismos de la empresa en estudio**

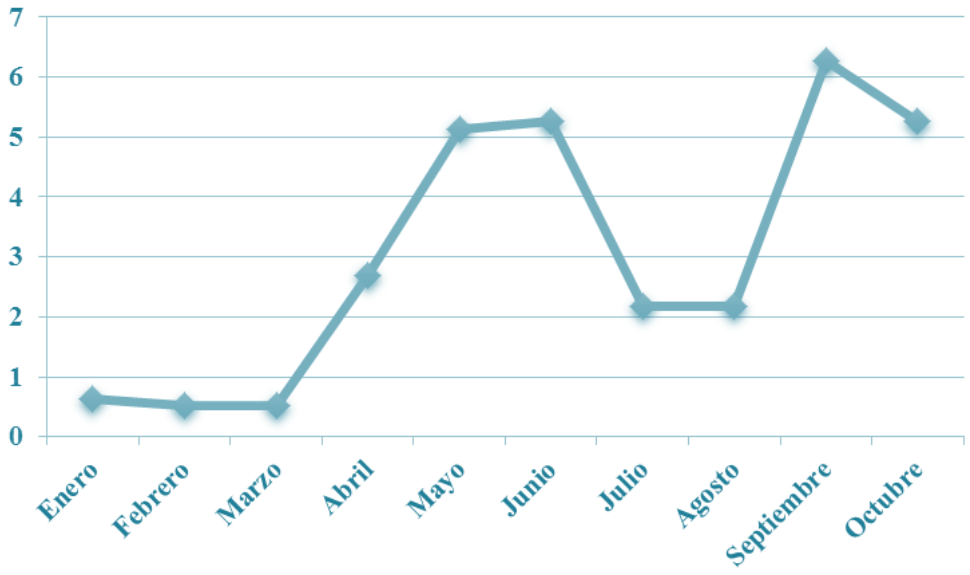

Figura 12 **Índice de Enfermedad laboral de la empresa en estudio**

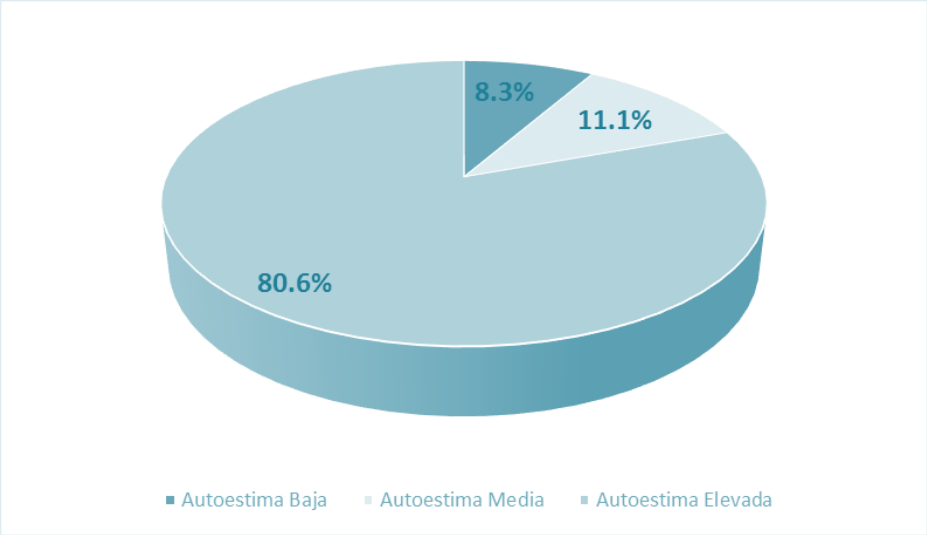

Figura 13 **Escala de Autoestima de Rosemberg**

Tabla 4
Encuesta hostigamiento entre colaboradores

ENCUESTA TIPO A APLICADA PARA HOSTIGAMENTO ENTRE COLABORADORES

No	DESCRIPCIÓN	NUNCA	DIARIAMENTE	AL MENOS UNA VEZ A LA SEMANA	ALGUNAS VECES AL MES PERO NO TODAS LAS SEMANAS
1	Me menosprecian por mi personalidad				
2	Me menosprecian profesionalmente				
3	Se dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes				
4	Hacen burla de mí intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc				
5	Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal				
6	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios				
7	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí aspecto físico				
8	Inventan, difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada				
9	Me atacan por mi gran compromiso con la empresa				

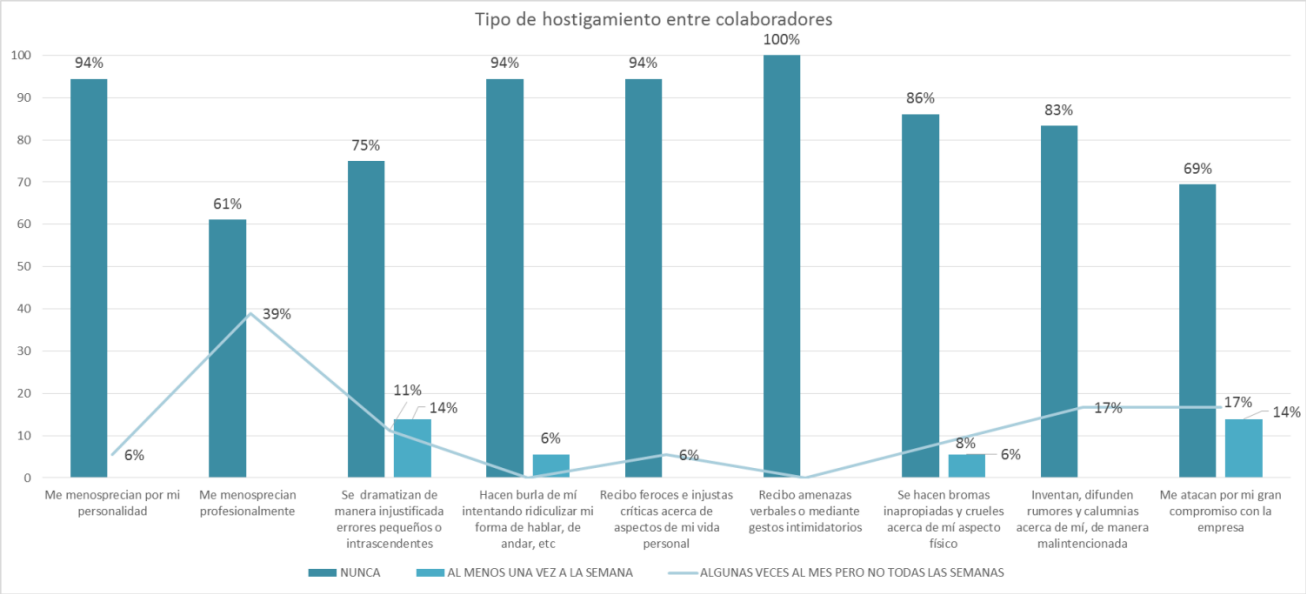

Figura 14 **Encuesta tipo A aplicada para hostigamiento entre colaboradores**

Tabla 5

Encuesta hostigamiento de subordinados a superiores

ENCUESTA TIPO B APLICADA PARA HOSTIGAMENTO DE SUBORDINADOS A SUPERIORES					
No	**DESCRIPCIÓN**	**NUNCA**	**DIARIAMENTE**	**AL MENOS UNA VEZ A LA SEMANA**	**ALGUNAS VECES AL MES PERO NO TODAS LAS SEMANAS**
1	Me menosprecian por mi personalidad				
2	Me menosprecian profesionalmente				
3	Se dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes				
4	Hacen burla de mí intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc				
5	Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal				
6	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios				
7	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí aspecto físico				

ENCUESTA TIPO B APLICADA PARA HOSTIGAMENTO DE SUBORDINADOS A SUPERIORES					
No	**DESCRIPCIÓN**	**NUNCA**	**DIARIAMENTE**	**AL MENOS UNA VEZ A LA SEMANA**	**ALGUNAS VECES AL MES PERO NO TODAS LAS SEMANAS**
8	Inventan, difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada				
9	Hacen burla de mi estilo de mando				

Figura 15 **Población expuesta a hostigamiento tipo B**

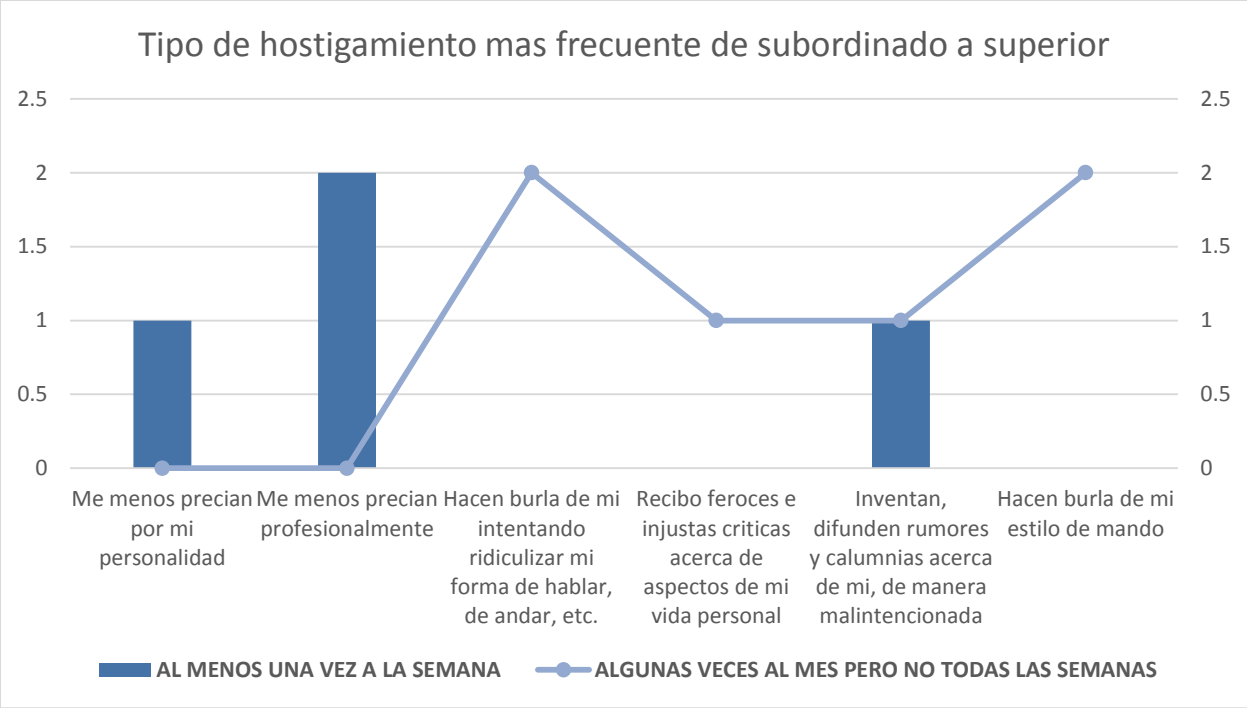

Figura 16 **Encuesta tipo B clase de hostigamiento mas frecuente de subordinado a superior**

7.1.1 Análisis e interpretación de los resultados

De la información obtenida de la lista de chequeo y de la población objeto de estudio se obtiene que en la empresa de consultoría se aplicó las encuestas a una muestra de 36 colaboradores de los cuales el 56% de la población es de sexo masculino y el 44% es de sexo femenino como se representa en la Figura 2.

El 58% de la población de estudio se encuentra en edades entre 26 a 30 años, el 31% en edades entre 31 a 40 años, solo el 8% de los colaboradores tienen edades entre los 20 y 25 años y un 3% de la población son mayores a 40 años como se visualiza en la Figura 3.

El estrato que prevalece en la población de estudio corresponde al estrato 3 con un porcentaje del 75% de la población, seguido del estrato 4 con un porcentaje del 11% , los estratos 2 y estrato 5 tienen un porcentaje del 8 y 6% respectivamente.(Figura 4)

El 25% de los trabajadores de la consultoría tienen una antigüedad de 13 a 24 meses, el otro cuarto de la población de estudio tiene un rango de antigüedad de 25 a 48 meses, seguido del 17% con antigüedad entre 1 a 6 meses y 49 y 72 meses, el 6% de la población tiene una antigüedad entre el 73 a 96 meses como se presenta en la Figura 5.

En la Figura 6 se presenta las personas a cargo de los trabajadores de la consultoría, donde se evidencia que la mayoría no tienen personas a cargo que solo 8 colaboradores tienen una persona a cargo y 6 trabajadores tienen dos personas a su cargo.

De los 36 colaboradores en la consultoría de Bogotá solo 1 persona es de raza afro descendiente como se presenta en la Figura 7.

Los trabajadores pertenecientes a la Consultoría según la Figura 8 tienen un nivel de escolaridad de Bachiller, tecnólogo, Profesional y Especialista cada uno con un porcentaje de 2.78%, 13.89%, 55.56% y 27.78% respectivamente.

El 44% de los Hombres manifestó en las encuestas que han sufrido situaciones de acoso, mientras que 39% de las mujeres han sufrido alguna situación de acoso laboral en la empresa de consultoría.

Al realizar la validación de la población objeto de estudio encuestado se observa que el 70% de los colaboradores ha sufrido situaciones similares o asociadas con las siguientes situaciones (Figura 9):

- Recibo burlas, calumnias o difamaciones publicas
- Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones
- Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar
- Siento que me impiden expresarme
- Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo

– Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no la vieran o no existiera)

– Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo, y me las asignan con la intención de desacreditarme y/o desvalorizar mi trabajo

– Se bloquean o impiden reiteradamente las oportunidades que tengo de ascenso o mejora en mi trabajo

– Hace un tiempo que no se me asignan tareas a realizar en mi lugar y la jornada de trabajo.

– Frente a estas situaciones de acoso se ha identificado que el 22% de la población encuesta expresa que hace tiempo que no se le asignan tareas a realizar en su lugar de trabajo habitual y durante su jornada de trabajo.

– En cuanto al 15% de los encuestados se sientes atacados y vulnerados frente a sus conocimientos en su ambiente laboral

– El 14 % de la población siente que no puede expresar sus ideas abiertamente en su lugar de trabajo

– En cuanto a conocimientos específicos de la tarea el 12% reconoce que se le asignan trabajos que requieren conocimientos especificados para el desarrollo de la operación

– El 11% reconoce que su punto de vista no es tenido en cuenta en las reuniones de trabajo siendo sus aportes de vital importancia para el desarrollo de los proyectos en la organización

– Si bien se examina las condiciones de trabajo, descripción de los procesos y definición de subactividades. También se revisa aspectos organizacionales, como Jornada laboral, Duración de la jornada, descansos, ritmo de trabajo, donde podemos evidenciar que la frecuencia de las conductas de acoso presentadas se evidencia de una forma más reiterativa con un 56% de los

colaboradores que sienten que son acosados más que el resto de sus compañeros, un 33% de los encuestados concuerdan que al menos una vez por semanas son el centro de burlas y tratos discriminatorios.

Con respecto a la frecuencia de Acoso laboral presentada en la Figura 10, se tiene que el 55% de los colaboradores tienen una frecuencia correspondiente a *"Algunas veces al mes, pero no todas las semanas",* el 33% a *"Al menos una vez a la semana"* y el 11% a *"Diariamente".*

Otro de los aspectos a tener en cuenta para determinar si dentro de la empresa objeto de estudio se presentan acciones de acoso laboral son los índices de ausentismo y enfermedad laboral, tal como se presentó en las Figura 11 y Figura 12, de las cuales se puede discernir que los meses con mayor índice de ausentismo para el año 2018 es Julio y Septiembre con un porcentaje de 0.56% y 0.54% respectivamente. El mes con menor ausentismo fue el mes de enero de 2018 con un porcentaje de 0.08%.

De los índices de enfermedad laboral presentados en la Figura 12, se obtuvo que el mes con mayor índice de enfermedad es el mes de Septiembre con un porcentaje de 6.28%, se evidencia un crecimiento de los índices de enfermedad de Enero a Junio hasta un porcentaje de 5.25%, en los meses de Julio a Agosto se presenta un descenso del 2.17%.

-Se realizó encuesta de hostigamiento entre colaboradores relacionada en la Tabla 4; donde se obtuvo lo siguiente; de la pregunta me menosprecian por mi personalidad el 94% de los encuestados dicen que nunca y el 6% dicen que algunas veces al mes pero no todas las semanas.

De la segunda pregunta me menosprecian profesionalmente, el 39% responde que algunas veces al mes pero no todas las semanas. De la pregunta se dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes el 75% contesto que nunca, el 14% al menos una vez a la semana y el 11% algunas veces al mes pero no todas las semanas; hacen burla de mi intentando

ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc. el 94% contesto que nunca y el 6% al menos una vez a la semana; de la pregunta número cinco, recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal el 94% contesto que nunca y el 6% algunas veces al mes pero no todas las semanas; de la pregunta recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios el 100% contestaron que nunca han sentido este tipo de amenazas; de la pregunta se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí aspecto físico, el 86% contestaron que nunca, el 6% contestaron que al menos una vez a la semana y el 8% sintieron que algunas veces al mes pero no todas las semanas les hacían ese tipo de bromas; de la octava pregunta, inventan, difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada el 83% contestaron que nunca y el 17% contestaron que algunas veces al mes pero no todas las semanas y cundo se preguntó a los colaboradores me atacan por mi gran compromiso con la empresa, el 69% de los encuestados contestaron que nunca, el 14% contestaron que al menos una vez a la semana y el 17% contestaron que algunas veces al mes pero no todas las semanas.

De acuerdo con los resultados de hostigamiento entre colaboradores un mayor porcentaje siente que son menospreciados profesionalmente, esto se puede dar por un grupo de trabajo en su mayoría jóvenes en el área técnica y por la rotación constante de empleados generando un impacto negativo en la consultoría, sintiendo que sus mismos compañeros limitan sus capacidades o intentando hundir aquel que consideren mejor, de igual forma esto permite que el hostigador aproveche cuando su compañero cometa un error pequeño para convertirlo en uno mayor haciéndolo sentir mal y dejándolo en una situación incómoda frente a los demás.

Dentro del análisis identificamos que el 75% de los líderes de procesos son hostigados o refieren haber estado en situaciones de mobbing en donde los colaboradores generan controversia de acuerdo a sus estilos de mando. (*Figura 15*).

El 25% de los líderes refiere nunca haber presentado situaciones similares en la organización. (*Figura 15*).

Identificamos que dentro de esta modalidad de mobbing los subordinados en primera instancia tienden a menospreciar profesionalmente a sus superiores, secuencialmente generando burlas o ridiculizando a la persona para finalizar generando criticas frente al estilo de mando del superior. (*Figura 16*).

También evidenciamos dentro de este tipo de hostigamiento que se menosprecia al superior por el tipo de personalidad que este manifiesta dentro de sus equipos de trabajo, de igual forma este recibe feroces críticas acerca de algunos aspectos de su vida personal evidenciando rumores malintencionados o calumnias hacia su persona. (*Figura 16*).

7.1.2 Diagnóstico de las dimensiones del acoso laboral

Si bien dentro de la interacción realizada con el personal que hace parte de esta investigación hemos podido identificar que cada uno de los sujetos encuestados manifiesta una serie de dimensiones y particularidades frente a el tema tratado, dado que de acuerdo con las dimensiones del acoso laboral (Desprestigio laboral, Entorpecimiento del progreso, Bloqueo de la comunicación, Intimidación encubierta, Intimidación manifiesta y, Desprestigio personal.) se ha evidenciado estas dimensiones en parte de las conductas tomadas frente a situaciones de estrés o de confrontación.

Adicionalmente dentro de la verificación realizada y teniendo en cuenta los datos arrojados se aplica la Escala de Autoestima de Rosemberg a los colaboradores de la empresa de consultoría en la cual identificamos que el 80.6% de los trabajadores tienen una autoestima elevada, el 11.1% una autoestima Media y el 8.3% una autoestima baja, observando que a pesar que la

mayoría de los colaboradores tienen una autoestima alta lo que conlleva a una menor incidencia o afectación de la persona psicológicamente, aquellos que presentan autoestima baja son más vulnerables en las consecuencias que trae consigo el acoso laboral.

De acuerdo a la valoración realizada identificamos que los efectos negativos del acoso laboral en la organización entran a perjudicar directamente la productividad del personal, dando un cambio al clima organizacional, desmejorando la oportunidad de respuesta de los colaboradores a las solicitudes o peticiones de los clientes evidenciando la problemática interna de la organización en ciertas áreas e individuos con dicha problemática, como consecuencia de la misma se identifica que se somatizan los efectos del acoso laboral dando como resultado ausentismos en la organización derivados de diferentes diagnósticos y patologías desencadenadas del mismo.

7.1.3 Identificación de los programas de prevención y promoción

Dentro de los programas que hacen parte de las estrategias de prevención y promoción dentro de la organización identificamos aquellos que se realizan por medio del área de bienestar al colaborador y aquellos que son un incentivo adicional dentro de la organización:

Charlas de liderazgo: Por medio de las cuales se busca incentivar el liderazgo visible y positivo de los líderes de la organización con sus equipos de trabajo.

– Taller de comunicación asertiva: Se realiza en todos los niveles de la organización con el objetivo de fortalecer los procesos de comunicación intra y extralaboral con el fin de identificar planes de mejora en situaciones de tensión entre los colaboradores.

– Programa de méritos: El cual reconoce el desempeño de los colaboradores dentro del marco de las distintas actividades desarrolladas en la organización.

– Celebración de Fechas especiales (Cumpleaños-días conmemorativos)

7.1.4 Discusión

De los resultados obtenidos, la empresa de Consultoría en el año 2018 tiene una presencia de acoso laboral de alta intensidad, identificado no solo en los resultados obtenidos de la encuesta por cada uno de los colaboradores de la empresa, sino que se ve reflejado en los índices de ausentismo y enfermedad laboral que se reportan, se analiza que inclusive el índice de enfermedad laborar al inicio del año es bajo con un porcentaje del 0.64% y el de ausentismo es del 0.08%, lo cual puede ser atribuido a que el mes de Enero, es posterior a las festividades navideñas y de fin de año, donde el 100% de los colaboradores tienen descanso durante la semana del 24 de Diciembre al 8 de Enero.

Dentro de la información allegada por la organización no se evidencio que la empresa cuente con programas de prevención y promoción, como la batería de riesgo psicosocial, identificación de casos de acoso laboral, programas de prevención etc.

De acuerdo a la literatura se presenta el caso en el cual que del 100% de los colaboradores de sexo femenino, el 25% de las mujeres tienen un nivel de acoso laboral más alto que el sexo opuesto.

8 Análisis Financiero

Para el presente estudio se tienen en cuenta el día disponible para la implementación de la encuesta, que corresponde a los tres (3) estudiantes para el desarrollo de la misma, se tienen en cuenta un ítem de equipos y materiales correspondiente a computador, celular, impresiones, lápices para la realización y digitación de la encuesta, en cuanto a lo requerido para el desarrollo del proyecto se utilizarán recursos informáticos correspondientes a la autenticidad de las herramientas de Microsoft Office y al uso del internet.

Tabla 5
Análisis Financiero

Item	Descripción	UN	Valor Unitario	Cantidad	Valor
1	Recursos Humanos				
	Estudiante 1	día	$ 100,000.00	1	$ 100,000.00
	Estudiante 2	día	$ 100,000.00	1	$ 100,000.00
	Estudiante 3	día	$ 100,000.00	1	$ 100,000.00
	Subtotal				$ 300,000.00
2	Equipo y materiales				
	Computador	Un	$ 600,000.00	1.00	$ 600,000.00
	Celular	Mes	$ 80,000.00	1.00	$ 80,000.00
	Impresiones	Global	$ 100,000.00	1.00	$ 100,000.00
	Lápices	und	$ 500.00	40.00	$ 20,000.00
	hojas	und	$ 100.00	40.00	$ 4,000.00
	Subtotal				$ 804,000.00
3	Recursos informáticos				
	Microsoft Office	Un	$ 300,000.00	1.00	$ 300,000.00
	Internet	Mes	$ 50,000.00	5.00	$ 50,000.00
	Subtotal				$ 350,000.00
Total					$ 1,454,000.00

Nota. Elaborado por las autoras, 2019.

9 Conclusiones

– El 58% de la población de estudio se encuentra en edades entre 26 a 30 años.

– El estrato que prevalece en la población de estudio corresponde al estrato 3 con un porcentaje del 75% de la población.

– El 25% de los trabajadores de la consultoría tienen una antigüedad de 13 a 24 meses, el otro cuarto de la población de estudio tiene un rango de antigüedad de 25 a 48 meses.

– Según el análisis sociodemográfico se evidencia que 22 de los 36 los colaboradores no tienen personas a cargo.

– De los 36 colaboradores en la consultoría de Bogotá solo 1 persona es de raza afro descendientes

– El tipo de acoso laboral que se presenta en la empresa de consultoría es un mobbing de dirección o gestión, ya que las situaciones evaluadas y con respuesta afirmativa tienden producir en el colaborador a prescindir de la labor que está realizando

– Se evidencian situaciones de esclavismo.

– Los índices de ausentismo no son significativos para establecer por qué los colaboradores no llegan al lugar de trabajo.

– Los índices de enfermedad laboral son significativos en los últimos meses del año teniendo un porcentaje del 6.28% correspondiente para el mes de septiembre, lo que indica que los resultados del instrumento de chequeo se encuentra relacionado con el índice de enfermedad laboral.

– El acoso laboral en la empresa de consultoría se presenta en un 25% más en el sexo femenino que en el masculino.

– El 4% de los colaboradores sufren de hostigamiento al menos una vez a la semana y el 12% algunas veces al mes, pero no todas las semanas, la dramatización de errores pequeños, la burla con el intento de ridiculizar a la persona, con rumores y calumnias y los ataques por la forma de cómo lleva cabo el trabajo demuestra que se presenta el hostigamiento por celos profesionales y envidia por competencia laboral o situaciones personales que desea obtener el hostigador.

– El 84% de los colaboradores sostienen que nunca han sentido ninguna de las preguntas o afirmaciones que se les aplico en la encuesta tipo A.

– Ningún colaborador manifiesta haber sentido diariamente por parte de sus compañeros hostigamiento.

– El 4.32% de los trabajadores responden que una vez a la semana se han sentido hostigados por sus compañeros.

– El 11.42 de los colaboradores manifiestan que sienten acosados por sus compañeros algunas veces al mes, pero no todas las semanas.

– El 75% de los casos de acoso laboral generados por subordinados hacia sus superiores presentan una periodicidad de al menos una vez por semana de acuerdo a lo referido por los líderes de proceso, generando entorpecimiento en el direccionamiento de los equipos de trabajo y falta de liderazgo visible al momento de direccionar tareas específicas en el área de trabajo.

– De los resultados obtenidos durante el año 2018 se evidencia una tendencia reiterativa de acoso laboral

10 Recomendaciones

– Aplicar la batería de riesgo psicosocial con el fin de identificar las categorías que puntean en la organización para la implementación de planes de acción que apunten a los riesgos identificados.

– Establecer un programa de humanización en la organización en donde se aborden las problemáticas evidenciadas.

– Realizar grupos focales direccionados en comunicación asertiva en la organización e inteligencia emocional en los grupos de exposición.

– Implementar de estrategias en donde se desarrollen hábitos de trabajo en equipo, resiliencia, espacios de desarrollo y fortalecimiento de habilidades sociales.

– Realizar campañas y estrategias de comunicación direccionadas al manejo del estrés, comunicación asertiva, trabajo en equipo, equilibrio laboral, estilos de vida saludable en el ambiente laboral, liderazgo e inteligencia emocional.

– Implementar el programa de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial con el apoyo de psicólogo especialista en salud ocupacional

– Realizar seguimientos individuales con la psicóloga a casos identificados dentro de un potencial de alto o muy alto dentro de la ponderación del riesgo.

– Programar estudios de puesto de trabajo con énfasis psicosocial para identificar las causas raíces de las problemáticas evidenciadas en el área de trabajo.

– Realizar coaching ejecutivo para el 75% de los casos que presentan hostigamiento por parte de sus equipos de trabajo, con el fin de identificar si dentro de su rol se ejecutan tareas de forma inadecuada o la comunicación hacia sus colaboradores no ha sido de manera asertiva con el fin de evitar este tipo de altercados.

– Desarrollar estrategias de seguimiento y medición de resultados con sus equipos de trabajo de tal forma que allá claridad en el rol que este desempeña y el papel de su líder de área.

– Realizar talleres vivenciales direccionados a la comunicación asertiva en acoso laboral con el fin de dar herramientas a los líderes para realizar una intermediación o solución de las problemáticas evidenciadas.

– Generar compromiso por parte de la gerencia general en donde se informe de forma clara y abierta el no permitir este tipo de conductas en el ambiente laboral.

– Capacitar a los líderes en técnicas de relajación y ejercicios de resistencia con el fin evitar confrontaciones y saber manejar una comunicación asertiva con el colaborador.

– Capacitar al comité de convivencia laboral en métodos de detección y metodologías de manejo de acoso laboral.

– Capacitar al 100% de los trabajadores con respecto a al riesgo psicosocial generado por el acoso laboral.

Bibliografía

Actualicese. (29 de Abril de 2014). *Actualicese.* Obtenido de Actualicese: https://actualicese.com/actualidad/2014/04/29/denuncias-por-acoso-laboral-aumentan-en-colombia-346-en-el-primer-trimestre-del-ano/

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (20 de Enero de 2018). *Instituto de Desarrollo Urbano.* Obtenido de Instituto de Desarrollo Urbano: https://www.idu.gov.co/Archivos_Portal/Ley%20de%20transparencia/Contrataci%C3%B3n/Contratos%20adjudicados%20para%20la%20vigencia%20actual/Modelo%20de%20Pliegos/Modelos%20de%20pliegos%20de%20condiciones%20idu%202017/02%20ESTUDIO%20DEL%20SECTOR%20-%20CONSUL

Bedoya Salazar, V., Brand Ruiz, D. F., & Ocampo Valencia, J. (2015). *Cual es el alcance de la ley de acoso laboral frente al principio COnstitucional de diagnidad humana del trabajador en la ejecución del contrato laboral en el secotr Público.* Manizalez: Universidad de Manizalez.

Bedoya Salazar, V., Brand Ruiz, D. F., & Ocampo Valencia, J. (2015). *Cual es el alcance de la Ley de Acoso Laboral Frente al Principio Constitucional de dignidad Humana del Trabajador en la Ejecución del Contrato Laboral en el Sector Público.* Manizales: Universidad de Manizales.

Broada Grau, J., Pastor Mallo, E., Gil-Ripoll, C., Vigil-Colet, A., & Argulló Tomás, E. (2013). Esalas Breves sobre Mobbing (MOBB-10 y CONSE-10): Estructuras factoriales y primera aproximación al estudio de su fiabilidad y validez. *Revista Interamericana de Psicologia Ocupacional/Vol 32*, 53-73.

Cárdenas, F. M. (2007). El acoso laboral en Colombia. *Red de Revistas Cintificas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, 95-105.

Carvajal Orozco, J., & Dávila Londoño, C. A. (2013). *Mobbing o acoso laboral. Revisión del Tema en Colombia.* Cali: Universidad de Valle.

Castro, J. F. (2007). *Discriminación en las Relaciones Laborales.* Chile: Universidad de Chile.

Castro, O., Castro, L., & Forero, J. (2017). *Acoso Laboral en Trabjadores del Sector Salud: Revisión Sisitemática.* Bogotá: Universidad del Rosario.

Díaz Rodríguez, E. M., Echeverrí Arango, L. M., Ramírez Gomez, G. A., & Ramírez Gaviria, M. F. (2010). *Diagnóstico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área de la salud.* Medellín: Universidad CES.

Escudero, M. G. (2011). *Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabjadores del poder judicial de la provincia de Buenaos Aires.* La Plata, Buenas Aires: Universidad Nacional de la Plata.

Fernandez Vicente, T., Peñasco , P., & Losada Cusco, L. (2009). Actualización y aspectos prácticos sobre el mobbing. *Actualizaciones*, 605-611.

Ferrari, L., Filippi, G., Córdoba, E., Cebey M, C., Napoli M, L., & Trotta M, F. (2015). Cuestionario de Evaluación de Estilos, Modalidades y Tipos de Acoso laboral (CEMTAL): Estructura y Propiedades Psicométricas. *Anuario de Investigaciones Volumen XXII*, 61-70.

Franceschi, J. m. (2015). *Acosos psicologico laboral (Mobbing) y su impacto en el desempeño Laboral. Aplicación a los Maestros de los Municipios de Juana Diaz y Ponce, Puerto Rico.* España: Universidad de Leon, Esaña.

García Abuabara, M. P., Moreno Pérez, J. D., Rivera Vélez, J. D., Fragozo Daza, M. M., & Murillo Restrepo, L. M. (2014). *Cartilla "Acoso laboral en Colombia".* Medellín: Universidad CES.

García Abuabara, M. P., Moreno Pérez, J. D., Rivera Vélez, J. D., Fragozo Daza, M. M., & Murillo Restrepo, L. M. (2014). *Cartilla "Acoso Laboral en Colombia".* Medellín: Universidad CES.

García Ardila, A., Gómez Rico, M. A., & Riveros Guzmán, J. P. (2016). *El Acoso laboral en el contexto colombiano: una revision del constructo (SPAD).* Bogotá D.C: Universidad Santo Tomás.

Garzón, T. C. (2011). *Criticas y Perspectivas de la Ley 1010 de 2006: Una Aroximación desde la definición Jurídica y Psicológica del Acoso Laboral.* Bogotá: Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

Gobierno de Chile. (2007). *Dirección del Trabajo.* Obtenido de Dirección del Trabajo: http://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-95386_archivo_fuente.pdf

Guioteca. (20 de Noviembre de 2017). *Guioteca*. Obtenido de Guioteca: https://www.guioteca.com/rankings/sufres-de-acoso-laboral-conoce-los-5-principales-tipos-de-mobbing/

Hernández Moctezuma, D. (2015). *"Análisis Metodológico Conceptual: del Mobbing al asedio psicológico grupal laboral".* México D.F: Instituto Politécnico Nacional.

Hernández Moctezuma, D. (2015). *Análsiis metodológico conceptual: del Mobbing al asedio psicológico grupal laboral.* México D.F : Instituto Polítecnico Nacional.

Herrera Cubillos, J. C., Hernández Almanza, M., Montaño Ramírez, C. A., & Reyes Rey, M. M. (2017). *Acoso laboral "mobbing", la enfermedad laboral del siglo XXI.* Bogotá D.C: Universidad Sergio Arboleda.

Hirigoyen, M.-F. (1998). *El acoso moral.* París, Franncia: Editions La Decouverte et Syros.

Instituto Nacional de seguridad y Salud y Bienestar en el Trabajo. (17 de Junio de 2017). *Instituto Nacional de seguridad y Salud y Bienestar en el Trabajo*. Obtenido de Instituto Nacional de seguridad y Salud y Bienestar en el Trabajo: http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnextoid=b50c84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD

Iñaki Piñuel y Zabala. (2001). *Mobbing: Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.* España: Sal Terrae.

López Pino, C. M., Seco Martín, E., & Ramírez Camacho, D. (2011). Prácticas de Acoso Laboral en Empresas Colombianas: Una Mirada Estructural e Inter-Subjetiva. *Cuad.admin.ser.organ*, 307-328.

López, E. G. (2010). *El acoso psicologico en el trabajo y su impacto en el clima laboral en una organización educativa y otra de salud.* Santiago de Querétaro, Mexico: Universidad Autónoma de Querétaro.

Luna, M. (2003). *Aoso Psicológico en el Trabajo.* Madrid: Ediciones GPS Madrid.

Lúquez, N. E. (30 de Septiembre de 2016). *youtube.* Obtenido de youtube: https://www.youtube.com/watch?v=rHG7F6fRIJ8

Moncada, W. (5 de Octubre de 2014). *Entorpecimiento Laboral*. Obtenido de William Moncada Abogado: https://williammoncada.wixsite.com/williammoncada/single-post/2014/10/06/EL-ENTORPECIMIENTO-LABORAL

Oliveira, F. d. (2005). *El acoso laboral.* Valencia, España: Univeridad de Valencia.

Organización Mundial de la Salud, OMS. (2004). *Acoso Psicológico en el trabajo.* Suiza: Organización Mundial de la Salud .

Peralta, M. C. (2004). El acoso Laboral Mobbind Perspectiva Psicológica. *Revista de Estudios Sociales No 18*, 111-122.

Quironprevención. (17 de Marzo de 2015). *Quironprevención*. Obtenido de Quironprevención: https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/prevencion-riesgos-laborales-prl

Ramirez Orozco, A. P. (2017). *Medición de la respresentación social de acoso laboral antes de la implementación de una capacitación.* Bogotá: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

Rosas, M. C. (2018). *El acoso laboral en la función pública en Colombia: Un análisis al contexto jurídico actual del acoso laboral y su alcance protectivo en el periodo comprendido entre los años 2006-2014.* Bogotá D.C: Universidad Santo Tomás.

SafetYA. (28 de Marzo de 2016). *SafetYA.* Obtenido de SafetYA: https://safetya.co/bateria-para-evaluar-el-riesgo-psicosocial/

Silva, E. G. (2014). *Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones.* Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landivar.

Trujillo Flores, M. M., Valderrabano Almegua, M., & Henández Mendoza, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas . *INNOVAR. Revista de Ciencias Adminsitrativas y Sociales*, 71-91.

Universidad Libre de Colombia. (23 de Agosto de 2018). *Universidad Libre de Colombia.* Obtenido de Universidad Libre de Colombia: http://www.unilibre.edu.co/bogota/ul/noticias/noticias-universitarias/3757-mas-de-1-400-casos-de-acoso-laboral-se-han-denunciado-este-ano-en-colombia

1996 International Crime (Victim) Survey, *encuesta del Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia. De próxima publicación, 1998.*

Violence at Work de Duncan Chappell y Vittorio Di Martino. Oficina internacional del *Trabajo, Ginebra, 1998. ISBN 92-2-110335-8. Precio: 25 francos suizos (sólo en inglés).*