



Efectos del liderazgo y motivación en el rendimiento de los colaboradores para el logro y realización de metas empresariales

Cindy Vanessa Álzate Cardona

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Eje Cafetero

Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2021

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

Efectos del liderazgo y motivación en el rendimiento de los colaboradores para el logro y realización de metas empresariales

Cindy Vanessa Álzate Cardona

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

María Lucelly Urrego Marín

Doctor of Philosophy PhD (c) in Complex Thinking, Magister en Gestión de la Innovación Tecnológica Cooperación y Desarrollo Regional, Administradora de Empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Eje Cafetero

Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2021

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a:

Mis padres, quienes con su paciencia, esfuerzo y amor me han permitido confiar en mí, inculcándome el ejemplo de la independencia, esfuerzo y valentía, y no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis amigas y amigos por el apoyo incondicional cuando más lo necesitaba, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día sin importar la distancia física, gracias por siempre encontrar la forma de estar cerca de corazón.

También quiero dedicar esta tesis a todos aquellos que no creyeron en mí, que esperaban mi fracaso en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que nunca esperaban que lograra terminar la carrera, a todos aquellos que apostaban a que me rendiría a medio camino, a todos ellos, gracias, porque me motivaron a seguir adelante día a día.

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

Agradecimientos

Agradecida principalmente con Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presente.

Mi profundo agradecimiento a la corporación universitaria minuto de Dios, a toda la facultad de Ciencias Económica y Administrativas, a todos los educadores que se dedican día a día a compartir su conocimiento y que con sus enseñanzas uno pueda creer y crecer como profesional, gracias por su paciencia y dedicación.

A todos mis amigos, y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

Gracias a los que me acompañaron en este camino lleno de adversidades y que con sus consejos y cariño me ayudaron a superarlos, a mis superiores que me acompañaron en el proceso de superación personal y profesional; guiándome por el camino correcto con el ejemplo y palabras correctas.

Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Lista de tablas	8
Lista de figuras	8
Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
1 Planteamiento del problema	13
1.1 Pregunta de Investigación.....	14
2 Objetivos	15
2.1 Objetivo General:.....	15
2.2 Objetivos Específicos:.....	15
3 Justificación.....	16
4 Marco Referencial.....	17
4.1 Marco Conceptual.....	17
4.1.1 Definición de acoso laboral :.....	17
4.1.2 Persecución laboral.....	19
4.1.3 Discriminación Laboral.....	19
4.1.4 Fases del acoso laboral	20
4.1.5 Grados de acoso laboral.	20
• Primer Grado:.....	20
• Segundo grado:	20
• Tercer Grado:	20

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

4.2	Marco contextual.....	21
4.2.1	Maltrato laboral.....	21
4.2.2	Entorpecimiento Laboral.....	21
4.2.3	Fases del acoso laboral.....	22
4.2.4	Grados de acoso laboral.....	22
•	Primer Grado:.....	22
•	Segundo grado:.....	22
•	Tercer Grado:.....	22
4.3	Marco Legal.....	23
4.3.1	Circunstancias agravantes del acoso laboral.....	23
4.3.2	Medidas Preventivas y correctivas del acoso laboral.....	23
4.3.3	Ley 1010 de 2006.....	25
1.	Maltrato laboral.....	26
2.	Persecución laboral:.....	26
3.	Discriminación laboral:.....	26
4.	Entorpecimiento laboral:.....	26
5.	Inequidad laboral:.....	26
6.	Desprotección laboral:.....	26
5	Diseño Metodológico.....	31
5.1	Eje Temático.....	31
5.2	Enfoque de Investigacion y paradigma investigativo.....	32
5.3	Diseño.....	32
5.4	Población.....	32
5.5	Tamaño de la muestra.....	32
5.6	Fuentes Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos.....	32
5.7	Entrevista.....	35

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

5.8	Preguntas realizadas en la encuesta	35
6	Resultados y discusiones.....	36
6.1	Estudio de formas y consecuencias de la violencia en el trabajo	36
6.2	Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano	38
6.3	La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia	39
6.4	representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública.....	39
7	Discusión	41
8	Conclusiones.	43
9	Referencias Bibliográficas	44

Lista de tablas

Tabla 1..... 34

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1	18
Ilustración 2	36
Ilustración 3	38

Resumen

A través de la historia se conoce que el ser humano cuando tiene algo de poder abusa de su inferior, ahora en pleno siglo 21 sigue pasando este tipo de cosas, aunque más sutilmente, ya que el abuso de poder es algo que nos afecta a todos. En este trabajo de grado se estudiará y analizara como el colaborador actúa ante un buen liderazgo y motivación para el cumplimiento oportuno de las metas laborales que tiene la empresa. Ya que gracias al buen trabajo del colaborador es que la empresa puede obtener un aumento en las ventas y en sus ganancias. Las presiones del día a día, la competencia a nivel individual y profesional el ritmo acelerado del trabajo en las oficinas son entre otros factores situaciones que alteran el estado emocional de muchas personas además en muchas ocasiones el trabajador no se siente realmente recompensado por su fuerza de motivación afectando directamente en la productividad y los resultados de la compañía. Tomando en cuenta lo anterior, podemos estudiar al colaborador antes y después del seguimiento escuchando la quejas y reclamos que puedan tener al momento de acatar las órdenes de sus supervisores, y para ellos como podría mejorar el uso de la comunicación entre superior y colaborador demostrando los conocimientos adquiridos en la formación profesional, encaminado al estudio de cómo puede favorecer un buen liderazgo y buena motivación a un colaborador al momento de la realización de una actividad laboral.

Palabras clave:

Acoso Laboral, Ambiente Laboral, Acoso laboral, Liderazgo, Motivación.

Abstract

Throughout history it is known that the human being when he has some power abuses his inferior, now in the 21st century this type of thing continues to happen, although more subtly, since the abuse of power is something that affects us all in this degree work, it will be studied and analyzed how the collaborator acts in the face of good leadership and motivation for the timely fulfillment of the labor goals that the company has. Since it is thanks to the good work of the collaborator that the company can obtain an increase in sales and profits. day-to-day pressures, competition at the individual and professional level, the accelerated pace of work in the offices, are among other factors, situations that alter the emotional state of many people, and on many occasions the worker does not really feel rewarded for his strength of effort. motivation directly affecting the productivity and results of the company. Taking into account the above, we can study the collaborator before and after the follow-up, listening to the complaints and claims that they may have at the time of complying with the orders of their supervisors, and for them how the use of communication between superior and collaborator could improve by demonstrating the knowledge acquired in vocational training, aimed at studying how a good leadership and good motivation can favor a collaborator at the time of carrying out a work activity.

Keywords:

Harassment at work environment, Harassment at work, Leadership, Motivation

Introducción

El maltrato laboral es un problema que surge cuando la falta de liderazgo persiste en un área laboral, como es de conocimiento que existen diferentes formas de maltrato laboral, acoso sexual, maltrato psicológico, explotación, Frases intimidantes, gritos, uso de términos descalificativos, y prohibición de realizar ciertas funciones, entre otras.

El abuso de poder permite que todos estos maltratos sean callados, ya que infunden miedo en la persona para que no pueda liberar lo que en realidad siente y piensa. Cuando un jefe entienda que un colaborador es más que eso, que es un pilar importante para él y su empresa, que sin él la empresa no tendría el logro de las metas y aumento en ganancias, ahí es cuando se convierte en líder y trabaja hombro a hombro con el colaborador para mejorar día a día la producción de la empresa.

En Colombia esto es una realidad que incrementa año tras año, en el primer semestre de 2017 se recibieron 803 denuncias, en 2018 se recibieron 1.406 denuncias, en 2019 hubo un total de 972 denuncias, lo que demuestra que su número se puede incrementar hasta un 50% sin sumar personas que no denunciaron por miedo o desconocimiento de la ley.

Con esta información se da a entender que el problema de liderazgo es algo muy común y también muy ignorado por la sociedad, e incluso hasta por los mismos colaboradores. Con este trabajo se quiere lograr una red de conocimiento compartido para que los colaboradores identifiquen estos factores de falta de liderazgo o maltrato laboral, creando capacitaciones fuera de lo convencional, ya que nuestro cerebro está programado para dejar de prestar atención al momento de escuchar la palabra “capacitación” relacionándolo con horas de charlas aburridas con información obvia y poco útil.

Con el objetivo claro se entiende que los colaboradores serán los que obtengan el principal beneficio, pero no podemos ignorar que la empresa también obtendrá una ganancia gracias a esto, ya que permite que los colaboradores se sientan más cómodos y confiados haciendo que su salud mental sea cada vez mejor, permitiendo que no tenga más preocupaciones aparte de su trabajo, logrando así que las metas empresariales se logren con un mayor y positivo resultado.

Si en algún punto de este proyecto, surge cualquier tipo de problemas, el área de recursos humanos debe ser la más capacitada para darle solución obteniendo resultados positivos, teniendo en cuenta que el problema sea netamente laboral.

1 Planteamiento del problema

En cualquier empresa sin importar su prestación de servicios, el liderazgo es el factor más importante para un buen ambiente laboral, y con esto un buen desempeño de las actividades laborales por parte de los colaboradores, pero también es algo que no siempre está presente en los líderes de las empresas, lo cual puede traer muchos problemas tanto a la empresa como a los colaboradores y a las metas empresariales, corriendo el riesgo de quebrar por completo.

Con este trabajo se quiere identificar el problema más grande que destaca la falta de liderazgo en las empresas, el cual ha sido ignorado por años ya que los colaboradores tienen miedo de perder su trabajo por culpa de hablar sobre el tema, ya que en la mayoría de los casos la jerarquía abusa de su poder y amenazan a su víctima influyendo miedo, hablo del acoso laboral en las empresas.

Para comenzar es necesario definir el Acoso Laboral como una conducta abusiva ya sea gestos, palabras, comportamientos, y actitudes, que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de un colaborador, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo. De acuerdo a la legislación colombiana (ley 1016 de 2006) estas conductas deben ser demostrables y encaminadas a infundir miedo, intimidación, terror, y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo. (Social M. d., 2006)

Lo más desafortunado es que conductas como la falta de liderazgo, la deficiencia en la gestión del talento humano y la inexistencia de una cultura de prevención, refuerzan la aparición del acoso laboral. Así mismo y en algunas ocasiones, la posición ventajosa de los superiores jerárquicos con respecto a los colaboradores, quienes con su fuerza de trabajo producen los bienes y servicios necesarios para el desarrollo económico y social.

Es necesario recalcar que, en Colombia, a pesar de ser una realidad que viven diariamente muchos trabajadores, los registros de acoso laboral son escasos y no se cuenta con investigaciones suficientes y actualizadas sobre el acoso laboral, que permitan reflejar el impacto de la legislación en éste, establecer una reflexión colectiva que integre los campos empresariales, laborales y académicos y que posibiliten una vigilancia y manejo más eficientes.

El acoso laboral como una forma de hostigamiento se convierte en un riesgo psicosocial al que está expuesta la población trabajadora, que debe prevenirse desde la salud pública, a fin de mitigar los

daños causados a los trabajadores, familia, empresa y sociedad; y amerita ser conocido, investigado e intervenido procurando la dignificación de la condición humana

. (M-F, 1999) (IEYMANN, 1996)

De acuerdo con lo anterior resulta clara la necesidad de investigar sobre el fenómeno de acoso laboral para reconocer sus implicaciones en el mundo del trabajo y a nivel social, lo que permitirá una conexión entre lo que se hace en las organizaciones, la vigilancia y control de los entes administrativos y los conocimientos de los actores del sistema.

Las estrategias preventivas de formación, educación, información y divulgación deben encaminarse en una sola vía para que las personas conozcan que se hace, de que se dispone y cómo pueden promover las demandas ante los órganos judiciales, la medicina y la psicología a favor de la seguridad y salud del trabajador. (Zabalza, 2001)

1.1 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los conceptos más relevantes del acoso laboral, que permitan el diseño de una cartilla informativa dirigida al colaborador, con el fin de divulgar su importancia, identificación, consecuencias, prevención e intervención?

2 Objetivos

2.1 Objetivo General:

Realizar una revisión concreta y sistemática del acoso laboral, con el fin de elaborar una cartilla informativa que permita divulgar la información hallada y gestionar esta problemática

2.2 Objetivos Específicos:

1. Conceptualizar el acoso laboral, las circunstancias agravantes y atenuantes, sus actores, así como las conductas que tipifican al mismo en el ámbito laboral.
2. Reconocer el acoso laboral como un riesgo psicosocial en el trabajo para lograr una concientización e impacto
3. Condensar y plasmar la información obtenida sobre el tema en una cartilla de tipo informativo

3 Justificación

El acoso en el lugar de trabajo se considera el proceso agresivo sistemático y repetido de una persona o grupo de personas. Para socios, subordinados o superiores. Se considera la principal presión que pueden enfrentar los trabajadores a lo largo de su vida laboral, y ha sido claramente identificado como un fenómeno de múltiples causas que puede afectar negativamente a los trabajadores y a en ocasiones a la misma empresa.

Existe la necesidad de estudiar acoso laboral en el lugar de trabajo para comprender su impacto en toda la organización a nivel laboral y social, que hará una conexión entre el trabajo terminado, organizar, supervisar y controlar las entidades administrativas y Conocimiento de los participantes del sistema.

Uno de los métodos de información que podemos aplicar al estudio del acoso laboral en la empresa es la cartilla de información sobre el acoso laboral que puede ser de un interés y favorable para las intervenciones psicológicas en Los entornos afectados sirviendo como material de consulta sobre la legislación ocupacional a nivel organizacional y como sustento para promover el bienestar en el trabajo posibilitando así las acciones legales necesarias para impactar dicha situación

En este orden de ideas la información disponible se constituye de recursos de gran importancia para sensibilizar a la población de la empresa trabajada generando así condiciones necesarias que permitan intervenir el fenómeno de manera favorable las estrategias preventivas de formación, educación, formación y divulgación. Deben encaminarse en una sola vía para que las personas conozcan que se hace que se dispone y cómo pueden promover las demandas ante la falta de liderazgo y del acoso laboral ante los jefes líderes de esta organización para así otorgar la ayuda oportuna a la persona afectada.

Para finalizar desde el punto de vista del área encargada de esta temática de acoso laboral y falta de liderazgo, cobra gran importancia en la actualidad ya que es un punto que no es favorable para el país, en donde, a pesar de la legislación vigente sobre el tema, existen pocas investigaciones acerca de los aspectos psicosociales de la relación trabajo-salud dejando la puerta abierta a los aportes que desde esta disciplina puede darse con el fin de promover el bienestar de las personas en el trabajo disminuir costos por ausentismo y aumentar la productividad fomentando la competitividad y la satisfacción en el trabajo creando un ambiente laboral sano responsable y seguro. (Boada-Grau J, 2012)

4 Marco Referencial

4.1 Marco Conceptual

La falta de liderazgo es un detonante que puede ocasionar un sinnúmero de problemas que pueden afectar la organización y su ambiente laboral, creando una tensión entre los colaboradores, esto conlleva a tener un bajo rendimiento de las labores, reduciendo así la efectividad laboral de la organización.

El bajo compromiso es uno de ellos, esto se mide a través del esfuerzo y desempeño que pone cada colaborador para generar resultados positivos, la entrega y dedicación que conlleva una buena labor, pero ¿qué pasa si el colaborador no está al cien por ciento de su capacidad por culpa de problemas generados de un superior?

Esto podría provocar una baja calidad en el producto, lo que ocasiona poca satisfacción del cliente y alto y alto nivel de quejas, y acá surge la pregunta ¿Qué tiene que ver la atención al cliente con el liderazgo?, la respuesta es que tiene que ver todo, ya que la mayoría de las personas tratan al resto como ellas mismas quisieran ser tratadas. Si el líder no escucha al colaborador, el colaborador no escuchara al cliente, y si el líder no se interesa por el personal de su equipo, estas no serán proactivas en su atención al cliente. (Einarsen & Hauge, 2006)

4.1.1 Definición de acoso laboral : El acoso laboral es uno de los principales problemas que se ven a menudo en las organizaciones, se entiende como acoso laboral toda conducta persistente y demostrable que se da sobre un colaborador por parte de un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, con el propósito de difundir intimidación, miedo, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (M-F, 1999)

Según la Organización Internacional del Trabajo, el Mobbing es "la acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta".

Para el psicólogo alemán Heinz Leymann el acoso laboral se define como la "situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente durante un lapso de tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir la cadena de comunicación y eficacia de la víctima o las víctimas, destruir su reputación,

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

perturbar el ejercicio de sus labores y así logrando finalmente que la persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo” (IEYMANN, 1996)

El acoso laboral o acoso psicológico o moral en el lugar de trabajo, también conocido frecuentemente en términos en inglés como Mobbing (“Acosar”, “hostigar”, “acorralar”) es la acción que genera el acosador o acosadores con el fin de producir miedo o terror en el trabajo, afectando directamente su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. (IEYMANN, 1996) (Einarsen & Hauge, 2006)

Según el grupo de estudios violencia en el trabajo de la comisión europea “El acoso laboral es un comportamiento negativo entre compañeros, superiores, e inferiores jerárquicos, la cual se basa en que el afectado es objeto de acoso o ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más empresas” (Castillo & Cubillos , 2012)

Como se mostró anteriormente, en Colombia existe una estadística clara donde se observa lo que pasa con el acoso laboral, tanto en hombres como en mujeres “, en el primer semestre de 2017 se recibieron 803 denuncias, en 2018 se recibieron 1.406 denuncias, en 2019 hubo un total de 972 denuncias, lo que demuestra que su número se puede incrementar hasta un 50% sin sumar personas que no denunciaron por miedo o desconocimiento de la ley.

Ilustración 1

Grafico del maltrato laboral

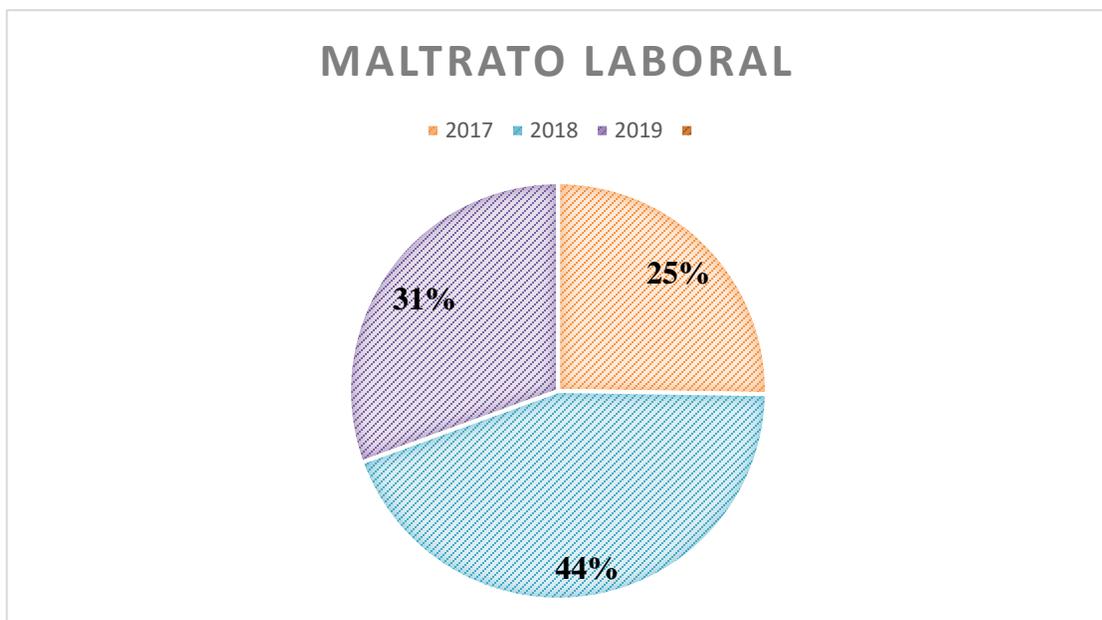


Figura 1. Este grafico muestra los porcentajes del maltrato laboral en Colombia desde el 2017.

Fuente: Elaboración Propia.

Esta grafica muestra la cantidad en porcentajes de las denuncias en Colombia, desde el 2017 hasta el 2019. Organización a crecer (2019)

El objetivo final del acosador o los acosadores con este hostigamiento o perturbación es el abandono del trabajo por parte de la víctima, la cual es considerada para sus agresores como una molestia o amenaza para su interés personales (ambición, ascenso en la jerarquía empresarial, poder, riqueza, posición social, etc.)

Según Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper, el Mobbing es: "Acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de su trabajo. Para aplicar la etiqueta Mobbing a una actividad, interacción o proceso en particular, éste tiene que ocurrir repetidamente y regularmente (por ejemplo, semanalmente) y durante un período de tiempo (por ejemplo, aproximadamente 6 meses)" (Einarsen & Hauge, 2006)

4.1.2 Persecución laboral

Hace referencia a la reiteración constante de abuso o arbitrariedad que conlleve a inferir en la renuncia del colaborador. Se hace notar una sobrecarga laboral en las labores o funciones, cambios repetitivos en el horario, que conllevan a un mal rendimiento del colaborador en el trabajo.

4.1.3 Discriminación Laboral.

Conforma esta modalidad aquel trato que se hace por razones como:

- La raza
- El genero
- El origen familiar o nacionalidad
- Credo religioso
- Preferencia política
- Posición Socioeconómica.

4.1.4 Fases del acoso laboral

Con la evolución del acoso laboral se pueden distinguir cuatro etapas:

- **Incidente Crítico:** se refiere a los conflictos no resueltos que se pueden agravar al pasar del tiempo, dando lugar a una futura situación de conflicto mayor en el lugar de trabajo.
- **Acoso y Estigmatización:** Este se refiere al momento en el que la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador, causando desconcierto, llevando a un empeoramiento de la situación.
- **Intervención de la Autoridad:** Es el momento donde la parte administrativa o jefatura tienen conocimiento del conflicto, pudiendo así ayudar a la víctima, pero esta resuelve ignorar el conflicto u ocultar dicha problemática, lo lleva a que la molestia y el malestar de la persona afectada sea mayor.
- **Exclusión:** Se da cuando la víctima siente rechazo o es etiquetado como trabajador difícil o problemático, lo que lleva a la expulsión o abandono del trabajo. (Trijueque & Gomez, 2009)

4.1.5 Grados de acoso laboral.

Estos grados de acoso laboral se determinan según la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento, se reconocen tres grados:

- **Primer Grado:** Este se presenta cuando la víctima es capaz de hacerle frente a los ataques del acosador, logrando así mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas son capaces de ignorar las burlas y humillaciones, haciéndole frente al agresor. Pero esto no significa que la víctima no sienta desconcierto, ansiedad, e irritabilidad ante lo que sucede.
- **Segundo grado:** En esta etapa es difícil que la víctima pueda evitar los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en el trabajo se hace cada día más difícil. Los síntomas que se empiezan a manifestar son: Depresión, Problemas Gastrointestinales, Insomnio, Abuso de sustancias, y Evasión del tema.
- **Tercer Grado:** La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que sufre la víctima son tan grandes que necesita tratamiento con un

especialista, y se presentan los siguientes síntomas: Depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema. (Fielt, 1996)

4.2 Marco contextual

La ley 1010 de 2006 establece seis modalidades de acoso laboral, las cuales son las más comunes y por ende las que deben ser más conocidas, están a saber, son:

4.2.1 Maltrato laboral

Debe entenderse como todo acto de violencia contra:

- La integridad física
- La libertad física o sexual
- Expresiones verbales injuriosas o ultrajantes que lesionen la integridad moral, los derechos a la intimidad y el buen nombre. En general todo acto que menoscabe la integridad y la autoestima del colaborador.

4.2.2 Entorpecimiento Laboral

En términos generales se refiere cuando se obstaculiza, retarda, o entorpece la labor del empleado. Más específicamente la ley contempla estas causantes constitutivas de entorpecimiento laboral.

- “La privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos necesarios para realizar la labor”.
- “La destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos”. (Congreso de la republica de colombia, 2014)

4.2.3 Fases del acoso laboral

Con la evolución del acoso laboral se pueden distinguir cuatro etapas:

- **Incidente Crítico:** se refiere a los conflictos no resueltos que se pueden agravar al pasar del tiempo, dando lugar a una futura situación de conflicto mayor en el lugar de trabajo.
- **Acoso y Estigmatización:** Este se refiere al momento en el que la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador, causando desconcierto, llevando a un empeoramiento de la situación.
- **Intervención de la Autoridad:** Es el momento donde la parte administrativa o jefatura tienen conocimiento del conflicto, pudiendo así ayudar a la víctima, pero esta resuelve ignorar el conflicto u ocultar dicha problemática, lo lleva a que la molestia y el malestar de la persona afectada sea mayor.
- **Exclusión:** Se da cuando la víctima siente rechazo o es etiquetado como trabajador difícil o problemático, lo que lleva a la expulsión o abandono del trabajo. (Trijueque & Gomez, 2009)

4.2.4 Grados de acoso laboral.

Estos grados de acoso laboral se determinan según la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento, se reconocen tres grados:

- **Primer Grado:** Este se presenta cuando la víctima es capaz de hacerle frente a los ataques del acosador, logrando así mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas son capaces de ignorar las burlas y humillaciones, haciéndole frente al agresor. Pero esto no significa que la víctima no sienta desconcierto, ansiedad, e irritabilidad ante lo que sucede.
- **Segundo grado:** En esta etapa es difícil que la víctima pueda evitar los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en el trabajo se hace cada día más difícil. Los síntomas que se empiezan a manifestar son: Depresión, Problemas Gastrointestinales, Insomnio, Abuso de sustancias, y Evasión del tema.
- **Tercer Grado:** La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que sufre la víctima son tan grandes que necesita tratamiento con un

especialista, y se presentan los siguientes síntomas: Depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema. (Fielt, 1996)

4.3 Marco Legal

4.3.1 Circunstancias agravantes del acoso laboral

La ley 1010 de 2006, contempla la diferencia de escenarios o situaciones que deben considerarse como agravantes del acoso laboral en nuestro contexto colombiano.

- I. Reiteración de la conducta
- II. Concurrencia de Causales
- III. Realización de la conducta por motivo abyecto, promesa remuneratoria o recompensa.
- IV. Ocultamiento o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar que dificulten la defensa del ofendido o la identificación del autor partícipe.
- V. Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico o biológico causado al sujeto pasivo.
- VI. La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad.
- VII. Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable.
- VIII. Cuando en la conducta ejecutada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psicológica al sujeto pasivo.

4.3.2 Medidas Preventivas y correctivas del acoso laboral.

La ley de acoso laboral, establece cuáles son esas medidas preventivas y correctivas del acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, estas medidas son las siguientes:

- La denuncia que realice la víctima del acoso laboral podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, si existiera una opción clara en ese sentido, y esta será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

- El empleador deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores, sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral
- Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán incluir mecanismos de prevención frente a las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.
- Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades antes descritas de la ley 1010/ 06 acoso laboral podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral. (Congreso de la republica de colombia, 2014)

En las múltiples definiciones de violencia y acoso se implica la vulneración de las normas de trabajo digno, que regulan los derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones de los servidores públicos y particulares, establecidos desde hace varias décadas por la ley. Se pueden citar los siguientes estatutos pertinentes, del Código Sustantivo del Trabajo: ·

- Artículo 57-5 Es obligación del empleador “Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos”.
 - Artículo 59-9 Está prohibido al empleador “Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad”.
- (Republica de Colombia, 2014)

El Decreto 2351 de 1965, artículo 7, establece como justa causa de despido: “Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo”. Y es justa causa de retiro del trabajador: “Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el empleador contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste”.

(Republica de colombia, 2014)

Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002), se pueden citar las siguientes disposiciones:

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

- Conforme al artículo 33-7, es derecho del servidor público: “Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas”.
- El artículo 34-8, contempla como deber del servidor público: “Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio”.
- El artículo 35-2 y 7, consagra como prohibiciones al servidor público: “Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes”. “Ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos o compañeros de trabajo, demás servidores públicos o injuriosos o calumniarlos”.

(Congreso de la republica de colombia, 2014)

Estas normas incluyen diferentes aspectos de la violencia en el trabajo o del acoso laboral y podría decirse que faltaba regulación antes de la ley 1010 de 2006, su expedición resulta valiosa pues en ella se expresa la voluntad de reconocer este problema laboral de interés mundial, que se ha propagado en las empresas e instituciones.

4.3.3 Ley 1010 de 2006

Por medio de esta, el Congreso Colombiano, adoptó medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. La ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo agravio a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa. En ella se entiende por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador, por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, 36 encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En este contexto, el acoso laboral puede darse, bajo las siguientes modalidades generales:

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

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

3. Discriminación laboral: 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.

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

5. Inequidad laboral: asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. Desprotección laboral: toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador. (Social M. d., 2006)

Se presume que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.

g) Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.

h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.

i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.

j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.

k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.

l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.

n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral. Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales. (Social M. d., 2006)

Además de precisar estas conductas, contempla unas medidas preventivas y correctivas del acoso laboral entre las que se encuentran:

1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.

2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La autoridad que reciba la denuncia conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral anterior y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa. La denuncia podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, si existiera una opción clara en ese sentido, y será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral. La omisión en la adopción de medidas preventivas y correctivas de la situación de acoso laboral por parte del empleador o jefes superiores de la administración, se entenderá como tolerancia de la misma.

Igualmente, a fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos, la Ley establece las siguientes garantías:

1. La terminación unilateral del contrato de trabajo o la destitución de la víctima del acoso laboral que haya ejercido los procedimientos preventivos, correctivos y sancionatorios, carecerán de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición o queja, siempre y cuando la autoridad administrativa, judicial o de control competente verifique la ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento.

2. La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, podrá provocar en el ejercicio del poder preferente a favor del Ministerio Público. En tal caso, la competencia disciplinaria contra el denunciante sólo podrá ser ejercida por dicho órgano de control mientras se decida la acción laboral en la que se discuta tal situación. Esta garantía no operará cuando el denunciado sea un funcionario de la Rama Judicial. (Social M. d., 2006)

3. Las demás que le otorguen la Constitución, la ley y las convenciones colectivas de trabajo y los pactos colectivos, aclarando que estas garantías cobijarán también a quienes hayan servido como testigos en los procedimientos disciplinarios y administrativos.

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

Por su parte, la sanción ya implica la definición de trámites eficaces, tendientes castigar a los agresores, bien sea porque fueron remisos a desistir de su comportamiento nocivo, no obstante haberse agotado las pertinentes fórmulas de corrección, o bien porque su conducta genera un inexcusable agravio o reviste tal gravedad que merece una queja directa ante la autoridad disciplinaria. Corresponde entonces a los jueces de trabajo con jurisdicción en el lugar de los hechos adoptar las medidas sancionatorias que prevé la Ley, cuando las víctimas del acoso sean trabajadores o empleados particulares. Cuando la víctima del acoso laboral sea un servidor público, la competencia para conocer de la falta disciplinaria corresponde al Ministerio Público o a las Salas Jurisdiccional Disciplinaria de los Consejos Superior y Seccionales de la Judicatura, conforme a las competencias que señala la ley.

Para la imposición de las sanciones de que trata la Ley se sigue el siguiente procedimiento:

Cuando la competencia para la sanción correspondiere al Ministerio Público se aplicará el procedimiento previsto en el Código Disciplinario único.

Cuando la sanción fuere de competencia de los Jueces del Trabajo se citará a audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud o queja. De la iniciación del procedimiento se notificará personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud o queja. Las pruebas se practicarán antes de la audiencia o dentro de ella. La decisión se proferirá al finalizar la audiencia, a la cual solo podrán asistir las partes y los testigos o peritos. Contra la sentencia que ponga fin a esta actuación procederá el recurso de apelación, que se decidirá en los treinta (30) días siguientes a su interposición. En todo lo no previsto en esta Ley se aplica el Código Procesal del Trabajo.

(Social M. d., 2006) (MINISTERIO DE TRABAJO, 2014)

Finalmente, de acuerdo al mandato legal, el acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así:

1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público.
2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.
3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.
4. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales,

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral, sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.

5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.

6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

(Social M. d., 2006)

Para terminar, es importante citar, La Resolución 652 de 2012, que establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, el cual pretende prevenir la aparición de acoso laboral, claramente definido en la Ley anteriormente mencionada, adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

La aplicación de esta norma, es para todo tipo de empresas independiente de su naturaleza (pública o privada) y del número de empleados con los que cuente. El número de representantes de los empleadores y de los trabajadores será igual, y éstos últimos serán elegidos a través de votación secreta. Define que la conformación debe ser paritaria dependiendo del número de trabajadores de la empresa y que debe conformarse en cada centro de trabajo cuando la empresa tiene más de 10 trabajadores, así mismo informa cuales son las funciones del comité, de su presidente y del secretario.

El comité debe reunirse una vez al mes o cuando sea requerido por una solicitud. La conformación y funcionamiento son iguales a los del COPASO, pero sus funciones son diferentes. Esta resolución define las responsabilidades del empleador y de la ARL ante el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.

(MINISTERIO DE TRABAJO, 2014) (Ministerio de Trabajo y seguridad Social, 2012)

5 Diseño Metodológico

La línea de investigación institucional de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Corporación Universitaria Minuto de Dios se basa en las innovaciones sociales y productivas. En esta se “define y adopta un enfoque de la investigación que lo compromete con la persona humana y el desarrollo social sostenible” (UNIMINUTO, 2015); es decir, tiene el propósito de apoyar y aportar a la sociedad, de ser las primeras personas con un agregado profesional aportando a las responsabilidades sociales que caracterizan a la corporación.

De igual manera explica que: Los actores sociales básicos del sistema son: los investigadores, los grupos de investigación, los semilleros de investigación y los centros de investigación e innovación. Todos estos son responsables de la investigación, la producción de conocimiento y el desarrollo de innovaciones sociales y productivas. (UNIMINUTO, 2015)

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente trabajo es una investigación teórico descriptiva de tipo documental, dado que el procedimiento implica el rastreo, organización, sistematización y análisis de un conjunto de documentos electrónicos sobre el tema de acoso laboral en el período comprendido entre los años 2004 – 2014.

5.1 Eje Temático

El programa académico de Administración de empresas de la universidad UNIMINUTO, tiene como foco el desarrollo de habilidades y conocimientos. “Se inspira, principalmente, en las líneas institucionales innovaciones sociales y productivas y gestión social, participación y desarrollo comunitario” (UNIMINUTO, 2015), con lo cual garantiza una contextualización de los propósitos a cumplir de la carrera profesional.

Igualmente, se distingue por la su intención de “promover la internacionalización y visibilidad de los investigadores y grupos de investigación, lo mismo que la difusión de su producción científica, sus desarrollos tecnológicos y sus innovaciones” (UNIMINUTO, 2015)

En este caso, para la presentación del trabajo de grado se adoptan enfoques de acompañamiento y asesoramiento, generando una mejora en la adaptación por medio de las organizaciones estructurales, lo cual es posible gracias a “la docencia, la investigación científica y tecnológica y, como entidad comprometida con el desarrollo humano, la dignidad humana y con un alto sentido de la responsabilidad social” (UNIMINUTO, 2015).

5.2 Enfoque de Investigación y paradigma investigativo.

Durante el diseño del plan investigativo en la empresa INHIERRO se tiene un enfoque cualitativo, gracias al cual se puede conocer más certeramente, con detenimiento y profundidad, las características de una falta de liderazgo en el área laboral según Quecedo y Castaño (2002) “Puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (p4).

Esta metodología permitirá el logro de los objetivos propuestos mediante la integración de atributos cualitativos.

5.3 Diseño

Investigación no experimental donde los apéndices se centran en la observación de la implementación de la cartilla informativa sobre el acoso laboral en la empresa INHIERRO para la actualización de manejo de casos o futuros casos que se puedan dar. Es decir, el plan investigativo propuesto pretende destacar los avances logrados gracias a diferentes fuentes y líneas de investigación en todo el mundo, a favor de este tema; esto permite, además, un crecimiento a la organización. Se debe tener en cuenta que es un contexto sin intervención, manipulación de datos o variables por parte de los investigadores.

5.4 Población

La población para esta investigación son los 147 colaboradores que hacen parte de las diferentes áreas de la empresa INHIERRO, considerados como parte principal de la investigación, quienes se caracterizan por generar innovación en el servicio, esfuerzo en el cumplimiento de las metas empresariales, y así garantizando la generación de ingresos a la empresa.

5.5 Tamaño de la muestra

Con la población elegida se abarcan temas como que es el acoso laboral, como identificar cuando este esté sucediendo, tipos de acoso, grados de acoso laboral, siendo participes esenciales para la obtención de un correcto análisis acerca de las necesidades de ambas partes. Se considera oportuno realizar una entrega al azar de la cartilla informativa, seguida de una encuesta corta para saber que tanto se conoce acerca del tema. Esto se dará gracias al tipo de muestra aleatoria simple.

5.6 Fuentes Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

Se realizó una revisión bibliográfica en las bases de datos especializadas, buscando recolectar un mínimo de 10 artículos, los cuales deben cumplir con requisitos de pertinencia para la revisión; es decir artículos científicos en revistas indexadas, sobre el acoso laboral.

Con el propósito de identificar los estudios sobre Acoso Laboral en Colombia, se realizó una revisión sistemática (que comprende desde el año 2004 hasta el año 2014) en las siguientes bases de datos: Proquest, EBSCO, MEDLINE Science, SCIENCE DIRECT, PSYMFO, a partir de las categorías como Mobbing, Bullying, Acoso Laboral, Acoso Psicológico, Acoso Moral, Violencia Psicológica, Psicoterror Laboral, Hostigamiento Psicológico, estos descriptores fueron combinados de diversas formas al momento de la exploración, con el objetivo de ampliar los criterios de búsqueda, estableciéndose los siguientes parámetros: Artículos publicados en revistas y publicaciones Colombianas indexadas (de preferencia con trabajo de campo), normatividad relacionada con el Acoso Laboral y estudios publicados por entes gubernamentales.

Al realizar la búsqueda de los documentos, en cada una de las bases de datos, se preseleccionaron 22 artículos, de los cuales solo se seleccionaron 6, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión. No se tomaron en consideración para el análisis aquellos artículos que no hacían alusión a las variables investigadas y/o aquellos que no se encontraban en revistas indexadas. 45 Para la organización de la información a analizar se procedió a clasificar los artículos según variables de información contenida en ellos, como:

- Título del artículo
- Autor
- Año de publicación
- Revista
- Información de la revista
- Problema de investigación
- Tipo de investigación

Posteriormente, se realizó el análisis identificando los problemas abordados, metodologías, instrumentos, población y resultados, definiendo lo más relevante y describiendo los aspectos comunes y divergentes entre los documentos seleccionados, mediante un ejercicio de comparación constante.

Finalmente, se realizó un análisis global mediante el cual se identificaron las convergencias y divergencias del análisis del tema, se formularon ciertas hipótesis y conclusiones y se hicieron algunas recomendaciones.

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

Artículo	Autores	Año	Revista
Estudio de formas y consecuencias de la violencia en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Jorge Humberto Mejía. • German Fernando Vieco • Hernando Restrepo Osorio • María Fernanda Muñoz 	2004	Ministerio de la protección social
Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano	<ul style="list-style-type: none"> • Javier Giraldo. 	2005	Perspectivas en Psicología.
La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia	<ul style="list-style-type: none"> • Juan Castillo • Ángela Cubillos 	2012	Revista de la facultad Nacional de salud pública.
Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen trabajadores de una organización pública	<ul style="list-style-type: none"> • Diana Carolina Becerra • Tania guerrero 	2012	Hacia la promoción de la Salud Universidad de Caldas

Tabla 1

Fuente: Elaboración Propia

5.7 Entrevista

La principal técnica de recolección de información para este trabajo es la encuesta aleatoria simple mediante el cual se conocerá la opinión de los colaboradores de la empresa INHIERRO, estas serán de carácter general, realizadas por estudiante de Administración de Empresas de la corporación minuto de Dios y se desarrollarán por medio de la virtualidad, las preguntas serán variadas entre si y no, preguntas abiertas, y de selección única, para una mayor libertad por parte del entrevistado.

5.8 Preguntas realizadas en la encuesta

- ¿Sabe usted que es el acoso laboral?
- ¿Cree usted que en la empresa INHIERRO se vean casos del acoso laboral?
- Mencione que tipo de acoso laboral conoce usted.
- ¿cree usted que el acoso laboral es un tema que requiera de capacitaciones en la empresa para que los colaboradores estén conscientes y al día con nueva información acerca de este tema en particular?
- ¿Cree usted que ha sido víctima del acoso laboral?
- ¿Piensa usted que la falta de liderazgo en la empresa es la principal problemática ante estas situaciones?

6 Resultados y discusiones

6.1 Estudio de formas y consecuencias de la violencia en el trabajo

Para esta investigación se abordó la problemática de las formas de presentación de la violencia y las consecuencias en la salud en el contexto laboral, teniendo en cuenta los fenómenos que puedan generar situaciones de violencia en el trabajo y responder qué papel juegan las presiones internas como la calidad, la eficiencia, y la productividad; y presiones externas como la competitividad y la viabilidad global que han definido un marco de relaciones distintas y proclive a la práctica de inequidad en el trabajo.

El propósito de este estudio fue conocer la prevalencia de las diversas formas de presentación de la violencia laboral en Colombia para los subsectores de vigilancia privada, transporte, finanzas y salud, para diseñar los lineamientos para una estrategia de vigilancia epidemiológica que permita prevenir su aparición en los ambientes laborales.

Se realizó un estudio transversal de tipo descriptivo para estimar la prevalencia de la violencia laboral en cada sector. El estudio se realizó en dos fases: 1) Selección y validación de los instrumentos y 2) Estudio de prevalencia de acoso.

Se realizó el análisis descriptivo por sector, presentando las distribuciones porcentuales (variables cualitativas), o medias y desviaciones estándar (variables cuantitativas) frente a las características demográficas y las condiciones de trabajo tales como jornada laboral, relación laboral, etc. En cuanto a los factores de riesgo psicosocial, se describió la prevalencia de la exposición a exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, calidad de liderazgo y compensación.

Se conformó una muestra representativa y aleatoria de los colaboradores de la empresa INHIERRO de un total de 147.

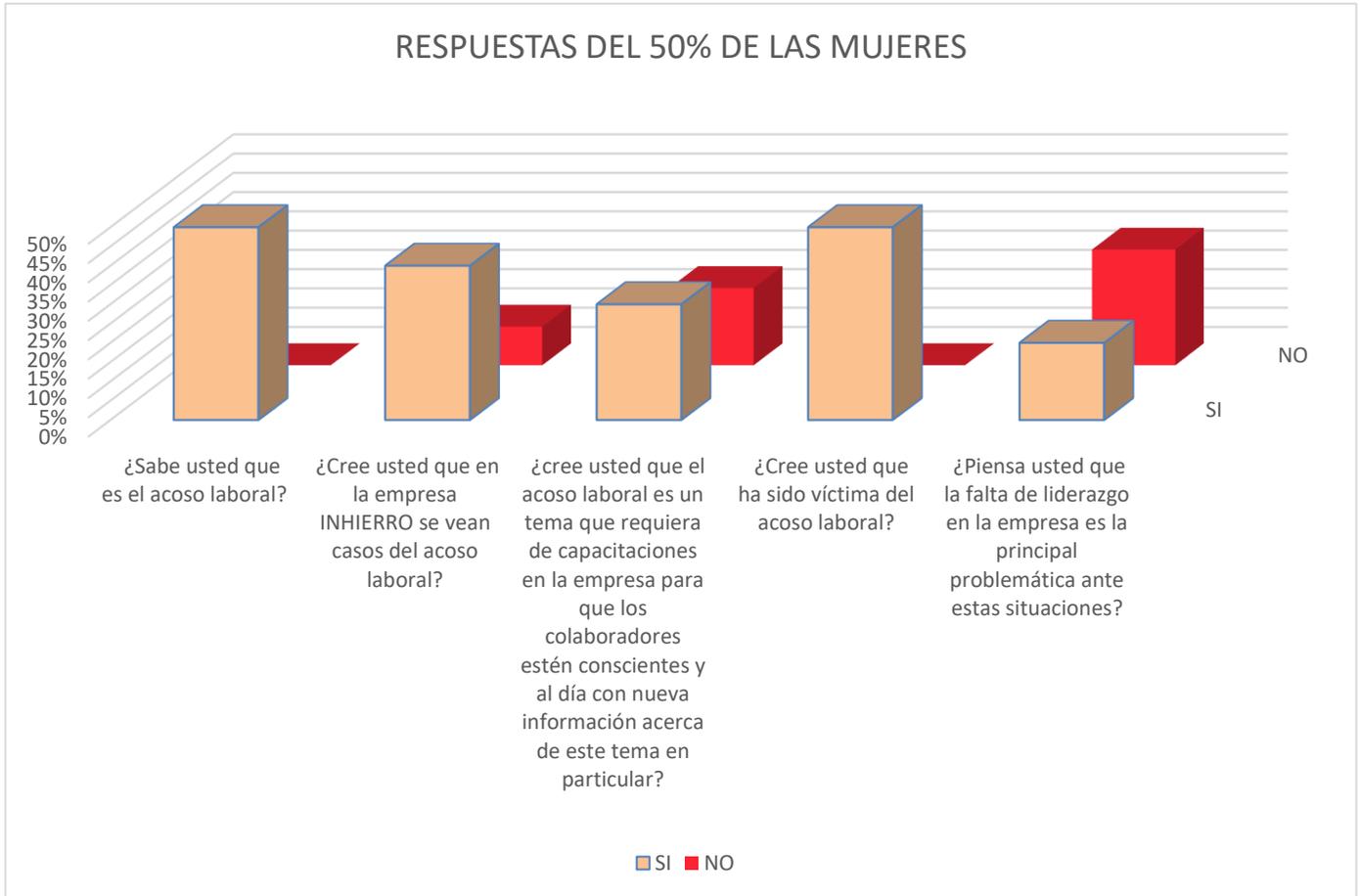
La selección aleatoria simple se conformó de forma igualitaria entre hombres y mujeres de diferentes edades, se les informó del caso de estudio, se le realizó la encuesta virtual, y se le hizo entrega de la cartilla informativa.

Del 100% de los entrevistados el 50% es hombre y el 50% mujeres.

Ilustración 2

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

Ilustración 2: En la gráfica anterior se puede conocer las respuestas de las mujeres entrevistadas.



Fuente: Elaboración Propia.

Ilustración 3



Ilustración 3: En la gráfica anterior se puede conocer las respuestas de los hombres entrevistados.

Fuente: Elaboración Propia.

Se entiende por los resultados de las encuestas anteriores que los hombres de la empresa INHIERRO son más indiferentes ante el tema del acoso laboral en su área de trabajo, en cambio la mujer tiene más conciencia ante esta situación, y han sido víctimas más comunes y propensas de este acto, en diferentes tipos, grados, y casos.

6.2 Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano

Este artículo presenta el fenómeno del acoso laboral (mobbing) como una situación disfuncional y frecuente en el contexto organizacional que, además, se perpetúa y es alimentada por la escalada simétrica de violencia en Colombia.

Se trata de un artículo de revisión que aborda el acoso laboral desde la perspectiva de investigadores nacionales e internacionales y propone enfrentar de manera urgente el fenómeno desde lo legal y la psicología organizacional, en aras de mejorar la calidad de vida laboral. (Giraldo, 2005)

6.3 La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia

Se trata de un artículo de revisión que plantea el fenómeno de la violencia organizacional como una situación de gran amplitud y complejidad debida a la multiplicidad de factores y elementos de orden individual, económico, social y político que allí tienen lugar.

Este trabajo aborda inicialmente el problema de la violencia en general para luego tratar de precisar el problema de la violencia en el trabajo. Actualmente se considera como un campo amplio de investigación, no obstante, en Colombia aún resta hacer esfuerzos para comprender este fenómeno en un entorno demarcado por la violencia política y social, donde están sucediendo rápidas transformaciones en las formas de organización del trabajo.

En esta revisión se plantea la dificultad para desarrollar herramientas de identificación, control, manejo del fenómeno de la violencia organizacional y sugiere que, para un adecuado abordaje del problema, se requiere una mejor y mayor elaboración del concepto de violencia organizacional, evitando caer en los lugares comunes asociados al concepto de violencia en general. (Castillo & Cubillos, 2012)

6.4 Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública

Este estudio plantea que los factores de riesgo psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, dado que las investigaciones han mostrado el crecimiento de afecciones en la salud especialmente en la población trabajadora, con alteración en la calidad de las relaciones laborales y en general, la dinámica de la organización.

El objetivo de este estudio consistió en analizar e identificar las representaciones sociales de los trabajadores en una organización pública frente a los riesgos psicosociales y el acoso laboral.

El tipo de estudio realizado correspondió a una Investigación cualitativa con enfoque hermenéutico

La unidad de análisis estuvo constituida por los funcionarios de la empresa Red Vital del municipio de Paipa (Boyacá, Colombia), en el mes de noviembre de 2011 y la unidad de trabajo se establece a conveniencia del investigador. En el estudio participaron 20 trabajadores que corresponden a los cargos de operarios y administrativos de la empresa. Se utilizaron técnicas como la carta de

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

asociaciones libres y estudio de caso. La recolección de la información se realizó a través de la técnica carta asociativa

El análisis de la información que se realizó desde la teoría estructural, mostró que las representaciones sociales de los riesgos psicosociales se organizan alrededor de presión, acoso, seguridad, accidente, estrés e inseguridad. El acoso laboral se estructura alrededor de cansancio, irrespeto, maltrato y abuso.

Según el enfoque procesual, la sobrecarga laboral que se presenta en el individuo, por la presión que ejerce el jefe y los compañeros de trabajo, es el concepto más común que se tiene de riesgo psicosocial y acoso laboral.

Se concluye que los trabajadores identifican los conceptos: riesgos psicosociales y acoso laboral, sin embargo, tienden a confundirlos, para lo cual se hace necesario capacitar a los trabajadores en estas dos temáticas, además de promover en la organización relaciones laborales adecuadas. (Becerra Bonza & Gerrero Garcia, 2012)

7 Discusión

La importancia de la Salud en el Trabajo ha permanecido desde la antigüedad y hoy cobra más vigencia que nunca, y se ha convertido en un reto valorar los ambientes de trabajo e identificar los factores de riesgo psicosocial que pueden acarrear efectos en la salud de las personas.

De manera expresa, la ley señala como bienes Jurídicos protegidos al “Trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores y empleados, así como la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y un buen ambiente de la empresa”

En conexión con lo anterior, la corte constitucional ha señalado que “...la dignidad humana es el bien Jurídico protegido primordialmente por la ley y de este se desprende la protección de los demás derechos fundamentales, en especial el derecho a trabajar en condiciones dignas y justas, reconocido expresamente por el artículo 25 de la constitución”

Teniendo en cuenta lo evidenciado en los estudios descritos, y desde el punto de vista Legal y de la Psicología Organizacional, resulta claro que las empresas no pueden ser ajenas a la responsabilidad de favorecer un contexto de desarrollo ético y competitivo, y que promueva la calidad de la vida laboral, teniendo en cuenta que la mayoría de los seres humanos dedicamos gran parte de nuestra vida al trabajo.

Si bien en las organizaciones modernas se identifican claramente los factores de Riesgo Clásicos (Ergonómicos, Físicos, Biológicos), el Acoso Laboral se reconoce como uno de los principales factores de riesgo psicosocial en los estudios citados.

Las consecuencias del acoso a nivel laboral se traducen en individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y a un deterioro del clima laboral, y es así como en los estudios anteriores se identificaron diferentes situaciones como las siguientes:

- Pérdida del potencial profesional para las organizaciones.
- Un daño que puede llegar a ser difícil de reparar en el estado de salud de las víctimas.
- Un deterioro de las relaciones personales y familiares. -El costo económico que puede representar para las organizaciones por ausentismo laboral, retiros de personas en edad temprana, alta rotación de personal, baja productividad y alta accidentalidad.

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

De igual forma, consideramos de suma importancia la necesidad de diseñar un instrumento para el diagnóstico de Acoso Laboral validado en Colombia, como herramienta imprescindible para su identificación, diagnóstico oportuno y adecuado que permita prevenirlo, corregirlo y sancionarlo si diere lugar, en el marco de la Ley 1010 de 2006.

El interés por el Acoso Laboral en Colombia es reciente, y debido a que es un fenómeno complejo, multicausal y creciente, este debe evaluarse desde diferentes métodos y perspectivas; siendo responsabilidad ineludible de las organizaciones (empresas), trabajadores y la Academia

8 Conclusiones

El acoso laboral es tan antiguo como la propia actividad humana, y se ha seguido manifestando, a pesar de la aparición y consolidación del derecho al trabajo sin embargo por falta de información, que las normas no son conocidas y que existe confusión, y falta de compromiso por parte de los funcionarios es que sigue predominando el temor a denunciar. A pesar de ser una realidad, los registros de acoso laboral son escasos y no se cuenta con investigaciones suficientes y actualizadas sobre el tema, que permitan reflejar el impacto de la legislación en este, establecer una reflexión colectiva que integre los campos empresariales, laborales y académicos y que posibiliten una vigilancia y manejo más eficientes

Con la aparición de la ley 1010 de 2006, en Colombia se dio un gran paso importante en el sentido de reconocer clara mente la existencia del acoso laboral, como parte de los riesgos psicosociales y físicos; con los cuales busca definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades en un ambiente laboral ya sea privada o pública; afectando así la condición psicosocial del trabajador y su entorno familiar, organizacional y social.

El capital humano es un elemento imprescindible dentro de las organizaciones y la sociedad, al que se le deben procurar condiciones de trabajo digno, el buen liderazgo es la clave para promover la seguridad de un colaborador, ya que a pesar del impacto social que tiene el acoso laboral, el sistema de vigilancia en salud pública, no ha incorporado suficientes elementos para su vigilancia y control en el entorno laboral.

La violencia en el trabajo afecta los empleados y así su ambiente laboral, familiar y social en general. Además, acaba con la satisfacción en el trabajo y la salud, ocasionando efectos negativos como: el ausentismo, la insatisfacción en el trabajo, el retiro laboral sin causa justificada, la disminución de la productividad, el deterioro en las relaciones interpersonales con familiares, amigos o compañeros de trabajo, daños psicológicos, físicos y profesionales.

Además, está vinculado a otros factores que influyen en la salud de los trabajadores, como el estrés, el consumo de alcohol y drogas.

9 Referencias Bibliográficas

- Becerra Bonza, D., & Gerrero Garcia, T. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 118-132.
- Boada-Grau J, F.-C. P. (2012). *Salud y trabajo: Los nuevos y emergentes Riesgos Psicosociales*. Barcelona: UOC.
- Castillo, J., & Cubillos, A. (2012). *La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia*. . Rev Fac Nac Salud Pública.
- Congreso de la República de Colombia. (11 de Julio de 2014). *LEY 734 DE 2002*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4589>
- Einarsen, S., & Hauge, L. (2006). *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo*. . Rev Psicol Trab Las Organ.
- Fieft, T. (1996). *how to predict, resist, challenge and combat workplace bullying : overcoming the silence and denial by which abuse thrives*. Success Unlimited.
- Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas*, 205-16.
- Hotman, I., Jettinghof, K., & Cedillo, L. (11 de Julio de 2008). *Organization WH, others. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo*. Obtenido de <http://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
- LEYMANN, H. (1996). *La persecution au travail*. Paris: Editions du seuil.
- M-F, H. (1999). *El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Mexico - Buenos Aires: Paidós.
- MINISTERIO DE TRABAJO. (08 de Julio de 2014). *Resolución 652*. Obtenido de <https://www.resguarda.com/article/Colombia---Resolucion-652-Ministerio-de-Trabajo.html>
- Ministerio de Trabajo y seguridad Social. (08 de Julio de 2012). *Resolución 00001356 de 2012*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48587>
- Piñuel, I., & Cantero, A. (2002). *La incidencia del mobbing o acoso psicológico*. Lan Harremanak Rev Relac Laborales.
- República de Colombia. (11 de Julio de 2014). *Código Sustantivo del trabajo*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>

EFFECTOS DEL LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN EN LOS COLABORADORES

Republica de colombia. (11 de Julio de 2014). *Decreto Numero 2351 de 1965*. Obtenido de

<http://www.suin-juriscal.gov.co/>

Social, M. d. (23 de Enero de 2006). *Ley 1010 de 2006*. Obtenido de

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843>

Social, M. d. (10 de Julio de 2014). Obtenido de

http://www.minsalud.gov.co/_layouts/15/osssearchresults.aspx?u=http%3A%2F%2

Trijueque , D., & Gomez, J. (2009). El acoso psicologico en el lugar de trabajo: Prevalencia y analisis

descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 288-93.

UNIMINUTO. (2015). Corporacion Universitaria Minuto de Dios. 31.

Zabalza, P. y. (2001). *Mobbing: Como sobrevivir al acoso psicologico en el trabajo*. Santander: Editorial

Sal Terrae.