

PROTOCOLO GERENCIAL PARA EL MANEJO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
DESDE LA PERSPECTIVA DEL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA INGEBEL S.A.S
UBICADA EN BOGOTÁ

ANGÉLICA MARÍA MORA CRUZ
REINALDO BERMÚDEZ PARRA
DUMAN EDUARDO CASTRO TABARES

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SALUD Y
SEGURIDAD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

2017

PROTOCOLO GERENCIAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
PRODUCTIVIDAD MITIGANDO EL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA INGEBEL
S.A.S UBICADA EN BOGOTÁ

ANGÉLICA MARÍA MORA CRUZ
REINALDO BERMÚDEZ PARRA
DUMAN EDUARDO CASTRO TABARES

TUTORA
MARTHA CECILIA GUTIÉRREZ SARMIENTO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SALUD Y
SEGURIDAD EN EL TRABAJO
BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

2017

DEDICATORIA

Nuestro equipo dedica este trabajo a cada una de sus familias, encabezada por nuestros padres, que con su apoyo, paciencia e infinita sabiduría nos ha sabido mostrar el camino para que lo recorramos siempre erguido y sin tropiezos. Nos acogieron y nos apoyaron en cada escalón para cumplir nuestras metas y sueños, a nuestros hermanos, los cuales con su experiencia y fuerza nos dieron apoyo para seguir adelante, y en especial a nuestros hijos, los cuales son el motor de nuestras vidas, ellos son los que aporta la esperanza y la fuerza para brindarle un futuro mejor; a mis profesores, amigos y compañeros que estuvieron pendientes de mí en cada paso de este camino.

AGRADECIMIENTOS

Queremos en este trabajo agradecer en primera medida a Dios por permitirnos realizar este proyecto, el cual no solamente hace parte importante de nuestras profesiones, sino que también de nuestro propio proyecto de vida.

Este trabajo es el producto de enormes esfuerzos realizados, el cual no habría sido posible sin la colaboración directa e indirecta de varias personas, a las que agradecemos extremadamente por su participación en cada una de las etapas de su desarrollo.

Agradecemos a la profesora Martha Cecilia Gutiérrez Sarmiento, por su entrega y dedicación al dirigir nuestro trabajo de grado, por su confianza, colaboración y apoyo en la realización de nuestro proyecto, el cual enriqueció con sus conocimientos y disciplinada dirección.

CONTENIDO

1	RESUMEN	8
2	INTRODUCCIÓN	9
3	PROBLEMA	11
	3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
	3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
4	OBJETIVOS	14
	4.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
	4.2 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
5	JUSTIFICACIÓN	15
6	MARCO DE REFERENCIA	17
	6.1 MARCO LEGAL	17
7	MARCO TEÓRICO	20
8	METODOLOGÍA	24
	8.1 ENFOQUE Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	24
	8.1.1 <i>Tipo de investigación</i>	24
	8.1.2 <i>Estudio Exploratorio</i>	25
	8.1.3 <i>Selección de Muestra</i>	26
	8.1.4 <i>Selección de Instrumentos</i>	27
	8.2 CUADRO RESUMEN DE OBJETIVOS, ACTIVIDADES, HERRAMIENTAS Y POBLACIÓN	29
	8.3 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL DISEÑO METODOLÓGICO DESARROLLADO PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS.	30

8.3.1	<i>Pre diagnóstico de la información</i>	30
8.3.2	<i>Enfoque Documental</i>	31
8.3.3	<i>Consulta y selección de información primaria y secundaria para el desarrollo del análisis.</i> .	32
8.3.4	<i>Reconocimiento en campo y aplicación de encuesta.</i>	33
9	RESULTADOS	35
9.1	BÚSQUEDA, SELECCIÓN Y CONSULTA DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA PARA EL DESARROLLO DEL ANÁLISIS COMPARATIVO. 35	
9.1.1	<i>Criterios de búsqueda de documentos</i>	35
9.1.2	<i>Selección y extracción de documentos base de datos</i>	36
9.2	APLICACIÓN DE ENCUESTA A COLABORADORES DE INGEBEL S.A.S.	36
9.2.1	<i>Criterios y aplicación de encuestas</i>	36
9.3	APROXIMACIONES AL ANÁLISIS DE LAS DINÁMICAS RELACIONALES ENTRE EMPLEADOS FRENTE AL ACOSO LABORAL EVIDENCIADAS EN LA EMPRESA INGEBEL.....	54
9.3.1	<i>Dinámica relacional al interior de la empresa INGEBEL.</i>	55
9.3.2	<i>Aproximaciones al desarrollo y las condiciones laborales de INGEBEL</i>	57
9.3.3	<i>Estrategias empresariales que disminuyen el acoso laboral</i>	58
9.3.4	<i>Estrategia de dirección indirecta</i>	58
9.4	PROTOCOLO GERENCIAL PARA EL MANEJO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	60
10	CONCLUSIONES	60
11	RECOMENDACIONES	63
12	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
13	ANEXOS	68
13.1	ANEXO 1. INSTRUMENTO.....	68
13.2	ANEXO 2. ENCUESTAS.....	73
13.3	ANEXO 3 PROTOCOLO GERENCIAL PARA EL MANEJO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	73



1.	DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	73
2.	REFERENTE NORMATIVO NACIONAL	80
3.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE ACOSO	82

1 RESUMEN

El presente trabajo se realizó en de la empresa INGEBEL S A S, ubicada en la ciudad de Bogotá, cuya actividad económica es el trabajo en arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica, los perfiles que conforman la empresa son profesionales de Arquitectura, Ingenieros civiles, ingenieros Ambientales, hidráulicos, tecnólogos en construcciones civiles, contadores, auxiliares etc. La efectividad y eficiencia de la empresa depende del trabajo en equipo para la elaboración y entrega de licitaciones que implica un nivel de compromiso, concentración y responsabilidad, debido a que el funcionamiento de la empresa depende de la cantidad de proyectos ganados.

Los indicadores de productividad de la empresa se ven afectados por las consecuencias del acoso laboral, en los diferentes rangos de la estructura organizacional. El objetivo principal consistió en mitigar las problemáticas organizacionales derivadas del acoso laboral, a través del diseño de un protocolo gerencial para el mejoramiento del clima organizacional.

Para estudiar el clima organizacional de la empresa se tomó una muestra de 45 empleados, a los cuales se les aplicó el instrumento de la encuesta, la cual nos permitió observar que se presentaba acoso laboral en la organización, y que esto aumentaba el riesgo en la salud y seguridad de los trabajadores, lo que probablemente puede incidir en la productividad de los trabajadores. Al evidenciar esta problemática se propuso la implementación de un protocolo gerencial para mitigar el riesgo, las consecuencias del acoso laboral y así mismo mejorar el rendimiento en la compañía.

2 INTRODUCCIÓN

El fenómeno del acoso laboral cuenta con una serie de multiplicidades de las que es necesario comprender conceptualmente, para luego tener una mirada mucho más amplia desde el entorno empresarial, el presente estudio plantea el acoso laboral desde la perspectiva gerencial, tomando como punto de partida el clima organizacional.

El mobbing también repercute negativamente sobre la organización empresarial, menoscabando la imagen de la misma, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que le genera unos cuantiosos costes sociales y empresariales (Vicente, 2010; Piñuel, 2001).

Los riesgos laborales actuales que surgen en la organización empresarial son el estrés, el acoso sexual o el acoso laboral surgiendo a causa de factores inherentes a la empresa, como es la inadecuada dirección y organización empresarial (Gil-Monte, 2009).

En este mundo de constante cambio, en el cual las empresas deben adaptarse rápidamente a los gustos variantes del cliente del consumismo al cual la sociedad está sometida y que es posible adaptarse con ayuda de la era de la información y de gestión del conocimiento, gracias al manejo que le da el talento humano a estas herramientas, lo cual convierte a los colaboradores en el principal activo de las organizaciones.

La determinación del clima organizacional y un ambiente motivante es vital para la productividad de las empresas, según Torrencilla, O. D., (2005), un buen o un mal clima

organizacional, tendrá consecuencias en la empresa a nivel positivo y/o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la misma. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.

Lo anterior, visibiliza que el tema de infringir miedo es un común, igualmente se visibiliza que el acoso laboral se presenta en diferentes contextos socioculturales como queda evidenciado en la empresa INGEBEL S.A.S., posteriormente a la aplicación de las encuestas que dejan demostrar este fenómeno. En las relaciones laborales entre compañeros de trabajo se desarrollan una serie de emocionalidades, ya que es el segundo lugar en donde las personas pasan la mayor cantidad del tiempo de sus vidas, esto hace que los conflictos empresariales aumenten, configurándose problemas laborales como el acoso laboral.

3 PROBLEMA

3.1 Descripción del Problema

El acoso laboral (*mobbing*) es una violencia que puede manifestarse de manera física, psicológica o ambas al mismo tiempo, a partir de actos injustificados que se desarrollan en el entorno laboral, como, por ejemplo: el exceso de trabajo o las acciones que involucran amenazas, incitación sexual o pérdida del empleo. (El Espectador, 2016).

En Colombia el escenario es desalentador ya que existen un sin número de denuncias realizadas pero las respuestas de las mismas son casi nulas, como lo dice el Espectador a partir del informe que la página de Trabajando.com desarrollo a partir de esta problemática donde básicamente señala que:

“En Barranquilla, por ejemplo, la Oficina del Trabajo recibió 64 denuncias en 2015 por supuesto acoso laboral. Sólo en tres de los casos denunciados hubo lugar a sanciones en empresas señaladas por sus trabajadores de acoso laboral. En lo que va de 2016, se han recibido 5 denuncias en dicho organismo. En otras ciudades el panorama es muy similar es incluso peor, destaca el informe de Trabajando.com”. (El Espectador, 2016).

Lo anterior demuestra que el escenario de las personas que se han sentido alguna vez acosadas laboralmente y denuncian en el país, más de la mitad terminan siendo ignorados también por la justicia ya que de 64 denuncias solo tres de los casos fueron sancionados, por lo que los anteriores se ignoraron en su petición.

En la actualidad la ley 1010 del 2006, establece sanciones entre dos a diez salarios mínimos legales vigentes frente al acoso “para el trabajador que lo realice y el empleador que lo tolere” (El Tiempo, 2016).

En el artículo 2 de la ley 1010 del 2006, se distinguen las modalidades en las que se puede materializar el acoso y como identificar si una persona puede estar siendo maltratada física o psicológicamente en el cual afirman que el contexto también determina formas de violencia inducidas por esta modalidad de maltrato.

“(…) toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. (Alcaldía de Bogotá, 2006).

Las modalidades que están enunciadas giran en torno al maltrato, persecución discriminación, entorpecimiento, inequidad y desprotección laboral, (Alcaldía de Bogotá, 2006), es decir, aunque la protección se establece a través de la ley desde el 2006, en la actualidad los casos siguen siendo constantes sobre todo al género femenino en una empresa, aunque este estudio no pretenda establecer esquemas de género, según la Alcaldía (2006) de Bogotá reconoció que las mujeres son más vulnerables a este tipo de modalidades de acoso laboral.

Un determinante en la relación que establece formas de maltrato o acoso laboral tiene que ver con personas que ocupan un cargo directivo o son jefes, superiores, y los acosados terminan ocupando cargos subalternos generalmente. Sexo

Con base en lo anterior se realizó una encuesta en la empresa INGEBEL S.A.S, arrojando que efectivamente existe el fenómeno de acoso laboral en la empresa; el 51% de los trabajadores encuestados manifiesta haber sido víctima de alguna forma de acoso laboral.

3.2 Formulación del Problema

¿Es posible mejorar la productividad en la empresa INGEBEL a través del diseño de un protocolo para mitigar el acoso laboral?

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Diseñar un protocolo gerencial para el manejo del clima organizacional desde la perspectiva del acoso laboral en la empresa INGEBEL S.A.S ubicada en Bogotá.

4.2 2.2 Objetivos específicos

- Consultar información bibliográfica referente al acoso laboral y su relación con el clima organizacional a través de bases de datos libres y bases de datos de la Universidad Minuto de Dios.
- Identificar posibles casos de acoso laboral a través de la aplicación de una encuesta a los trabajadores de INGEBEL S.A.S.
- Analizar las encuestas aplicadas a través de estadística descriptiva.
- Revisar protocolos que puedan ser adaptados a las condiciones de la empresa INGEBEL S.A.S

5 JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del diseño del protocolo aquí propuesto para la empresa INGEBEL S.A.S ubicada en la ciudad de Bogotá, permite comprender y atacar los efectos que el acoso laboral genera en las organizaciones y en su productividad, sirviendo como referente para entender la complejidad de las relaciones laborales y los efectos que de ella se derivan.

Sin duda, el acoso laboral es una problemática sujeta de estudio, que requiere ser investigada, dada la multiplicidad de formas en las que puede presentarse, generando riesgos para la salud de los trabajadores

Desarrollar acciones frente al acoso laboral específicamente en la empresa INGEBEL, contribuirá a visibilizar la importancia de mantener un buen clima y ambiente laboral en los colaboradores de la empresa, con proyección nacional donde dicho estudio pueda ser copia de experiencias que multipliquen las buenas prácticas de entornos saludables en el ámbito laboral desde los departamentos de gestión humana.

Queda patente que una forma de incrementar la productividad es mejorando la prevención de riesgos laborales, es decir, reducir los accidentes y enfermedades laborales, pues dichos problemas afectan a la producción aumentando costes empresariales. La productividad está estrechamente unida a la calidad y mejora empresarial, ya que una mayor eficiencia del proceso productivo redunda en una mayor productividad (Fernández, 2013).

Para entender el alcance de la repercusión de los riesgos psicosociales en la empresa, es considerable mencionar que más del 50% de los días laborales perdidos se deben a trastornos mentales, los cuales, aproximadamente un 11% de ellos, son producidos por las condiciones laborales de la empresa (UGT, 2010).

De acuerdo a todo lo enunciado, queda indudablemente claro que el apoyo en la empresa, la seguridad laboral, así como el mantenimiento de buenas relaciones con los compañeros de trabajo afectan a la calidad de vida de los trabajadores, que a su vez repercute a la productividad de la empresa (Martha, 2010).

6 MARCO DE REFERENCIA

6.1 Marco legal

Tabla 1. Marco Legal

Ley	Organismo Legislador	Título	Resumen y/o Sección aplicable
Resolución No. 1111 de 27 de Marzo de 2017	Ministerio de Trabajo	Por el cual define los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para empleadores y contratantes.	Estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para empleadores y contratantes.
Ley 1010 De 2006	Congreso de Colombia	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	La presente ley 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

			<p>ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.</p>
Resoluciones 2844 de 2007	Ministerio de la Protección Social	Por la cual se adoptan las guías de atención integral de salud ocupacional basadas en la evidencia.	Guías para la prevención de enfermedades relacionadas a factores laborales, basadas en evidencias.
Decreto 1477 de 2014	Presidencia de la República	Por la cual se adopta la Tabla de enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales	Se enlistan las enfermedades de origen laboral con modificación el año 2014.
Decreto 1072 de 2015. Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y	Presidencia de la República	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Parágrafo 2. “De acuerdo con la naturaleza de los peligros, la priorización realizada y la actividad económica de la empresa, el empleador o contratante utilizará metodologías

valoración de los riesgos.			adicionales para complementar la evaluación de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo ante peligros de origen físicos, ergonómicos o biomecánicas, biológicos, químicos, de seguridad, público, psicosociales, entre otros”
----------------------------	--	--	---

Fuente: Propia.

7 MARCO TEÓRICO

- **Acoso laboral y su multiplicidad conceptual**

El fenómeno del acoso laboral cuenta con una serie de multiplicidades de las que es necesario comprenderse conceptualmente para luego tener una mirada mucho más aplicada a la sociedad en general lógicamente en el ámbito laboral y para este estudio específicamente desde una mirada psicosocial del acoso.

En este sentido, la conceptualización del acoso laboral puede tener varios significados prácticos, por ejemplo, aplicados desde la perspectiva, el derecho o la jurisprudencia, o un análisis social. Sin embargo, todas estas miradas conducen básicamente en que el acoso laboral, es un fenómeno que implica maltrato verbal y/o psicológico, que interviene en diversos niveles de agresión y adicional se encuentra mucho más determinado por los cambios estructurales que la sociedad y los sectores económicos han encontrado para flexibilizar la realidad laboral de los ciudadanos de un determinado país. (García, Moreno, Rivera, Fragozo y Murillo, 2014).

“(…) en sentido amplio, puede señalarse como acoso laboral, a toda conducta persistente y demostrable, que es ejercida sobre un trabajador que tiene por lo general una condición de subordinación, cuyo propósito es infundir miedo, intimidación, terror y angustia, o causar un perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir su renuncia” (García, Moreno, Rivera, Fragozo y Murillo, 2014).

Sin duda el acoso laboral incide en su víctima una sensación de desmotivación hacia su actividad laboral, pero que sin ser ingenua termina siendo consiente por quien la genera, es decir,

que quien acosa laboralmente tiene un interés personal que termina afectando otras esferas de la vida personal de quien es acosado laboralmente.

El acoso laboral también es conocido como Mobbing:

“(…) mobbing (del inglés asediar), el cual se conceptualiza como toda acción hostil o negativa que se despliega contra un empleado o compañero de trabajo, sea esta por parte de un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, o trabajador de igual jerarquía, y que se hace de forma sistemática, recurrente o prolongada, para afectar psicológicamente a la víctima” (Carvajal y Dávila, en Peña, 2014).

Lo anterior, visibiliza que en cualquiera de los dos conceptos el tema de infringir miedo es un común, igualmente se visibiliza que el acoso laboral se presenta en diferentes contextos socioculturales como es el caso de países anglosajones y lo que sucede en el país específicamente en la ciudad de Bogotá. En las relaciones laborales entre compañeros de trabajo se desarrollan una serie de emocionalidades ya que es el segundo lugar en donde las personas pasan la mayor cantidad del tiempo en sus vidas, esto hace que las conflictividades aumenten, configurándose problemas laborales como el acoso laboral.

- **Cambios socio-económicos laborales que inciden en los aspectos de riesgos laborales relacionados**

Se parte de la premisa que las dinámicas de la sociedad colombiana, están llevando a una crisis social que complejiza las relaciones que se establecen entre las personas y el medio en el que se encuentran involucradas, es decir, la cotidianidad en donde los individuos se

desenvuelven involucra conflictos sociales extremos que involucran espacios internos (familia/hogar) como externos (Trabajo).

Las noticias amarillistas y el morbo social incitan en la psique una serie de valores negativos en la que los límites sociales se desdibujan esperando aceptar un hecho más atroz que el anterior. Con una cultura en donde se ataca más a los síntomas y no a las causas se tejen escenarios que reproducen más relaciones nocivas que benéficas.

Esto se refleja en una situación endémica de violencia indiscriminada y compleja por la cual diariamente se habla de secuestro, corrupción, maltrato, acoso, injusticia, impunidad, concentración de la riqueza y el ingreso, baja capacidad de ahorro, baja competitividad, desequilibrios regionales, desempleo, economía subterránea, ineficiencia del sistema financiero, déficit fiscal, pobreza, no futuro de la juventud, desinformación, concentración del poder, ausencia de una verdadera democracia y debilidad, ausencia y complicidad del Estado, etc. (Amaya en Giraldo, 2005).

Dichas relaciones pueden identificarse a través del acoso laboral en la medida que se materializan a partir de los comportamientos que una persona pueda desarrollar en la relación con otros por un beneficio propio. Además, que estructuralmente existen elementos externos que intervienen en el bienestar social e individual y van creando puntos de quiebre que se manifiestan en el miedo por la pérdida de empleo, asumiendo exceso de trabajo, llamados de atención injustificados, entre otras causas, como por ejemplo: Limitar la comunicación, limitar el

contacto social, desprestigiar la persona ante sus compañeros, desprestigiar y desacreditar su capacidad profesional y laboral y/o comprometer la salud de la persona afectada.

Este concepto y en general esta problemática del acoso laboral da cuenta de una realidad social que se encuentra desestructurada en sus sectores internos como externos de la sociedad sometida también a los límites económicos en donde la lógica de “apretarse el cinturón” se vuelve más colectiva con ello la configuración de los valores sociales se entrecruzan para crear realidades que benefician a un cierto sector mientras que el otro inmerso en sus conflictividades configuran una sociedad compleja confusa y conflictiva.

- **Consecuencias sobre la empresa y la sociedad**

El acoso laboral no solo produce efectos sobre los trabajadores, sino que a su vez afecta al funcionamiento de la organización empresarial. Estos efectos negativos redundan en un menor rendimiento del trabajo, al mismo tiempo, se produce un aumento del absentismo. También tienen lugar un mayor número de accidentes de trabajo y se producen bajas de los trabajadores provocando unos mayores costes a las empresas (Agencia Europea de Seguridad en el Trabajo, 2014). Además, el acoso laboral también influye en el clima laboral, afectando a temas como la cohesión, la colaboración, la cooperación y la calidad de las relaciones interpersonales con una importante repercusión en la productividad empresarial (Instituto Nacional de la Seguridad Social, 1998). Asimismo, estas consecuencias no acaban en la empresa, sino que también afectan a la sociedad, ya que se produce un incremento de los gastos sanitarios, al mismo tiempo que se desemboca en una pérdida de principios y valores que lleva a un comportamiento de desatención hacia la víctima (Bartolomé, 2012).

8 METODOLOGÍA

8.1 Enfoque y alcance de la investigación

8.1.1 Tipo de investigación

La investigación descriptiva, busca llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas involucradas en el ambiente laboral de la empresa INGEBEL S.A.S de la ciudad de Bogotá.

Para la presente investigación de tipo descriptivo se tendrá apoyo de una encuesta para determinar aspectos relacionados con el acoso laboral surgido a partir de las relaciones laborales de los empleados de INGEBEL S.A.S. Desde el tipo de investigación descriptivo, permite acercarse al fenómeno como son en realidad, desde su dinámica propia.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989). Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p, 102).

Por otro lado, se plantea el diseño como no experimental al no buscar controlar las variables y el de estudio, sino observar el fenómeno del acoso laboral en una determinada empresa tal y como se muestra para lograr describir de qué manera se presenta:

Podría definirse como la investigación que se realiza observando fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p, 214).

8.1.2 Estudio Exploratorio

El alcance que se ha definido por esta investigación da cuenta de un estudio de tipo exploratorio, en la medida que, si bien el acoso laboral tiene teóricamente diversos estudios de tipo legal, conductual, entre otros, todos los estudios concluyen en la preocupación de la denuncia ya que, si bien existen mecanismos constituidos obligando al empleador y al empleado victimario a pagar en efectivo a la víctima, generalmente ésta no denuncia por consecuencias adicionales.

Lo que se quiere decir es precisamente que estos casos no son plenamente denunciados llevando a que el estudio tenga el objetivo de explorar un escenario que no se conoce plenamente en una situación específica como es el contexto laboral de INGEBEL S.A.S.

En esta medida, el acoso laboral se concibe como un problema que involucra la intimidad y la vida privada de la persona en ese sentido no es un tema público y de libre expresión el estudio exploratorio implica “realizar un viaje a un sitio desconocido, del cual no hemos visto

ningún documental ni leído algún libro, sino que simplemente alguien nos hizo un breve comentario sobre el lugar.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 101).

8.1.3 Selección de Muestra

La empresa INGEBEL S.A.S, se encuentra presente a nivel nacional, por lo que para elegir la muestra fue necesario establecer diversos factores de selección, como la ciudad, su división administrativa y la presencia de franquicias, y disponibilidad horaria en la atención al cliente, así como la cantidad de empleados comprendidos por sede.

En este sentido, se contempla la ciudad de Bogotá, ya que en esta funciona la oficina de INGEBEL, centrando el estudio en la localidad de Suba, con dirección CL 106 54 93 Oficina 708, sumando un total de 225 empleados y comprendiendo éste el universo de la muestra seleccionada.

En coherencia con lo anterior, y reconociendo la complejidad de las relaciones laborales establecidas y su manifestación en aspectos de riesgos laborales relacionados, se escoge específicamente la empresa porque la jornada de trabajo contempla para su funcionamiento 24 horas lo que implica la presencia de la mayor parte de empleados.

Se toma una muestra de 45 trabajadores, siendo esta representativa de acuerdo a los criterios anteriormente descritos, los cuales se definen como una muestra representativa de INGEBEL S.A.S., además porque combina diferentes niveles jerárquicos, jornada de trabajo y género.

8.1.4 Selección de Instrumentos

Como estrategia metodológica se ha diseñado la utilización de una encuesta para la recolección de información la cual tendrá como objetivo indagar sobre las variables anteriormente descritas y la cual toma en cuenta aspectos cuantitativos de la investigación.

La encuesta es un instrumento metodológico diseñado para aplicarse a un número representativo de personas y tiene la capacidad de arrojar información de primera mano, “Para Richard L. Sandhusen, las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sea personales, telefónicas o por correo” (Hernández, Cantin, López, & Rodríguez, 2012, p.2) es decir, las encuestas se han enfrentado a los cambios tecnológicos de tal forma que no existen límites por los cuales aplicarlas.

Según Naresh K. Malhotra, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. (Hernández, Cantin, López, & Rodríguez, 2012, p.2).

La formulación de la encuesta (Ver Anexo1), partió del desarrollo de cuatro apartados respectivamente, que permitan con ello visibilizar la situación actual del trabajador y con ello acercarse a la problemática del acoso laboral.

El primer apartado da cuenta de la situación laboral del trabajador, buscando la identificación laboral y primeros acercamientos a la situación de acoso. En este el encuestador

responderá variables ordinales como dependencia, jornada y cargo o nominales como género y edad, además de la primera identificación de acoso laboral.

El segundo apartado da cuenta de la identificación contextual en el desarrollo laboral del trabajador, es decir, cuestiona al encuestado sobre hechos concretos de su entorno laboral de acuerdo al conocimiento de los manuales laborales, gusto por el desarrollo de su trabajo, así como las variables más comunes que responden al acoso laboral presentado en el contexto colombiano y la frecuencia en la que se ha sentido víctimas.

En el tercero, conduce a las relaciones laborales específicas, es decir, en la cotidianidad del trabajo, los superiores, las cargas laborales, y las horas extras involuntarias.

En el cuarto apartado, y no menos importante, se desarrolla en torno a la relación con la empresa, el cual consiste en la identificación de acoso laboral en los demás compañeros y se deja de lado lo personal, con ello se espera contrastar grados de denuncia frente al acoso y acciones concretas que los empleados toman frente a un hecho concreto.

Finalmente se diseña un protocolo gerencial en pro de mejorar la productividad afectada por el acoso laboral en la empresa INGEBEL S.A.S, con el fin de generar un clima organizacional favorable, mejorando el desempeño de la organización.

8.2 Cuadro resumen de objetivos, actividades, herramientas y población

Tabla 2. Cuadro resumen de Objetivos

Objetivo General	Objetivo Especifico	Actividades	Herramientas	Población Objeto
Diseñar un protocolo gerencial para el mejoramiento de la productividad, mitigando las problemáticas organizacionales derivadas del acoso laboral en la empresa INGEBEL S.A.S	Consultar información bibliográfica referente al acoso laboral y su relación con el clima organizacional a través de bases de datos libres y bases de datos de la Universidad Minuto de Dios.	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque Documental - Búsqueda, selección y consulta de información primaria y secundaria para el desarrollo del análisis comparativo. - Selección de los documentos discriminados por Países. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos libres, bases de datos de la Universidad Minuto de Dios. - Google académico como herramienta de búsqueda, con enfoque en artículos y libros de investigación 	Colaboradores de la empresa INGEBEL S.A.S
	Identificar posibles casos de acoso laboral a través de la aplicación de una encuesta a los trabajadores de INGEBEL S.A.S.	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción de la línea base de criterios. - Revisión y aplicación de criterios a las fuentes - Application de encrusts 	<ul style="list-style-type: none"> - Personas Encrusts 	Colaboradores de la empresa INGEBEL S.A.S
	Analizar las encuestas aplicadas a través de estadística descriptiva.	<ul style="list-style-type: none"> - análisis de las dinámicas relacionales entre empleados frente al acoso laboral evidenciadas en la empresa INGEBEL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encrust 	Colaboradores de la empresa INGEBEL S.A.S

	Revisar protocolos que puedan ser adaptados a las condiciones de la empresa INGEBEL S.A.S.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión Bibliográfica de protocolos relacionados con el acoso laboral y clima organizacional. - Diseño de protocolo gerencial para la empresa INGRBEL S.A.S 	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos libres, bases de datos de la Universidad Minuto de Dios. - Google académico como herramienta de búsqueda, con enfoque en artículos y libros de investigación 	Colaboradores de la empresa INGEBEL S.A.S

Fuente: Propia

8.3 Descripción detallada del diseño metodológico desarrollado para el logro de los objetivos.

8.3.1 Pre diagnóstico de la información

Para obtener los resultados necesarios se planteó una serie de actividades con el fin de recopilar información, que luego de ser organizada permitió realizar un análisis del clima organizacional, el acoso laboral y las repercusiones que este tiene sobre la productividad, con el fin de diseñar un instrumento que permita a las empresas mitigar los riesgos generados por el acoso laboral.

Para poder cumplir con los objetivos planteados se utilizó un método de análisis comparativo utilizando el enfoque documental y enfoque de localización, que sirviera de modelo para poder recopilar información y analizarla correctamente.

8.3.2 Enfoque Documental

El enfoque del tipo documental es necesario para el desarrollo de las diferentes fases del análisis cualitativo de datos, ya que en él se basa toda la consecución de la información teórica relevante al tema de investigación puesto que es aquel que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos.

El enfoque documental investigativo consistió en generar una lista de chequeo para la consecución de la información, así pues, se elaboraron una serie de categorizaciones para la búsqueda objetiva de la información.

El enfoque sirvió para recopilar la mayor cantidad de información relacionada con la con el acoso laboral y su posible afectación a la productividad, obteniendo una base de datos en la cual los documentos se relacionaron y se sustrajo la información común de los mismos.

El plan de acercamiento a campo se plantea desde tres fases de intervención, con la idea de especificar la forma en la que se llevará a cabo la recolección de información a partir de los datos que los trabajadores de las jornadas mañana y tarde puedan generar frente al problema de investigación.

8.3.3 Consulta y selección de información primaria y secundaria para el desarrollo del análisis.

La búsqueda, selección y consulta de la información se hizo partiendo de un análisis de lo que se quería encontrar y que sirviera como soporte base del trabajo, logrando la discriminación previa de unos criterios de concordancia con la naturaleza, visión y misión del trabajo, que guiara hacia las bases de datos, de universidades e instituciones que tuvieran competencia en el tema, así como la selección de los documentos a evaluar, para ello se siguieron unas corrientes de búsqueda descritas a continuación.

- ***Información primaria***

Consulta institucional: Es una consulta realizada a nivel de los distintos entes involucrados entre estos:

Ministerio de trabajo: por medio de la página web (www.mintrabajo.gov.co) del Ministerio del Trabajo se solicitó la información referente a los temas sobre acoso laboral.

Biblioteca Luis Ángel Arango: Se efectuaron las visitas respectivas para la consecución de material Bibliográfico respectivo al tema.

- ***Información secundaria***

Revisión bibliográfica y de documentos: Se efectuó la consulta de documentos relacionados con el acoso laboral, clima organizacional y las repercusiones en la productividad, con el fin de tener una diferenciación de las fuentes y organización de los mismos.

- a. Bases de Datos bibliotecas de la Universidad nacional,

- b. Bases de Datos Biblioteca Luis Ángel Arango.
- c. Base de datos Universidad Minuto de Dios
- d. Información específica compilada.
- e. Libros - respectivos de metodología de la investigación
- f. Artículos

Una vez compilada la información se analizó, y organizo para obtener las conclusiones deseadas.

8.3.4 Reconocimiento en campo y aplicación de encuesta.

Acercamiento a campo y generación del primer contacto directo con la muestra poblacional, inicialmente se plantea como un reconocimiento a campo en la medida que permita ir identificando al administrador de INGEBEL S.A.S, ubicada en la CL 106 54 93 ofi 708 en el barrio Puente Largo.

En esta fase se busca identificar la cantidad de trabajadores que se encuentran empleados tanto en la jornada mañana y tarde, teniendo en cuenta los trabajadores rotativos y los de planta, igualmente los supervisores, y superiores en cada una de las jornadas.

Con ello es importante anotar que, la presentación del investigador y la intencionalidad con la que se llevara a cabo serán determinadas por la disponibilidad de los trabajadores.

Aplicación de las respectivas pruebas, eso quiere decir de la prueba piloto y de la prueba ajustada a los cambios requeridos para obtener la información deseada de acuerdo a la pregunta de investigación.

En esta fase, se procederá a levantar toda la información requerida y con ello también se requiere el procesamiento de la información de acuerdo a las categorías de análisis planteadas por el marco metodológico diseñado con antelación, con la idea de someter a un futuro análisis.

Teniendo claro los datos arrojados después de la aplicación de las encuestas, se hará uso de tablas dinámicas con la idea de describir y aproximarse a los datos arrojados por el instrumento, con el fin de medir y aproximarse a la situación real de la empresa. El estudio estadístico descriptivo se realiza con base al manejo de datos de variables cualitativas de tipo nominal u ordinal, logrando medir el porcentaje en el que se presentan las respuestas de los encuestados.

Con base a los resultados obtenidos y al análisis del mismo se procede al diseño del protocolo gerencial, el cual será guía fundamental en la mitigación de los efectos del acoso laboral en las organizaciones, reflejando una eficiencia en la productividad de las empresas.

9 RESULTADOS

9.1 Búsqueda, selección y consulta de información primaria y secundaria para el desarrollo del análisis comparativo.

9.1.1 Criterios de búsqueda de documentos

Las categorías de información seleccionadas corresponden, a los temas que permitieron dar fuerza y son generalmente asociados a la descripción del acoso laboral, clima y estructura organizacional y las afectaciones en la productividad empresarial, es decir aquellos criterios que consideramos son relevantes para la depuración y clasificación de la información.

Tabla 2

Categorización para la búsqueda de la información

CATEGORIZACIÓN PARA LA BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN	
GENERAL	PARTICULAR
ÍTEM DE BÚSQUEDA	
Acoso laboral	Mobbing
	Acoso laboral y sus afectaciones
	Tipos y estrategias
Afectaciones en la productividad por acoso laboral	Consecuencias de acoso
	Enfermedad general por acoso laboral
	Rendimiento y productividad laboral
Normatividad de acoso laboral	Ley 1010 de 2006
	Estrategias y medidas de prevención

9.1.2 Selección y extracción de documentos base de datos

Para el desarrollo del trabajo se realizó una búsqueda exhaustiva, en bases de datos, bibliotecas, páginas web entre otras, arrojando 200 referencias documentales revisadas, en las que se encuentran artículos científicos, revistas, libros, ensayos e investigaciones, para estas 200 referencias se utilizó un análisis primario en el cual se realiza una búsqueda inicial revisando; título, glosario, tabla de contenido y prólogo de los documentos, con el fin de discriminar aquellos que hacían referencia al acoso laboral y sus consecuencias en la productividad.

Teniendo en cuenta el anterior análisis se obtuvo como producto 63 referencias bibliográficas, las cuales se sometieron a una revisión profunda con el fin de satisfacer los criterios de búsqueda anteriormente mencionados, luego de este último proceso se logra depurar hasta llegar a los 40 documentos empleados para el análisis cualitativo de datos, debido a que los restantes no cumplían a cabalidad con los requisitos de búsqueda.

9.2 Aplicación de encuesta a colaboradores de INGEBEL S.A.S.

9.2.1 Criterios y aplicación de encuestas

Se procesaron los datos cuantitativos teniendo en cuenta las variables nominales como género, manifestaciones de acoso entre otras, y ordinal como el cargo, o el tipo de relaciones laborales específicas las cuales determinan un orden concreto y son de tipo cuantitativo en la medida que los resultados responden a datos numéricos y no cualitativos, de tal manera que se aplicaron las siguientes formulas estadísticas en cuanto a la frecuencia relativa de los datos.

Valor de variable o característica: y_i

Frecuencia absoluta: n_i

Universo: n

Frecuencia relativa (en decimales y porcentaje): h_i

$$\text{Formula: } h_i = \frac{n_i}{n}$$

Ver anexo 1 instrumento (modelo de encuesta)

Ver anexo 2 encuestas diligenciadas

Teniendo en cuenta lo anterior se presentan las tablas y gráficos según los resultados de cada pregunta.

Tabla 3

Género

Yi	Hi		
	ni	d	porc
Género		ecimal	centaje
Masculino	18	0,4	40%
Femenino	27	0,6	60%

Suma (n)	45	1	100
		%	

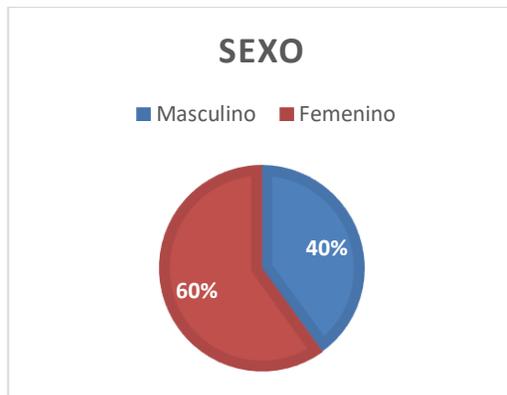


Gráfico 1

Género

Según la muestra encuestada las mujeres representan más de la mitad de los trabajadores correspondiendo al 60% de la población con un total de 27 mujeres, en contraposición los hombres ocupan el 40% de la población con un total de 18 personas ocupando el 0,4 de la frecuencia relativa mientras que las mujeres el 0.6.

Tabla 4

Ha sido víctima de alguna de estas acciones en su entorno laboral

Yi	Hi		
Ha sido víctima de alguna de estas acciones en su entorno laboral	ni	decimal	porcentaje
Maltrato laboral	10	0,0952381	9,52%
Persecución Laboral	3	0,02857143	2,86%

Inequidad Laboral	14	0,13333333	13,33%
Hostigamiento Laboral	24	0,22857143	22,86%
Discriminación Laboral	14	0,13333333	13,33%
Entorpecimiento Laboral	6	0,05714286	5,71%
Desprotección Laboral	7	0,06666667	6,67%
Ninguna de las anteriores	27	0,25714286	25,71%
Suma (n)	105	1	100,00%

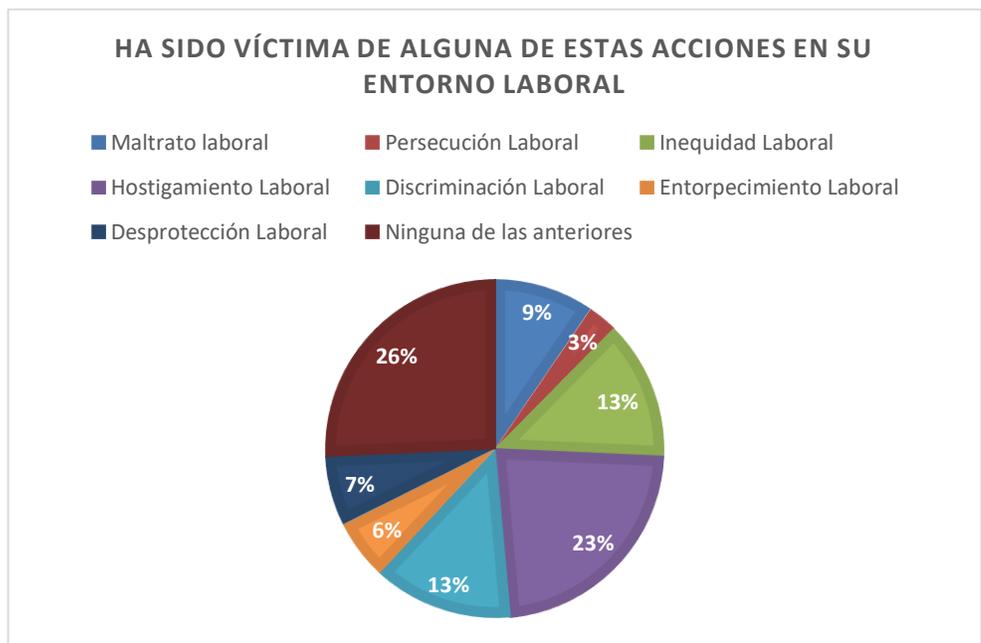


Gráfico 2

Ha sido víctima de alguna de estas acciones en su entorno laboral

El entorno laboral como apartado sujeto de análisis frente a las categorías alrededor del acoso laboral, se evidencia pese a que más de la mitad de los encuestados dijeron no haber sido víctimas de acoso laboral con un total del 26%, el resto de la población enunció haber sido

víctima de hostigamiento laboral con un total de 23%, seguido de discriminación e inequidad laboral con un 13%, la siguiente categoría se dirige al maltrato laboral con un 9%, discriminación con un 7%, entorpecimiento con un 6% y finalmente desprotección laboral con un 3%.

Tabla 5 Tiene personas a cargo

Yi	Hi		
Tiene personas a cargo	ni	decimal	porcentaje
Si	9	0,2	20,00%
No	36	0,8	80,00%
Suma (n)	45	1	100,00%



Gráfico 3

Tiene personas a cargo

Lo que se visualiza en la gráfica da cuenta que las personas encuestadas ocupan cargos operativos en su mayoría con un 80%, es decir que ocupan escenarios subalternos, por su parte el 20% de los trabajadores tienen entre 1 y 10 personas a cargo ocupando el 20%.

Tabla 6

Conoce usted el manual interno de la empresa

Yi	hi		
	ni	decimal	porcentaje
Conoce usted el manual interno de la empresa			
Si	36	0,8	80,00%
No	9	0,2	20,00%
Suma (n)	45	1	100,00%

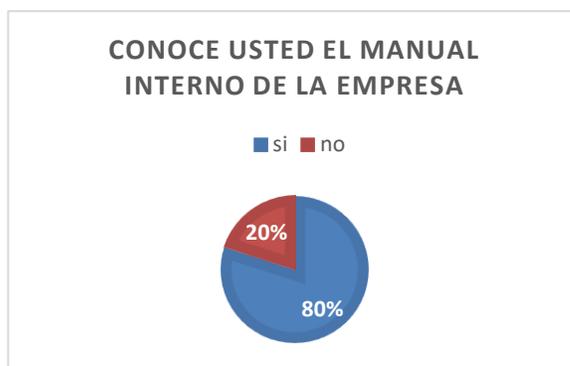


Gráfico 4

Conoce usted el manual interno de la empresa

Según los encuestados el 80% expreso conocer el manual interno de la empresa, por lo que el 20% correspondiente a 9 empleados afirmaron no conocer el manual.

Tabla 7

Cuáles son los principales apartados que identifica del manual

Yi	hi		
¿Cuáles son los principales apartados que identifica del manual?	Ni	decimal	porcentaje

Vacaciones, Horarios, Sanciones, Periodo de Prueba	10	0,22222222	22,22%
Horarios, Trabajo Dominical, Día de descanso	9	0,2	20,00%
No Sabe	9	0,2	20,00%
Vacaciones, Horas extra, uniformes	6	0,13333333	13,33%
Salario convencional, lugar, días, horas de pagos y periodos que lo regulan	5	0,11111111	11,11%
Uniforme, Respeto, Puntualidad	3	0,06666667	6,67%
Horario, Uniforme, Horas extras	1	0,02222222	2,22%
Comisiones por Ventas, Vacaciones, Sueldo	1	0,02222222	2,22%
No robar, Horarios, Contrato de aprendizaje	1	0,02222222	2,22%
Suma (n)	45	1	100,00%

CUÁLES SON LOS PRINCIPALES APARTADOS QUE IDENTIFICA DEL MANUAL?

- Vacaciones, Horarios, Sanciones, Periodo de Prueba
- Horarios, Trabajo Dominical, Dia de descanso
- No Sabe
- Vacaciones, Horas extra, uniformes
- Salario convencional, lugar, días, horas de pagos y periodos que lo regulan
- Uniforme, Respeto, Puntualidad
- Horario, Uniforme, Horas extras

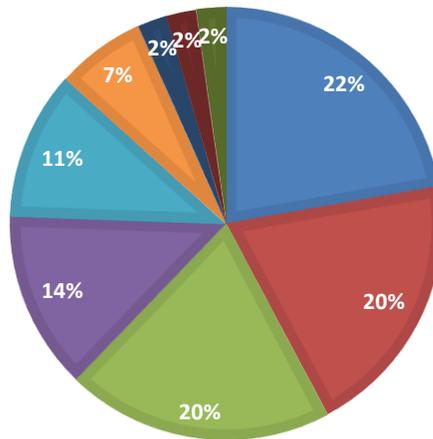


Gráfico 5

Cuáles son los principales apartados que identifica del manual

La gráfica más que dejar ver los porcentajes en los cuales las personas identifican, se debe resaltar la dicotomía existente entre los grupos y variables que en esta pregunta se visibiliza es como, los trabajadores al mismo tiempo que identifican beneficios también lo hacen con las obligaciones siendo repetitivo entre, las vacaciones, el periodo de prueba y las remuneraciones por comisiones en el caso de las personas dirigidas a las ventas directas de la firma.

Entre las variables más repetitivas fueron –vacaciones, horarios, sanciones, periodo de prueba- con un 22%, y entre las menos repetitivas, fue –no robar, horario y contrato de aprendizaje- con un 2%.

Tabla 8

Le gusta trabajo que desempeña actualmente

Yi	ni	Hi	
Le gusta el trabajo que desempeña actualmente		decimal	porcentaje
Si	39	0,86666667	86,67%
No	6	0,13333333	13,33%
Suma (n)	45	1	100,00%



Gráfico 6

Le gusta el trabajo que desempeña actualmente

El 80% de los empleados enunciaron gustarle desarrollar su trabajo mientras que el 20% afirmaron estar en desacuerdo por el salario o reconocimiento alcanzado dentro del cargo ocupado.

Tabla 9

Entre las funciones que debe realizar cotidianamente ha sentido alguna vez

Yi	ni	Hi	porcentaje
Entre las funciones que debe realizar cotidianamente ha sentido alguna vez		decimal	
Inequidad laboral	27	0,6	60,00%
Discriminación Laboral	15	0,33333333	33,33%
Entorpecimiento Laboral	3	0,06666667	6,67%
Suma (n)	45	1	100,00%

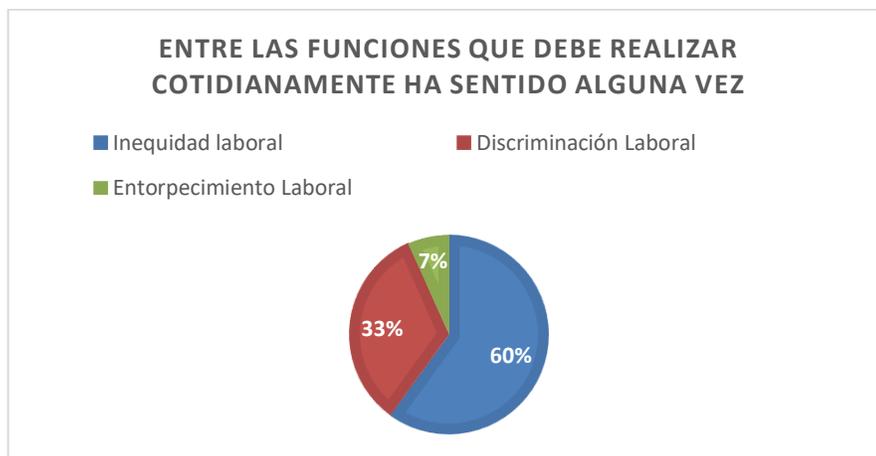


Gráfico 7

Entre las funciones que debe realizar cotidianamente ha sentido alguna vez

Según la tabla el 60% de los empleados afirma haber sentido alguna vez inequidad laboral, en un 33% discriminación laboral y en un 7% entorpecimiento laboral, aspectos que conducen en pensar la existencia de acoso laboral alrededor de la cotidianidad de los trabajadores.

Tabla 10 Si la anterior es positiva señale el intervalo que más se ajusta a su realidad

Yi	Hi		
Si la anterior es positiva señale el intervalo que más se ajusta a su realidad	ni	decimal	porcentaje
1 a 3 veces	37	0,82222222	82,22%
3 a 6 veces	5	0,11111111	11,11%
6 a 9 veces	3	0,06666667	6,67%
Suma (n)	45	1	100,00%

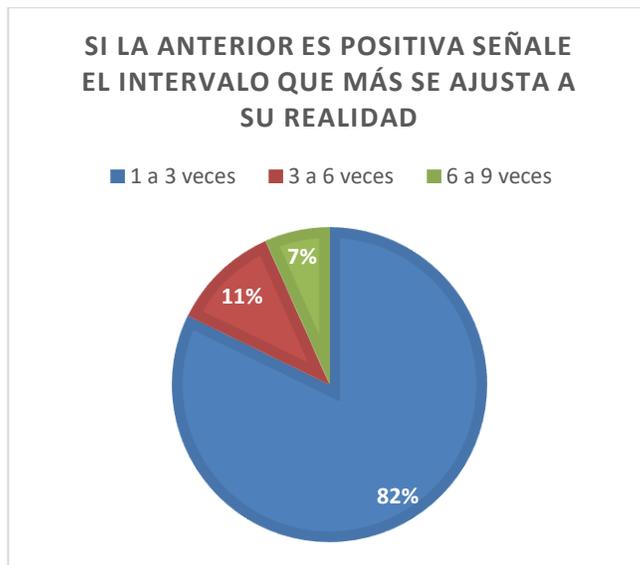


Gráfico 8

Si la anterior es positiva señale el intervalo que más se ajusta a su realidad

Teniendo en cuenta la tabla anterior, la cantidad de experiencias negativas alrededor del acoso laboral corresponde de 1 a 3 experiencias negativas con el 82%, de 3 a 6 veces con el 11% y de 6 a 9 veces con el 7%.

Tabla 11

Indique el tipo de relación que tiene con su jefe inmediato

Yi	ni	Hi	porcentaje
Indique el tipo de relación que tiene con su jefe inmediato		decimal	
Excelente	19	0,42222222	42,22%
Buena	14	0,31111111	31,11%
Regular	12	0,26666667	26,67%
Suma (n)	45	1	100,00%

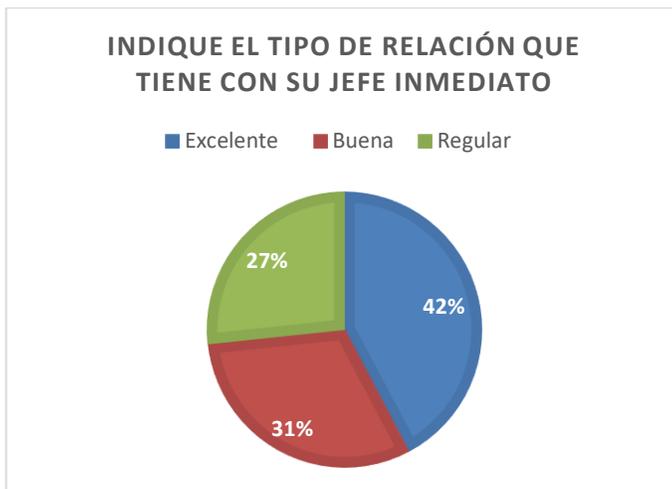


Gráfico 9

Indique el tipo de relación que tiene con su jefe inmediato

Con el 42% se afirma que las personas tienen una excelente relación laboral con sus jefes, por su parte el 31% refiere a buena relación y el 27% refiere una relación regular con sus superiores.

Tabla 12

En ocasiones se siente sobrecargado de trabajo

Yi	Hi		
En ocasiones se siente sobrecargado de trabajo	ni	decimal	porcentaje
Si	25	0,55555556	55,56%
No	20	0,44444444	44,44%
Suma (n)	45	1	100,00%



Gráfico 10

En ocasiones se siente sobrecargado de trabajo

Según la tabla, más de la mitad de las personas expresaron sentirse sobrecargados de trabajo con el 56%, por lo que el restante de los encuestados dijeron no haber sentido dimensionado de trabajo con un 44%.

Tabla 13

Cree que la sobrecarga de trabajo se debe a

Yi	Hi		
Cree que la sobrecarga de trabajo se debe a	ni	decimal	porcentaje

Los compañeros	20	0,44444444	44,44%
Su descuido	20	0,44444444	44,44%
Su Jefe	5	0,11111111	11,11%
Suma (n)	45	1	100,00%

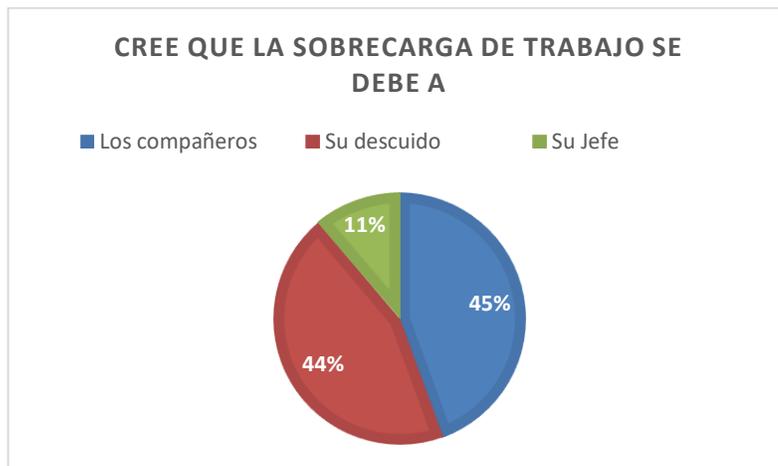


Gráfico 11

Cree que la sobrecarga de trabajo se debe a

Según esta sobrecarga laboral se encuentra referida al descuido por parte de los mismos compañeros con un 45%, al descuido propio con un 44% y por parte del jefe con un 11%.

Tabla 14

Ha tenido que cumplir horas extras involuntarias

Ha tenido que cumplir horas extras involuntarias	ni	decimal	porcentaje
Si	20	0,44444444	44,44%
No	25	0,55555556	55,56%
Suma (n)	45	1	100,00%



Gráfico 12

¿Ha tenido que cumplir horas extras involuntarias?

Según la tabla se identifica que los encuestados han enunciado no haber tenido que cumplir horas extras involuntarias con el 56%, mientras que un 46% dijeron haber cumplido horas extras fuera de sus horarios convencionales.

Tabla 15

Ha presenciado actos abusivos entre empleados y/o superiores en su puesto de trabajo

Yi	Hi		
Ha presenciado actos abusivos entre empleados y/o superiores en su puesto de trabajo	ni	decimal	porcentaje
Si	22	0,48888889	48,89%
No	23	0,51111111	51,11%
Suma (n)	45	1	100,00%



Gráfico 13

Ha presenciado actos abusivos entre empleados y/o superiores en su puesto de trabajo

Con el 49% se afirma que los empleados encuestados desde su experiencia han presenciado actos abusivos entre empleados y/o superiores en su puesto de trabajo sin embargo el 51% afirmo no haber experimentado este tipo de acciones dentro de la empresa.

Tabla 16

Entre estos tres actos abusivos señale uno o todos los que haya presenciado

Yi	Hi		
Entre estos tres actos abusivos señale uno o todos los que haya presenciado.	ni	decimal	porcentaje
Maltrato verbal	14	0,24561404	24,56%
Hostigamiento	35	0,61403509	61,40%
Persecución	8	0,14035088	14,04%

Suma (n)	57	1	100,00%
-----------------	----	---	---------

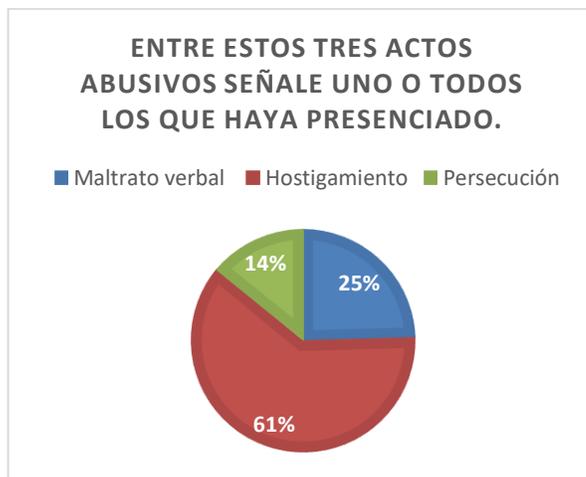


Gráfico 14

Entre estos tres actos abusivos señale uno o todos los que haya presenciado.

Frente a la tabla anterior, uno de los actos dirigidos a acoso laboral dan cuenta de hostigamiento con el 61%, seguido de maltrato verbal con un 25%, y finalizando con persecución laboral con un 14%.

Tabla 17

Ha sido usted víctima de alguno de estos actos en esta empresa.

Yi	Hi		
Ha sido usted víctima de alguno de estos actos en esta empresa.	ni	decimal	porcentaje
Si	23	0,51111111	51,11%
No	22	0,48888889	48,89%

Suma (n)	45	1	100,00%
-----------------	----	---	---------

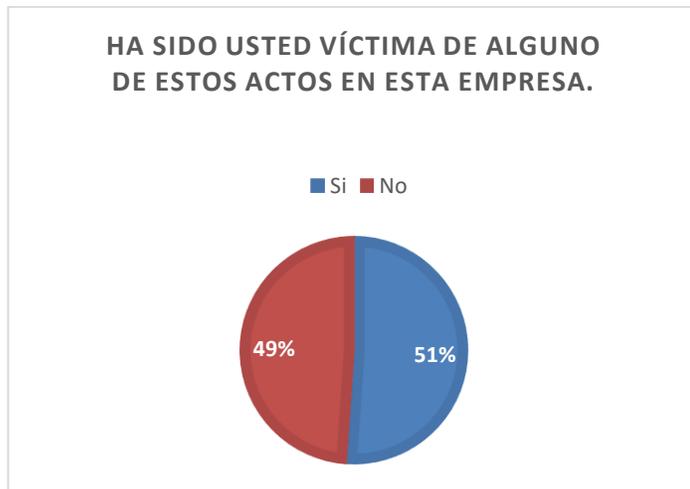


Gráfico 15

Ha sido usted víctima de alguno de estos actos en esta empresa.

En contraposición con datos anteriores los encuestados evidencian que si han sido víctimas alguna vez, siendo el 51% frente a un 49%

Tabla 18

Que acciones ha tomado ante este hecho.

Que acciones ha tomado ante este hecho.	yi		Hi	
	ni	decimal	porcentaje	
Ha denunciado	5	0,11111111	11,11%	
Ha callado	26	0,57777778	57,78%	
Se lo ha contado a alguien	14	0,31111111	31,11%	
Suma (n)	45	1	100,00%	

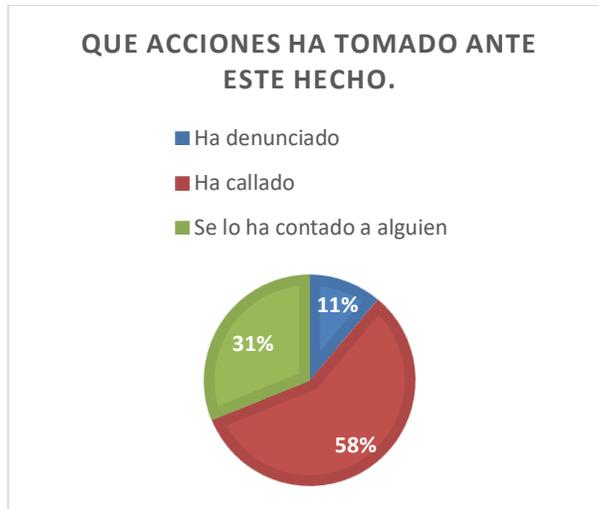


Gráfico 16

Que acciones ha tomado ante este hecho.

La mayoría de las personas indicaron haber callado ante un hecho de acoso laboral con un total de 58%, mientras que el 31% se lo ha contado a alguien, y tan solo el 11% lo ha denunciado.

9.3 Aproximaciones al análisis de las dinámicas relacionales entre empleados frente al acoso laboral evidenciadas en la empresa INGEBEL.

Existen diversos aspectos del ser humano en donde la violencia surge y se desarrolla en su máximo esplendor, al mismo tiempo que surgen sentimientos de reconciliación, perdón, agradecimiento, sin embargo, la frase que Thomas Hobbes en el Leviatan acerca que “el hombre es un lobo para el hombre” (Hobbes en Pérez, 2015, p.8), deja entrever la capacidad que tiene el ser humano para desarrollar estrategias de sometimiento en el otro a partir de actos violentos, independientemente del contexto donde se desarrolle y las relaciones que pueda establecer.

Ahora bien, existen miradas alrededor de esta premisa, en las que se asocian con desarrollos biológicos como una “respuesta patológica” que se construye en la cotidianidad de las relaciones sociales establecidas, sean estas laborales, familiares o comunales. La violencia en cualquiera de sus manifestaciones son actos rechazables y que en la actualidad se combaten a través de mecanismos jurídicos, acompañamientos psicológicos o estrategias colectivas iniciadas y generalizadas por el colectivo social.

El mobbing, es un tipo de violencia desarrollado en entornos laborales específicamente y tienen la característica de usar las mismas funciones o características laborales para infringir en la víctima acciones de acoso o intimidación laboral.

El desarrollo del presente análisis se busca contrastar la realidad obtenida a partir de la muestra de los trabajadores INGEBEL con la teoría alrededor del acoso laboral con el fin de comprender el desenvolvimiento de las dinámicas relacionales en esta sede específicamente y como los trabajadores reaccionan ante posibles actos de violencia a través del mobbing.

9.3.1 Dinámica relacional al interior de la empresa INGEBEL.

Los seres humanos desarrollan formas indefinidas de relación con el entorno, estas relaciones pueden apreciarse positivas, o negativas dependiendo el caso, trazadas por grados de intensidad y afecto, es decir, que la intensidad y el afecto varía en una relación sentimental a una relación de amistad.

Lo mismo ocurre cuando esta relación está determinada por el entorno en este caso laboral, no es igual la intensidad y afectividad emanada por un compañero de trabajo que la que se dirige a un jefe de área o un superior de mucha más jerarquía.

La teoría alrededor del mobbing, da cuenta de tipos de acoso laboral dependiendo la posición jerárquica ubicada, es decir, el *mobbing descendente* tiene lugar cuando el acosador es jefe o superior del acosado. El *mobbing ascendente* implica la situación contraria: el acosador es el subordinado del acosado. Por último, el *mobbing horizontal* se desarrolla entre trabajadores situados al mismo nivel jerárquico. (Pérez, 2015, p.18).

Dentro de la clasificación el acoso procede de tres fuentes principalmente siendo esta descendente, ascendente y horizontal como lo dice la cita anterior, teniendo presente estas direccionalidades y para el caso concreto se preguntó acerca de la sobrecarga de trabajo y de quien provenía dicha sobre carga para lo que se identificó que dicha sobrecarga se debe al descuido por parte de los mismos compañeros con un 45%, al descuido propio con un 44% y por parte del jefe con un 11%.

Por ejemplo, dentro de la experiencia se les preguntó a los encuestados si alguna vez sintieron algún tipo de acoso laboral y lo que arrojó dicha respuesta fue que el 60% de los empleados afirma haber sentido alguna vez inequidad laboral, en un 33% discriminación laboral y en un 7% entorpecimiento laboral, aspectos que conducen en pensar la existencia de acoso laboral alrededor de la cotidianidad de los trabajadores.

Aunque el entorpecimiento laboral se encuentra registrado en 7%, la cifra anterior evidencia que la sobre carga de trabajo a los cuales se hacen acreedores los empleados en su mayoría, es causado por un compañero del mismo nivel jerárquico. Acción que provoca tensión en el buen trato entre los compañeros de un área determinada, y que con el tiempo se puede ir convirtiendo en lo que se conoce como acoso laboral.

Aunque los registros evidencian mayores grados de intensidad entre empleados de un mismo nivel jerárquico se quiso medir también la importancia que tiene las horas extras involuntarias como un indicador desde una mirada descendente del acoso.

En este sentido, según la tabla se identifica que los encuestados han enunciado no haber tenido que cumplir horas extras involuntarias con el 56%, mientras que un 46% dijeron haber cumplido horas extras fuera de sus horarios convencionales. Es decir, aunque la mayoría refiere no haber tenido que cumplir horas extras involuntarias, de los 45 empleados encuestados 20 de ellos respondieron positivamente ante el cuestionamiento.

9.3.2 Aproximaciones al desarrollo y las condiciones laborales de INGEBEL

Dentro de las condiciones laborales y sin precisar dentro del primer ítem a evaluar, encontramos la estabilidad laboral que dentro de INGEBEL se brida a los empleados, en ello es importante señalar divisiones administrativas, operarias y de iniciativas de trabajo, esta última da cuenta de la accesibilidad del empleo para personas que buscan iniciar su vida laboral.

Se encuentra que dentro de las personas con mayor estabilidad laboral se ubica en un área administrativa ya que en términos de temporalidad son personas que llevan arriba de los dos años hasta los 6 y 7 años aproximadamente trabajando allí, igualmente por la durabilidad se pudo identificar mayor comprensión de cada participante frente a las normas, manuales, así mismo como mayores grados de satisfacción.

Por otro lado encontramos un grupo poblacional que desarrolla trabajos operativos subdividiéndose igualmente en cajeros, ventas externas, servicios varios, en estos últimos se involucran también las personas responsables de la seguridad general del establecimiento. En ellos se aprecia mucho más desconocimiento de la organización de la empresa sin embargo ello puede corresponder a que su trabajo cotidiano no se encuentra dirigido específicamente hacia estos centros de interés sino que su trabajo depende de una operación concreta.

9.3.3 Estrategias empresariales que disminuyen el acoso laboral

Las empresas en la actualidad se enfrentan constantemente a alcanzar metas que beneficien su competitividad, emprendimiento y desarrollo laboral, en este sentido las estrategias implementadas contribuyen crear ambientes saludables alrededor del buen trato entre las partes, sean estas ascendentes, descendentes y/o horizontales en el entorno laboral.

9.3.4 Estrategia de dirección indirecta

Inicialmente en la encuesta se contempló un apartado unipersonal, es decir que cuestionaba únicamente la experiencia personal, el resultado de este arrojó negativamente la

existencia del acoso laboral, sin embargo, en el último apartado se manejó la estrategia de dirección indirecta donde se preguntó si ha observado acoso laboral en los compañeros y el resultado fue contrario al primero.

El entorno laboral como apartado sujeto de análisis frente a las categorías alrededor del acoso laboral, evidencia, pese a que más de la mitad de los encuestados dijeron no haber sido víctimas de acoso laboral con un total del 26%, el resto de la población enuncio haber sido víctima de hostigamiento laboral con un total de 23%, seguido de discriminación e inequidad laboral con un 13%, la siguiente categoría se dirige al maltrato laboral con un 9%, discriminación con un 7%, entorpecimiento con un 6% y finalmente desprotección laboral con un 3%.

La manifestación de mayor presencia frente al acoso laboral da cuenta de hostigamiento con el 61%, seguido de maltrato verbal con un 25%, y finalizando con persecución laboral con un 14%. Teniendo claro que son cifras que pueden llegar a ser alarmantes, es aún más alarmante cuando los grados de denuncia frente a estos casos resultan siendo callados por un lado o tratados superficialmente de parte de quien lo experimento. Los empleados indicaron haber callado ante un hecho de acoso laboral con un total de 58%, mientras que el 31% se lo ha contado a alguien, y tan solo el 11% lo ha denunciado.

Con estos resultados es posible determinar inicios o condiciones de acoso laboral con el fin de diagnosticar los grados problemáticos del entorno laboral y permitirse crear acciones contextualizadas y mitigarlos respectivamente.

9.4 Protocolo gerencial para el manejo del clima organizacional

Ver anexo 3 Protocolo Gerencial para el manejo del clima organizacional

10 CONCLUSIONES

- las empresas tienen unos grados organizativos que configuran la realidad empresarial de diferentes formas por ejemplo: “organización burocrática, organización plana y organización sin frontera” (Gómez, Balkin, & Cardy, 2005, p.62), este tipo de organizaciones responden a flujos de trabajo y con determinadas fuentes de responsabilidad “el flujo de trabajo es la forma en que se organiza el trabajo para alcanzar los objetivos de producción y de servicios de la organización”(Gómez, Balkin, & Cardy, 2005, p.65), es decir que los flujos de trabajo son los grados que determinan en una empresa el análisis de producción y comunicación de como se distribuye la carga laboral.

- Si la empresa no se preocupa por la salud de sus trabajadores, las consecuencias son nefastas. Dichas consecuencias pueden ser: el aumento del absentismo laboral, la disminución de la productividad, a lo que se añade un descenso de la calidad, una merma de la eficiencia y un empeoramiento de la imagen empresarial, que a su vez conlleva una pérdida de clientes. (UGT, 2009; Parlamento Europeo, 2001).
- Las consecuencias del acoso laboral son sumamente devastadoras. Las conductas constitutivas de esta figura provocan graves daños a la salud de la víctima, tales como ansiedad, fatiga, disminución de la concentración, depresión, etc. Asimismo, no solo produce efectos negativos sobre la víctima, sino que también afecta a la esfera económica de la organización empresarial, provocando un mayor nivel de absentismo, así como una disminución de la calidad, eficiencia y productividad empresarial.
- No tener en cuenta la carga laboral desmedida, puede incurrir en incremento de estrés laboral o periodos de pasividad empresarial. Determinar dichas dinámicas permite mejorar los grados de coordinación que disminuyan los niveles de estrés que pueden llevar a acciones como el acoso laboral entre empleados.
- El acoso laboral es una problemática que si bien ha sido ampliamente desarrollada y abordada, es necesario comenzar a crear acciones concretas que permitan hallar síntomas tempranos de acoso laboral así este no sea denunciado, y ampliar metodológicamente las posibilidades de mitigar dichos escenarios.

- Las empresas desde la gerencia hasta el área de recursos humanos, son responsables de la desprotección y abandono de sus colaboradores, ya que hay que tener en cuenta que el miedo por la pérdida del trabajo entre otras, impide que quien está siendo acosado no denuncie prevaleciendo muchas veces la necesidad económica, es por ello que el seguimiento empresarial resulta vital en la disminución y la mitigación de estas realidades que se reproducen constantemente en los puestos de trabajo.

11 RECOMENDACIONES

Es el aspecto más importante en la resolución de cualquier tipo de conflicto, el desarrollo personal y aún en la actualidad se considera como uno de los más importantes.

Psico-Cibernética es un libro de autoayuda escrito por Maxwell Maltz en 1960. “Afirma que la inseguridad y la baja autoestima, son superables cambiando nuestra imagen mental a través de pensamientos positivos. Identificando nuestros errores del pasado y convirtiéndolos, para fortalecer nuestra vida en el presente (Maltz, 1969).

Se utilizara la difusión del protocolo y se implementara, la aplicación libre open source herramienta “Spark es un cliente de mensajería instantánea multiplataforma optimizado para empresas y organizaciones. Cuenta con soporte incorporado para chat en grupo, integración de telefonía y seguridad fuerte. También ofrece una gran experiencia para el usuario final con funciones como la verificación ortográfica en línea, marcadores de grupo de chat y conversaciones con pestañas.” (ignite realtime, 2017), servicio expuesto en la intranet INGEBEL S.A.S.

Se generarán talleres de prevención, anticipándonos a todo tipo de acoso que posiblemente pueda presentar ante las siguientes pautas:

- a. Sentido de dirección: Metas claras por las cuales trabajar diariamente.
- b. Entendimiento: Buena comunicación, no juzgar a nadie.
- c. Coraje: Aceptar y confrontar obstáculos, tomar acción.

- d. Caridad: Ayudar a las personas poniendo cosas de valor en su camino.
- e. Autoestima: Date valor suficiente a ti mismo.
- f. Autoconfianza: No identificarte con malos resultados.
- g. Autoaceptación: Acéptate tal cual como eres.

12 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución política de Colombia. (1991). Asamblea nacional constituyente. Retrieved July 31, 2017, from [https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm](https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso_Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm)

PARLAMENTO EUROPEO (2001). Informe del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo.

ignite realtime. (2017). Ignite Realtime Blog: Spark 2.8.3 Lanzamiento | Ignite Realtime. Retrieved August 1, 2017, from <https://community.igniterealtime.org/blogs/ignite/2017/01/29/spark-283-released>

Ley 1010. (2006). Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1010_2006]. Retrieved August 1, 2017, from http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

Maltz, M. (1969). Psycho-cybernetics. Pocket Books.

Alcaldía de Bogotá. (23 de enero de 2006). Ley 1010 de 2006. Obtenido de Congreso de la República de Colombia: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843>

Cauas, D. (s.f.). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación.

El Tiempo. (25 de enero de 2016). ¿Que hacer entre el acoso laboral y como denunciarlo? Obtenido de Ley 1010 del 2016 establece sanciones a quienes realicen o permitan sanciones: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16491587>

El Espectador. (28 de enero de 2016). ¿Cómo saber cuando es acoso laboral? Obtenido de El Espectador: <http://www.elespectador.com/noticias/salud/saber-cuando-acoso-laboral-articulo-613311>

García, M., Moreno, J., Rivera, J., Fragozo, M., & Murillo, L. (2014). Cartilla acoso laboral en Colombia (Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional). Medellín: Universidad CES.

Giraldo, J. (2005). Perspectiva del Acoso Laboral en el Contexto Colombiano. Universidad Santo Tomás - Corporación Universitaria Iberoamericana vol. 1 Num 2.

Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2005). Gestión de Recursos Humanos. Madrid España: Pearson Educación S.A.

Hernandez, M., Cantin, S., López, N., & Rodríguez, M. (2012). Estudio de Encuestas. Obtenido de Métodos de Investigación Educación Especial:
https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodológica de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.

Peña, E. A. (2014). El acoso laboral en Colombia: tratamiento normativo de la conducta. Bogotá Colombia: Universidad Católica de Colombia.

Pérez, A. (2015). La Dinámica Relacional del Acoso Laboral. Madrid España: Universidad ICAI, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Rojas, J. E. (31 de enero de 2016). Valle, la segunda región donde hay más acoso laboral. El País, págs. 1-3.

Fernández, R. (2013). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa, Ed. Club universitario, 2013.

Martha Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista nacional de Administración, 1

(1), 71-84.

UGT (2010). Anuario internacional sobre prevención de riesgos laborales y calidad de vida en el trabajo. Secretaría de Salud Laboral UGT-CEC.

UGT (2009). Intervención en casos de acoso laboral. Observatorio Permanente de riesgos psicosociales de UGT.

13 ANEXOS

13.1 Anexo 1. Instrumento

Encuesta INGEBEL S.A.S: Una mirada Al clima y cultura organizacional, relaciones sociales y laborales entre empleados

Bogotá 2017

Número de Encuesta _____

Fecha ____/____/____/

Identificación

1	Dependenci a:			
	:Cargo			
	:Jornada			
2	Edad:			
3	Sexo:	Hombre	Mujer	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Tiempo de vinculación al	Años_____ Meses _____		

	INGEBEL S.A.S			
5	Ha sido víctima de alguna de estas acciones en su entorno laboral (si existen varios marcarlos con una x)		1. Maltrato laboral	5. Discriminación Laboral
			2. Persecución Laboral	6. Entorpecimiento Laboral
			3. Inequidad Laboral	7. Desprotección Laboral
			4. Hostigamiento Laboral	8. Ninguna de las anteriores

B. Identificación del contexto laboral

1	¿Tiene personas a cargo?	Si _____ NO _____
2	¿Cuántas personas tienen a cargo?	
3	Conoce usted el manual interno de la empresa	Si _____ NO _____
	¿Cuáles son los	_____

4	principales apartados que identifica del manual?	_____

5	Le gusta el trabajo que desempeña actualmente	Si ____ No ____ Por que _____
6	Entre las funciones que debe realizar cotidianamente ha sentido alguna vez	Inequidad laboral _____
		Discriminación Laboral _____
		Entorpecimiento Laboral _____
7	Si la anterior es positiva señale el intervalo que más se ajusta a su realidad	1 a 3 veces _____
		3 a 6 veces _____
		6 a 9 veces _____

C. Relaciones laborales específicas

.1	Indique el tipo de relación que tiene con su jefe inmediato	Excelente _____
		Buena _____
		Regular _____
2	En ocasiones se siente sobrecargado de trabajo	Si _____ NO _____
	Cree que la sobrecarga	Los compañeros _____

3	de trabajo se debe a	Su descuido _____
		Su Jefe _____
4	Ha tenido que cumplir horas extras involuntarias	Si _____ NO _____

D. Relaciones Laborales con la empresa

1	Ha presenciado actos abusivos entre empleados y/o superiores en su puesto de trabajo	SI _____ NO _____	
2	Entre estos tres actos abusivos señale uno o todos los que haya presenciado.	Maltrato verbal _____	
		Hostigamiento... _____	
		Persecución _____	
3	Ha sido usted víctima de alguno de estos actos en esta empresa.	SI _____ NO _____	
4	Que acciones ha tomado ante este hecho.	Ha denunciado	
		Ha callado	
		Se lo ha contado a alguien	



Observaciones Finales

13.2 Anexo 2. Encuestas

13.3 Anexo 3 Protocolo Gerencial para el manejo del clima organizacional

PROTOCOLO GERENCIAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MITIGANDO EL ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA INGEBEL S.A.S UBICADA EN BOGOTÁ

1. Declaración de principios

Este protocolo está basado en los siguientes propósitos: Enfoque, compromiso y voluntad; todo en función del mejoramiento del clima laboral. Ante pautas gerenciales de dirección, para que el actuar sea con prudencia y comprensión a la hora de tomar decisiones justas que permitan el bien mayor de todos, en la empresa INGEBEL S.A.S mitigando y previniendo conductas de acoso laboral.

Se consideran acá como banderas de acción de INGEBEL S.A.S la cultura de valores orientados hacia el respeto de la dignidad de las personas, con permanente apoyo institucional. Esto, en concordancia con lo estipulado en el artículo 15 de la Constitución política de Colombia que reza. *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar”* (Constitución política de Colombia, 1991).

Todo contrato deberá ser revisado gradualmente señalando el desempeño de la persona que lo ejerce, según las actividades contempladas y la responsabilidad entre las partes, siendo INGEBEL S.A.S el contratante.

El presente protocolo, se fundamenta en políticas que contribuyen a:

- ✓ Fomentar una imagen acertada de nosotros mismos
- ✓ Alterar positivamente nuestra imagen para cumplir nuestros objetivos
- ✓ Usar tu imaginación para reprogramar tu imagen
- ✓ Usar el cerebro como un sistema gigante de búsqueda que resuelve problemas para propósitos específicos.

Manteniendo entornos laborales libres de cualquier evidencia de acoso, en un sentido de dirección con metas claras para trabajar diariamente, disminuyendo a su mínima expresión estas situaciones y así garantizar que, dado el caso fortuito; este tipo de situaciones INGEBEL S.A.S dispone de procedimientos de entendimiento adecuados para el tratamiento, tomar acciones y corregirlo.

INGEBEL S.A.S. Considera:

- ✓ Todo tipo de maltrato u obra, en cualquier manifestación. O ambos a la vez, atacan contra la dignidad. Como derecho inalienable de todo ser humano.

- ✓ Todo acoso en el trabajador, subordinado, en contra de compañeros de trabajo, superiores en jerarquía, uso extralimitado de funciones y el poder que con ellas conlleva, transmite al entorno laboral, un enfoque negativo, en la salud, bienestar, confianza, dignidad y el rendimiento ante las personas que lo padecen.
- ✓ Todo aquello que es de carácter continuo y deliberado, que atente contra el buen nombre de la persona de INGEBEL S.A.S. Será tomada. Como un ataque directo con la organización.
- ✓ Todo tipo de acción debe contribuir a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas.
- ✓ Todo acoso en el trabajo, que conlleve a desestabilizar a un trabajador y minarlo emocionalmente, será sometido como un comportamiento indebido, responsabilidad de cumplir con las disposiciones del presente protocolo.
- ✓ Todo actor que lleve consigo implícito el ánimo de provocar malestar, humillación y hostilidad. Será sometido a una denuncia como manifestación de intimidación intolerable.
- ✓ Todo acto de violencia física o psíquica en extremo, que atente contra sí mismo u otro integrante de INGEBEL S.A.S, será atendido de acuerdo a lo expuesto en este protocolo.

INGEBEL S.A.S. declara:

Todo integrante que cumpla funciones que se integren directa o indirectamente con INGEBEL S.A.S deberá ser tratado con dignidad y respeto.

Todo aquello que exprese una situación de acoso, no será permitida en el trabajo, con independencia de quién sea el actor, tanto víctima como victimizado, en la situación denunciada.

Toda persona que sea parte del equipo de trabajo de INGEBEL S.A.S tiene derecho a presentar cualquier tipo de denuncia relacionada con este protocolo, que pudiera presentarse.

INGEBEL S.A.S. Insta:

Tanto a la gerencia como, al cualquier tipo de actor con responsabilidad de control y mando, sobre el recurso humano, deberá aplicar cada uno de estos principios, comprometiéndose con cada acción necesaria para garantizar su cumplimiento, vigilando que cada persona y/o personas a su cargo, no sean victimizadas de acoso en el trabajo. Sea de forma individual o colectiva deberán seguir este presente código de conducta responsable, y velar por que todas las personas sean tratadas con respeto y dignidad.

INGEBEL S.A.S. Se Compromete A:

Informar y formar al personal en general, sobre el contenido del presente protocolo y generar una sensibilización consiente. En los valores de respeto y dignidad sobre los que se inspira; integrando con la premisa de Enfoque, Compromiso y Voluntad al área de la gerencia

como principal actor de resolución de conflictos y como apoyo interdisciplinario al área de recursos humanos, en las actuaciones para la prevención y resolución de situaciones de acoso:

- ✓ Investigación confidencial a la situación de acoso que pueda producirse, tramitando de forma indicada, con seriedad y premura toda denuncia presentada.
- ✓ Disposición de canales para la metodología adecuada, en el trato del evento, producido, aclararlo, determinando su nivel, evitando que vuelva al ambiente laboral, así se garantiza, el derecho oportuno de invocar los procedimientos necesarios.
- ✓ Aclarar todo evento, generando compromisos por escrito en pro de la protección de cada uno de los actores, evitando posibles discusiones, que excedan límites admitidos por INGEBEL S.A.S, al haberse presentado la denuncia o haber aportado pruebas de algún tipo que permita aclarar satisfactoriamente el evento.
- ✓ Se proporcionará ayuda a los actores, sea su posición en la que se encuentre, ayuda necesaria. Con un seguimiento para las personas que intervengan en el evento.
Fortaleciendo la labor individual y grupal.
- ✓ Se agotarán todas las medidas de diálogo y seguimiento al evento, generando todo tipo de apoyo necesario, estableciendo que no exista falsedad en la denuncia. Si en caso excepcional lo dispuesto por INGEBERL S.A.S, Se genera escalamiento con las

suficientes pruebas, para un escalamiento a instancias mayores. Sean estas precisas a ser externas para la organización. En pro de la disolución definitiva.

Son preceptos de INGEBEL S.A.S para la activación de mecanismo de éxito, lo siguiente:

- a. Sentido de dirección: Metas claras por las cuales trabajar diariamente.
- b. Entendimiento: Buena comunicación no juzgar a nadie.
- c. Coraje: Aceptar y confrontar obstáculos. Tomar acción.
- d. Caridad: Ayudar a las personas poniendo cosas de valor en su camino.
- e. Autoestima: Date valor suficiente a ti mismo.
- f. Autoconfianza: No identificarse con malos resultados.
- g. Autoaceptación: Acéptate tal cual como eres.

Ataque a la víctima desde la organización:

- a. Se restringe la posibilidad de hablar.
- b. Apartar al individuo de su organización habitual de trabajo, no hay justificación organizativa.
- c. Prohibición de generar diálogo con personas determinadas de la organización.
- d. Obligación en el ejecutar tareas, atentando contra su dignidad.
- e. Juzgamiento al desempeño personal de forma ofensiva, con insultos o gritos.
- f. Apartar a individuos de la gestión organización, con intencionalidad. Generando abandono.

Ataque en relación con aislamiento social:

- a. Prohibición de generar cualquier tipo de dialogo, con personas en cualquier tipo de jerarquía organizacional, en tiempos fuera de horario, en descansos, etc.
- b. Oprimir la comunicación con gesto, utilizando cualquier parte de su cuerpo.
- c. Evitar la comunicación con las personas de la organización, con excusas o sin excusa, evitando aclaraciones y reclamos directos al trabajo que desempeña.
- d. No dirigir la palabra a una persona.

Ataque a la vida privada

- a. Críticas no constructivas, continuas y repetitivas a la intimidad de la persona.
- b. Acoso telefónico, insinuante u ofensivo en cualquier dimensión que afecte al escucha.
- c. Insinuaciones de carácter psicológicos, utilizando cualquier tipo de insulto, ofensa, atacando su estabilidad emocional.
- d. Burlarse de forma directa o indirecta ante las discapacidades de la persona.
- e. Imitación desproporcionada tanto de gestos, voces de la persona.
- f. Mofarse de la vida privada de una persona.

Violencia física

- a. Amenaza verbal, gritar o insultar, involucrando maltrato físico.
- b. Violencia a menor.
- c. Ataque a las actitudes de la víctima, creencias tanto políticas o religiosas.

- d. Burlarse de la procedencia de la persona.

Rumores

- a. Realizar comentarios de forma directa o indirecta, sin estar presente la persona. Que dañen su integridad personal.
- b. Difusión de rumores de cualquier índole, ocasionando daños morales.

2. Referente normativo nacional

Son todos los lineamientos establecidos por INGEBEL S.A.S fundamentados en la Ley 1010 de 2006, ante los estándares de la empresa.

Ley 1010 de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Se considera:

Artículo 2o. Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación,

terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Ley 1010, 2006).

En el contexto del inciso primero de este artículo 2o, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral (P.1).

Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral (P.1)

Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral (P.1).

Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos (P.1).

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador (P. 1).

Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador (P.1)

3. Procedimiento de actuación ante una situación de acoso

A. Denuncia:

En consideración; para quien está siendo objeto de acoso, podrá colocar en conocimiento de la Gerencia General y/o la Dirección de recursos humanos que en adelante se refiere a “RRHH” de INGEBEL S.A.S. sea de forma directa, o utilizando el recurso de mediación, Representación Legal De Los Trabajadores que en adelante se refiere a “R.L.T”. Si desea que alguno de sus integrantes intermedie en su proceso.

La notificación presentada en el párrafo anterior se comunicará al Departamento de RRHH y al R.T.L, el cual cada caso dará traslado a Gerencia General en un plazo máximo de dos tres días hábiles, a partir de su discernimiento.

La denuncia podrá formularse verbalmente o por escrito: Notificación escrita a la dirección de RRHH con copia a Gerencia General.

Correo electrónico ingebell@hotmail.com

Comunicación telefónica: 091 6392492

Es de contenido en el presente protocolo:

Las denuncias anónimas, tendrán un procesamiento que genere una investigación. De igual importancia que una realizada por escrito a cualquiera de los entes que intervengan.

Son de claridad todas aquellas que generen cualquier tipo de reclamación.

La representación R.T.L, de forma independiente podrá interponer denuncias directamente a la Gerencia General, con conocimiento de la objetividad de situaciones de esta naturaleza. Siempre será la denuncia por escrito.

B. Actuaciones Preliminares Y Mediación:

1. Trámite a la reclamación, en conocimiento:

Todo dato que ofrezca datos de importancia o relevantes, de cada uno de los actores, sea el denunciante, o él actor ejerce la denuncia y los de la persona que supuestamente está sufriendo acoso, en caso de ser ésta distinta al actor denunciante. En la descripción de cada uno de los hechos, con identificación claras de fechas y hechos, circunstancias relevantes. Identificación de la/s persona/s que presuntamente está/n cometiendo el acoso.

2. RRH acusará recibo de dicha denuncia inmediatamente y dará traslado de la misma a las personas que vayan a instruir el oportuno expediente teniendo en dicho equipo representación: Dos miembros en representación del INGEBEL S.A.S. Asistencia, (al menos uno como representante del servicio de prevención), estos serán instructor y secretario. Dos miembros de la R.L.T. (al menos uno de ellos delegado de RRHH).

Tanto el actor que presuntamente está sufriendo acoso, como el actor que denuncia. Podrán ser asistidos por la representación legal de los trabajadores en todas las fases del procedimiento.

La participación de ningún actor afectará ya se por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la actor denunciante o del actor que denuncia.

3. El equipo RRHH realizará un primer contacto con el actor denunciante en el plazo máximo de 5 días laborables, en casos que la dirección de INGEBEL S.A.S. considere que son de carácter grave y deba implementar medidas cautelares y 10 días laborables para el resto de casos, siguientes a su recepción.

En el mismo plazo detallado en el enunciado anterior desde RR.HH., se procederá a intentar la solución informal del conflicto: Para ello se contactará con el denunciado, intentando la mediación y la aplicación de medidas correctoras que solventen la situación conflictiva. En caso de llegar a acuerdo se procederá a informar a la R.L.T. y se revisará la efectividad de dichas acciones en el plazo de un mes.

En caso de no tener efectividad la mediación voluntaria definida en el punto anterior, el equipo RRHH y el actor denunciante realizarán un análisis conjunto sobre los hechos denunciados, tras lo cual el actor denunciante se ratificará o no en la denuncia.

En caso de denuncia verbal, el equipo RRHH la recogerá por escrito, debiendo al actor denunciante firmarla en prueba de conformidad y ratificación.

Si el actor denunciante es distinta al actor que presuntamente está sufriendo una situación de acoso (en adelante, persona afectada), ésta se incorporará en este primer contacto con el equipo instructor para analizar los hechos denunciados y confirmar o no la denuncia presentada por la persona denunciante.

Una vez ratificada la denuncia, el equipo RRHH recabará del actor afectado el consentimiento expreso y por escrito para poder acceder a cuanta información sea precisa para la instrucción del procedimiento. Se informará al actor afectado que la información a la que tengan acceso el equipo RRHH y las actas que se redacten, serán tratadas con carácter reservado y serán confidenciales, excepto en el caso de que deban ser utilizadas por INGEBEL S.A.S en un procedimiento judicial o administrativo.

Podrá acordar, desde esta fase inicial, la adopción de medidas cautelares, circunstancias que se aconsejen. Ofrecerá al actor afectado la posibilidad de tratar de resolver el problema a través de la mediación. Se trata de intervenir de manera ágil, donde de una manera confidencial, sencilla y discreta se puedan plantear soluciones. En el caso de que las condiciones accedan dicha mediación, las actuaciones del equipo de RRHH se centrarían en una sola reunión con el actor que genera la denunciada y otra con la actor afectado, con la finalidad de MEDIAR en el proceso, a través de consejos y propuestas prácticas de solución a ambas partes.

El equipo de RRHH genera un acta con los cumplimientos alcanzado en la mediación:

Acuerdo entre las partes: Fin del proceso y, en su caso, adopción de las medidas que se determinen.

No acuerdo: Procedimiento de carácter informal en la mediación, que se convierte en el paso previo al inicio de un procedimiento formal.

Acción preliminar y mediación tendrán ocho (8) días laborables. No obstante, el equipo RRHH, se podrá generar una ampliación de plazo en casos excepcionales.

C. Intervención formal:

Inicio:

La intervención formal se iniciará:

Cuando sea de carácter adecuado generar cualquier tipo de proceso para la mediación.

Cuando la mediación, tenga su fin pero no se haya resuelto el problema.

Actuaciones

El equipo RRHH establece el método de trabajo, donde se seguirán las siguientes pautas:

La dirección de INGEBEL S.A.S., genera espacio prudente entre las partes, hasta valorar y dar por resulta la situación que aqueja la organización dados los actores involucrados.

La información recolectada será de carácter puntal y específico, tan significativo como sea el alcance y los medios disponibles, acerca de su entorno, desempeño de cada uno de los actores involucrados en la situación.

Aclaración con cada uno de los actores que pueden ser o podrían ser entrevistados, teniendo como fundamento ser imparcial para ambas partes y dar solución oportuna a los

afectados actores afectados en la denunciada. Se llevarán entrevistas, (por parte de RRHH y un representante de la R.L.T.) para lo cual:

Se recabará de cada uno de los actores con consentimiento fiel y claro, dado por escrito, accediendo así a la información, que sea necesaria y precisa en la formulación de proceso de investigación. Informando a cada actor, que la información recaba será de forma confidencial, para poder concluir de manera imparcial ante las dos partes involucradas, aclarando que en caso excepcional sea el tipo de problemática a tratar esta podrá ser utilizada por la empresa INGEBEL S.A.S, para un procedimiento de carácter judicial o administrativo.

Se advierte que esta información es confidencial y solo pertenece a los actores involucrados y la empresa INGEBEL S.A.S., como medio de solución al conflicto expuesto entre las partes. Si existen fuentes externas o de actores necesarios para dar claridad. Siendo necesario. Serán requeridos por RRHH, indicando a cada uno de ellos la importancia de su aporte de manera confidencial. Es de claridad acertar que todo aquel que pueda intervenir lo hará con responsabilidad, honradez y seriedad. Dado que podrá ser sancionado si recae en algún tipo de mentira que pueda afectar a cada parte por separado o grupal. Podrá estar en la entrevista si es requerido por las partes el representante de R.T.L presente durante la entrevista.

Se redactarán actas parciales en cada una de las entrevistas, para cada reunión celebradas. Garantizando la confidencialidad con reserva de su contenido total. Estas deberán ser firmadas por cada uno de los actores que participen, anexando las firmas del entrevistador RRHH.

Se pondrán cada uno de los resultados en custodia con copia a la Gerencia General y RRHH, donde se determinan con claridad todo procedimiento de obtención y practicará ante pruebas que se estipulen. El equipo RRHH informará todo procedimiento que se deba seguir en beneficio del clima laboral, mitigando así el acoso laboral. Actores implicados, contando con toda la colaboración necesaria de otros actores para el desarrollo de las actuaciones.

Toda intervención formal será de una duración máxima de veinte (20) días laborables. El equipo RRHH podrá determinar todo tipo de ampliación, plazo para casos excepcionales.

Resolución:

Una vez finalizada la mediación, el equipo RRHH, en un plazo de cinco (5) días laborables, se redactará un informe final, de conclusiones que será presentado a la Gerencia General, siendo este el que determinará las medidas a adoptar.

Recursos Humanos propondrá a la Gerencia General de la Empresa INGEBEL S.A.S las actuaciones que procedan e informará a las partes implicadas de las conclusiones del informe, así como de la propuesta de solución. Toda conclusión será transmitida a la representación legal de los trabajadores. La empresa INGEBEL S.A.S adoptará las medidas correctivas que estime oportunas, que consistirán en:

Medidas disciplinarias a la persona acosadora o a la persona que haya presentado falsa denuncia.

Ayuda psicológica o médica a las personas afectadas.

Cualquier otra que se considere conveniente.

Archivo del caso

El presente procedimiento se aplicará con independencia de las acciones legales que la persona denunciante pueda interponer ante cualquier instancia administrativa o judicial.