

MOBBING EN MEDIANAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL DE LA LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA, BOGOTÁ - COLOMBIA

MOBBING IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN THE COMMERCIAL SECTOR OF THE TOWN OF PUENTE ARANDA, BOGOTÁ - COLOMBIA.

John Hernando Escobar Rodríguez¹ y Daniel Isaac Roque²

Resumen

Las medianas y pequeñas empresas son fuentes importantes de desarrollo económico en las diferentes regiones de un país. Para lograr este anhelado desarrollo, es necesario lograr la articulación de varios factores que garanticen la productividad de los trabajadores y del crecimiento económico y comercial de estas organizaciones. La sinergia que se genere entre los factores laborales y las relaciones jerárquicas que se establecen entre jefes y trabajadores; plantean el escenario propicio para crear “un clima laboral óptimo” que se puede percibir dentro de estas unidades empresariales. En la actualidad; prevalece un fenómeno laboral denominado “*mobbing*” que atenta contra la equidad organizacional. La investigación que se presenta, analiza la prevalencia y práctica de este fenómeno en las medianas y pequeñas empresas del sector de Puente Aranda. Los resultados obtenidos evidencian como el factor motivacional tiene un efecto importante a nivel de la productividad del trabajador que incide de una manera relevante en el crecimiento económico y comercial de estas empresas.

Palabras claves: *Maltrato; Discriminación; Inequidad; Motivación, Laboral.*

¹ Docente Investigador: Corporación Universitaria Iberoamericana. Economista, Especialista en Gerencia en Gobierno y Gestión Pública. Docente - investigador, programa de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Empresariales, Corporación Universitaria Iberoamericana. Correos electrónicos: john.escobar@yahoo.com.ar; john.escobar@ibero.edu.co

² Director Académico programa de Contaduría Pública. Licenciado en Contabilidad y Finanzas, Magister en Contabilidad; Candidato a Doctor en Ciencias Contables y Financieras de la Universidad de La Habana. Docente-investigador, Director Académico programa de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Empresariales, Corporación Universitaria Iberoamericana. Correos electrónicos: danyisaac82@gmail.com; daniel.isaac@ibero.edu.co

-
Artículo recibido: 18/05/2020 | Artículo aprobado: 22/07/2020.

Abstract

The medium and small companies are important sources of economic development in different regions of a country. To achieve this desired development, it is necessary to achieve the articulation of several factors that guarantee the productivity of workers and the economic and commercial growth of these organizations. The synergy that is generated between labor factors and hierarchical relationships established between bosses and workers; they set the stage for creating an “optimal working environment” that can be perceived within these business units. Nowadays; a known work phenomenon “mobbing” prevails that undermines organizational equity. The research presented, analyzes the prevalence and practice of this phenomenon in medium and small companies in the sector of Puente Aranda. The results obtained show how the motivational factor has an important effect on the level of worker productivity that has a significant impact on the economic and commercial growth of these companies.

Keywords: *Abuse; Discrimination; Inequality; Motivation; Labor.*

Introducción

Toda organización empresarial centra su funcionamiento en una cultura organizacional armónica que permita el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución. Esta cultura institucional debe estar regida por valores y/o principios corporativos que garanticen un ambiente laboral ameno. Sin embargo, la existencia de entornos de trabajo injustos y negativos, así como el *mobbing* se encuentran entre los factores que afectan adversamente el rendimiento y la productividad de los empleados. (Terzioglu et al., 2016). Estos índices permiten medir la gestión empresarial en términos de cantidad de recursos (financieros, humanos y materiales); evaluando la eficiencia gerencial en los procesos definidos al interior de las instituciones. (Al-Rbeawi, S. & Artun, 2019) y (Liu, Xia, Hou, 2019).

En la actualidad el fenómeno del *mobbing* rompe con los entornos de trabajo pacífico y equitativo de las organizaciones atentando contra la justicia y clima organización; donde se experimenta una correlación negativa con el rendimiento y la productividad (Fisher-Blando, 2008) y (Karcioğlu & Akbas, 2010). La práctica del acoso laboral al interior de las organizaciones no solo atenta contra estos índices, sino también inciden en otros factores como: tasa de deserción, inconformidad, desmotivación y hostigamiento común de parte de la relación jerarquía presentes en una organización.

Esta situación atenta contra el desarrollo y crecimiento de las organizaciones; la cual depende en gran medida de la capacidad de los trabajadores de generar valor en las actividades de servicios y/o productivas que genera. En este contexto se estimula la necesidad de estudiar y analizar este fenómeno del *mobbing* en las organizaciones.

El *mobbing* o acoso laboral se considera tan antiguo como el propio trabajo y constituye un tipo de violencia psicológica y se reconoce como una línea de trabajo promisorio y de alto impacto sobre el hombre, las organizaciones y la sociedad. En la actualidad constituye un problema prioritario que afecta la dignidad, genera desigualdad, discriminación, estigmatización y conflictos (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2019) el cual presenta una evidente intensificación y especialización; a pesar de la aparición y consolidación del Derecho del Trabajo.

El fenómeno del acoso laboral o *mobbing* se ha investigado en diferentes contextos y sectores de la sociedad; destacando los estudios de: (Brodsky, 1976); (Hirigoyen, El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso, 2001); (Branch, Ramsay I, & Barker, 2012); (Carrera, Martínez, & Sánchez, 2014); (Pino & Martín, 2015) y (Andrej Kovacic, Nevenka Podgornik, Zorita Pristv, 2017) los mismos realizan aportes teóricos y prácticos sobre el comportamiento y medición del acoso laboral. El mismo comienza a configurarse como un problema social en la década de los años ochenta del siglo pasado (Seco & López-Pino, 2015). El autor (Leymann, 1996) plantea que el *mobbing*: “hace referencia a un proceso de interacción social en el trabajo por el cual un individuo es atacado por uno o más individuos, de manera persistente, llevando al hostigado a una posición de indefensión con un alto potencial de exclusión” pp.6.

El *mobbing* se presenta como maltrato persistente, deliberado y sistemático de varios miembros de una organización, hacia un individuo con el objetivo de aniquilarlo psicológica y socialmente (Astroga, 2013); suele ser sutil, perverso y predeterminado; tiene por objetivo anular y avasallar totalmente a la víctima, en forma de “crimen perfecto” (De Miguel Barrado & Prieto Ballester, 2016). Se presenta como la acción de cualquier compañero de trabajo causando daños psicológicos y/o físicos (Vveinhordt & Streimikiene, 2017), no sólo se describe a la violencia física y no física, sino al comportamiento brutal con los colegas (Holt et al., 2014). El *mobbing* es un riesgo psicosocial que dirige el trabajador a un colapso mental y físico y puede causar una ‘burnout’ (Avnejerc, 2016).

Este fenómeno presenta consecuencias negativas para las organizaciones, su práctica influye en el éxito de la organización, en este sentido es necesario establecer mecanismos efectivos de protección en los ambientes laborales, lo cual permita cumplir con las funciones sustantivas definidas para el cargo que desempeña. En el contexto colombiano existe un marco regulatorio y normativo que estipula el acoso laboral tanto en instituciones públicas como privadas; las principales leyes que regulan este fenómeno se describen a continuación:



Ilustración 1. Principales leyes de Acoso laboral en Colombia.

Fuente: Elaboración propia.

La Constitución Política de Colombia del año 1991 establece en su artículo no.1: “Colombia es un Estado Social de Derecho, donde se respetará la dignidad humana, en el trabajo y en la solidaridad, donde prevalezca el interés general”. La actividad laboral debe desarrollarse en presencia de valores como: el respeto, la tolerancia y la integridad con el objetivo que los individuos puedan expresar sus opiniones sin ningún condicionamiento, desarrollando y plasmando sus capacidades y habilidades en cualquier campo laboral. Los artículos No: 13, 25 y 53 enfatizan sobre la no existencia de discriminación alguna entre las personas; se debe garantizar la igualdad y el respeto en el ámbito laboral teniendo en cuenta el derecho a la integridad física y moral en todos los aspectos.

La Ley N^o 1010 del 2006 es la base legislativa para reglamentar y sancionar todo acto de acoso laboral en las organizaciones y de esta manera garantizar la igualdad en el trabajo sin discriminación alguna, cualquier acto de acoso laboral ya sea físico o psicológico en cualquier organización privada o pública, su principal objeto: *definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.*

La Resolución 2646 de 2008 define las responsabilidades de los actores en cada organización sea pública o privada para: *identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear permanentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y de esta manera determinar las patologías causadas por el estrés ocupacional a causa del acoso laboral.*

La Resolución 652 de 2012, obliga a todas las empresas ya sean públicas o privadas a crear y a conformar el Comité de Convivencia Laboral; con el objetivo de recepcionar y tramitar todas las quejas a nivel de acosos laboral que se presente en la organización y de esta manera formular los planes de mejora correspondientes para dar una pronta solución a las partes involucradas; teniendo siempre como premisa el respeto a la dignidad humana y la igualdad sin ningún tipo de discriminación entre los trabajadores de la organización. La Resolución 1356 de 2012 establece que el Comité de Convivencia Laboral debe efectuar lo siguiente: *“Las reuniones se realizarán ordinariamente cada tres meses y sesionará con la mitad más uno de sus integrantes. Así como además se pueden convocar reuniones extraordinarias cuando se requiere de la intervención inmediata en casos que se presenten”*

En el contexto internacional existen organizaciones que promueven los ambientes laborales armónicos y la no proliferación del acoso laboral. En este escenario se encuentra la Organización internacional del Trabajo (OIT); la misma tiene como premisa el cumplimiento de la normatividad del trabajo regulada en cada país; auditando, controlando, reglamentando y sancionando todo lo concerniente a las manifestaciones de acoso laboral que se pueda presentar en alguna empresa de índole público y privado. Entre sus objetivos fundamentales se encuentran:

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

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

Métodos

La metodología de investigación se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, bajo el mismo se pretende identificar los factores más importantes que inciden en el *mobbing* en las unidades empresariales analizadas. Para tal efecto se desarrolló la investigación mediante un estudio exploratorio-deductivo, indagando la articulación de las variables que intervienen en el acoso laboral y la productividad de cada unidad objeto de estudio. Para dar cumplimiento al objetivo general de la investigación se definió el siguiente procedimiento de investigación; el cual se desarrolló bajo el principio de Equidad de Género.

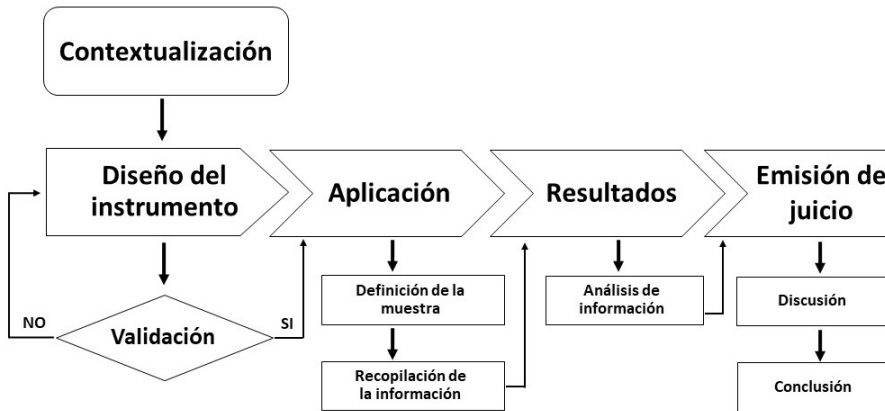


Ilustración 2. Procedimiento de Investigación

Fuente: Elaboración propia.

Etapa 1. Contextualización: Esta etapa de trabajo se basa en el análisis teórico del tema objeto de estudio; donde se identifican los principales elementos teóricos y reglamentarios que estipulan el acoso laboral en Colombia.

Etapa 2. Diseño: Esta etapa se caracteriza por la creación y validación del instrumento; como punto de partida de la etapa se procede a la confección del instrumento tomando como punto de referencia (5) variables definidas por la Organización Mundial de la Salud. Para medir la incidencia directa de acoso laboral al trabajador se establecieron tres criterios de medición, los cuales se presenta de la siguiente manera:

- SI: Constantemente es objeto de *mobbing* por parte de sus compañeros y/o jefe(s) (inmediato o superior) en la organización donde labora.
- NO: Nunca ha sido objeto de *mobbing* por parte de sus compañeros y/o jefe(s) (inmediato o superior) en la organización donde labora.
- ALGUNAS VECES: Al menos una vez ha sido objeto de *mobbing* por parte de sus compañeros y/o jefe(s) (inmediato o superior) en la organización donde labora.

Como mecanismo de validación del instrumento se realizó la selección de expertos que certifican la pertinencia y coherencia del mismo; esta selección se efectúa cumpliendo con la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales. Una vez identificados los expertos se realiza una autovaloración de los niveles de formación e información que poseen sobre el tema de investigación; así como el cálculo del coeficiente de argumentación o fundamentación (K_a) de cada experto y su coeficiente de competencia K mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

Ecuación 1. Coeficiente de competencia (K).

$$K = \frac{1}{2} * (K_a + K_c)$$

Fuente: (Cabero & Barroso, 2013)

Los resultados obtenidos se describen a continuación:

Tabla 1. Resultados del Coeficiente de competencia (K).

EXPERTO	K_a	K_c	K	Valor K
1	0,90	0,7571429	0,828571429	Alto
2	0,50	0,3285714	0,414285714	Bajo
3	0,85	0,7428571	0,796428571	Alto
4	0,65	0,3571429	0,503571429	Bajo
5	0,90	0,7571429	0,828571429	Alto

Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizado el cálculo de los coeficientes se procede a seleccionar los expertos 1, 3 y 5 dado el nivel de competencia evidenciado. Una vez identificado los expertos para la aprobación del instrumento se procede al cálculo del Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,903; evidenciando una óptima correlación del instrumento mostrando la consistencia interna del mismo.

Etapa 3. Aplicación: En este acápite del procedimiento de investigación se realiza la definición de la población objetivo de estudio (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019). Para realizar este análisis se planteada como nicho de estudio la localidad de Puente Aranda en Bogotá D.C; esta localidad ha sido tradicionalmente un sector referente de gran importancia en los indicadores económicos, sociales y comerciales de la ciudad debido a su extensión geográfica. Dado el número de empresas reportadas, se procedió a realizar un muestreo aleatorio simple para acotar la muestra de análisis proyectando un nivel de confianza K del 90% con el objetivo de obtener un resultado viable; el cálculo se realizó de la siguiente forma:

Ecuación 2. Muestra Aleatoria Simple.

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

Fuente: (Zylberberg, 2016).

Donde:

N = Tamaño de la población

K = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

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

A partir de los resultados obtenidos se define la aplicación del instrumento en 67 medianas y pequeñas empresas del sector de Puente Aranda; al interior de estas unidades empresariales se aplicó el instrumento a 10 trabajadores de cada empresa seleccionada.

Etapa 4. Resultados: Esta etapa de la investigación se caracteriza por la validación de los resultados, mediante este análisis se pretende definir la articulación que existe entre la productividad y el acoso laboral.

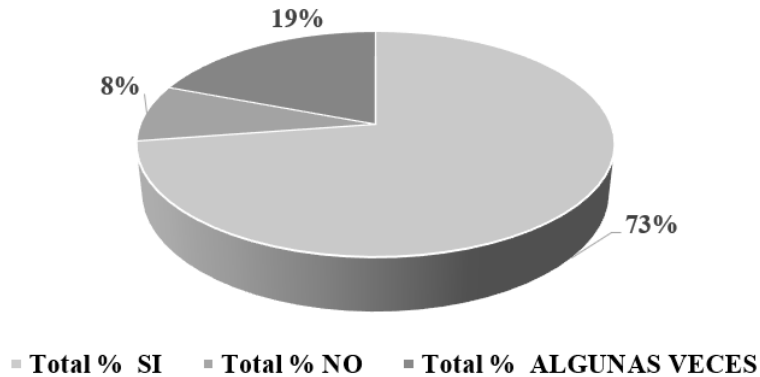
Etapa 5. Emisión de juicio: Esta etapa del procedimiento de investigación se caracteriza por realizar la emisión de la discusión y conclusiones sobre el fenómeno *mobbing* en las medianas y pequeñas empresas del sector.

Resultados

En una organización en la que se evidencia la práctica del *mobbing*, la percepción de “justicia organizacional” es baja, o no es evidente, lo que conlleva de una manera directa al fracaso organizacional; evidenciado en la insatisfacción o poca motivación por parte de los trabajadores que incide de una forma directa en el desempeño de las organizaciones. A continuación, se presenta el comportamiento de las variables laborales que permiten medir la existencia de *mobbing* al interior de las organizaciones.

La variable Maltrato Laboral: Está representada por las agresiones de tipo: física, psicológica o sexual; durante el horario laboral. (Mejía, R. C., Gómez, H. A., Cáceres, O. J., & Perú, R. G. ;2016). El comportamiento de esta variable al interior de las instituciones debiera estar representada por el “bien público global” de mejores condiciones de trabajo en todos los ámbitos. (Koenig-Archibugi, M. ;2017). Los resultados obtenidos en la medición de esta variable se muestran a continuación:

Ilustración 3. Comportamiento de la variable Maltrato Laboral.

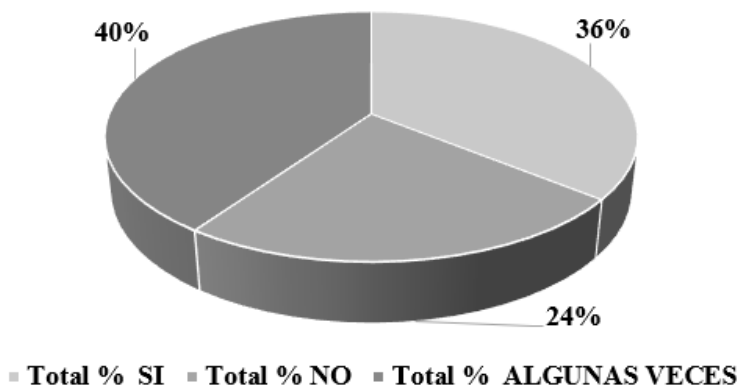


Fuente: Elaboración propia.

La medición de la variable de Maltrato Laboral evidencio que el 73% de los trabajadores encuestados realmente han sufrido alguna clase de hostigamiento al cumplir su labor. De igual manera se identificó que los mecanismos para mitigar esta clase de fenómenos en la mayoría de estas instituciones no existen o son desconocidos.

La variable Discriminación Laboral: Se refiere a la capacidad productiva de dos personas, pero que difieren en alguna característica personal no relacionada con esta, uno recibe un trato inferior en cuanto a posibilidades de obtener empleo, condiciones de trabajo ó educación. (Baquero, J., Guataquí, J. C., & Sarmiento, L.; 2000). La medición de esta variable también indaga sobre el menosprecio y baja motivación por parte del trabajador en el momento de desempeñar sus labores. Los resultados obtenidos en la medición de esta variable se muestran a continuación:

Ilustración 4. Comportamiento de la variable Discriminación Laboral.

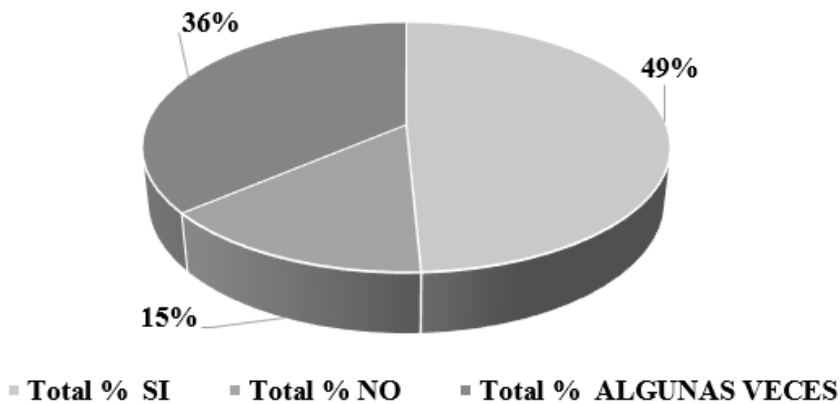


Fuente: Elaboración propia.

La medición de la variable de Discriminación Laboral evidencia que el 40% de los trabajadores en estas instituciones han sufrido una clase de hostigamiento de tipo psicológico el cual influye en su desarrollo laboral. De igual manera la intolerancia se perfila como un factor de interés, dada la gran influencia que los trabajadores de estas empresas hayan sido víctimas de burlas por su raza, credo religioso, inclinación sexual, apariencia física, discapacidad física o preferencia política o a nivel psicológico.

La variable Inequidad laboral: Se refiere a la desigualdad de tareas dentro de las instituciones en términos de calidad del trabajo (Chan, CK y Anteby, M.; 2015). Los resultados obtenidos en la medición de esta variable se muestran a continuación:

Ilustración 5. Comportamiento de la variable Inequidad laboral.

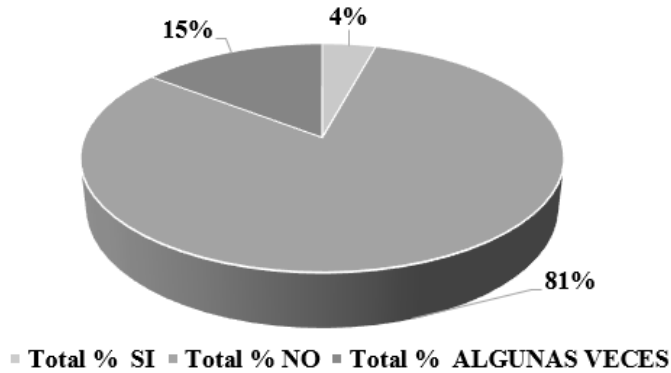


Fuente: Elaboración propia.

La medición de la variable de Inequidad Laboral arrojó que el 49% de los trabajadores de las medianas y pequeñas empresas del sector, expresan que sus empresas no cuentan con mecanismos de ascenso para aquellos trabajadores que tengan un sobresaliente desempeño, capacidades o conocimientos dentro de la organización. Esta situación se considera injusta, dado que la no existencia de estos mecanismos los trabajadores no pueden postularse cargos de más alto rango dentro de estas empresas.

La variable Motivación Laboral: Se convierte en un factor psicológico-emocional clave para que los trabajadores de cualquier organización desempeñen sus funciones a cabalidad de una forma más eficiente y de esta manera contribuyen al crecimiento de productividad laboral dentro de una empresa (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2019). Los resultados obtenidos en la medición de esta variable se muestran a continuación:

Ilustración 6. Comportamiento de la variable Motivación Laboral.

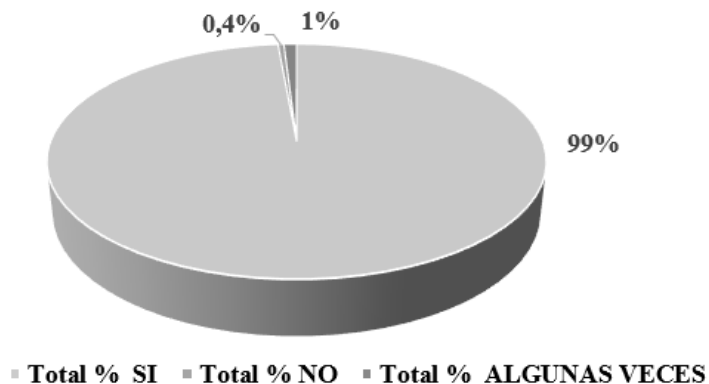


Fuente: Elaboración propia.

La medición de la variable Motivación Laboral muestra que el 81% de los trabajadores indican que las empresas donde laboran no cuentan con mecanismos o procedimientos a nivel de remuneraciones, incentivos y de ascenso laboral. De igual manera no se evidenciaron muestras de reconocimiento por su labor como trabajador. Esta situación incide negativamente en el desempeño individual y colectivo en el desarrollo de las funciones al capital humano de estas organizaciones.

La variable Productividad Laboral: Se define como el registro de ventas por obrero, representado en la producción per cápita del mismo (Islam, A., Palacios López, A. y Amin, M.; 2018). Los resultados obtenidos en la medición de esta variable se muestran a continuación:

Ilustración 7. Comportamiento de la variable Productividad Laboral.



Fuente: Elaboración propia.

La medición de la variable de Productividad Laboral el 99% de los trabajadores de estas medianas y pequeñas empresas expresan que el acoso laboral es un factor que incide de una manera importante dentro de una organización y que afecta de una forma negativa los niveles de desempeño y productividad a nivel individual y colectivo de una organización.

Como siguiente elemento de investigación, se realizó una un análisis de las variables medidas por género, donde se pueden evidenciar los siguientes resultados:

Tabla 2. Comportamiento de variables por género:

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

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla anterior, es evidente que la prevalencia de acoso laboral para el género femenino en las variables (Maltrato, Discriminación e Inequidad laboral) es significativa; con un promedio sobre el 84%. Este contexto evidencia que las mujeres tienen un mayor grado de acoso laboral dentro de estas unidades productivas empresariales.

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

De acuerdo a la variable asociada 4 referente a la Motivación Laboral se puede observar que en el desarrollo de las actividades laborales en cuanto a las mujeres el 77% de estas se sienten desmotivadas, ya que en ninguna ocasión han recibido alguna felicitación o reconocimiento oral o escrito por parte de su jefe inmediato y de su organización. De igual manera se puede observar en los hombres que el 55% de ellos se sienten desmotivados ya que al hacer sus actividades laborales diarias el jefe inmediato y la empresa se portan de manera indiferente al no motivar de alguna manera a sus trabajadores cuando realizan sus funciones dentro de la organización.

Finalmente, en la variable asociada 5, que hace referencia a la Productividad Laboral tanto mujeres como hombres en un 98% en promedio indican que el acoso laboral dentro

de una organización afecta e influye negativamente y en un alto grado los niveles de desempeño y productividad a nivel personal y empresarial. Esto evidencia que en las 67 medianas y pequeñas empresas analizadas del sector comercial de la localidad de Puente Aranda; la prevalencia de acoso laboral es notable en un alto grado.

Discusión

La información analizada en esta investigación permite establecer como el *mobbing* o acoso laboral afecta directamente el potencial de éxito de las medianas y pequeñas empresas del sector comercial de la localidad de Puente Aranda, mediante la medición de variables como Maltrato laboral, Discriminación Laboral, Inequidad Laboral, Motivación Laboral y Productividad Laboral. Los resultados obtenidos evidencian como el capital humano ha sufrido parcialmente o totalmente este fenómeno en algún momento en las organizaciones donde laboran. Por tal motivo se debe implementar acciones dentro de las organizaciones que permitan mitigar o erradicar esta problemática que incide en el desarrollo económico y social de las unidades empresariales de este sector.

Aunque el acoso laboral es conocido tanto para empleadores como para trabajadores; actualmente se considera un fenómeno tabú sobretodo en el género femenino debido al temor de perder su trabajo no es comunicado o informado con los entes correspondiente. Estas posturas no permiten tomar las medidas preventivas de tipo psicológicas y jurídicas para que este flagelo laboral se erradique dentro de estas organizaciones.

A pesar de la existencia de normativas internacionales y nacionales, en las medianas y pequeñas empresas de la localidad de Puente Aranda; existe un gran desconocimiento sobre la incidencia que produce el acoso laboral o *mobbing* dentro de una organización. Los resultados obtenidos permiten establecer la importancia de como el acoso laboral o *mobbing* afecta directamente el potencial de éxito de una organización. Los elementos estudiados permitieron identificar:

- Bajos niveles de desempeño laboral los cuales repercuten directamente a nivel de productividad tanto individual como colectivo.
- Problemas de índole psicológico-emocionales que hacen que el rendimiento de cada trabajador no sea el eficientemente esperado para estas organizaciones.
- El capital humano ha sufrido parcialmente o totalmente este fenómeno en algún momento en las organizaciones donde laboran.

Conclusiones

Mediante la investigación desarrollada se realizó la descripción de los principales factores que caracterizan e influyen en el acoso laboral o *mobbing* al interior de las medianas y pequeñas empresas en el sector comercial de la localidad de Puente Aranda.

Se evidenció el impacto generado por el *mobbing* en los trabajadores de las pequeñas

y medianas empresas del sector comercial de la Localidad de Puente Aranda en Bogotá, el cual genera un clima organizacional negativo, que establece una relación directa con las variables analizadas, de las cuales la variable Productividad tiene un mayor grado de afectación e incidencia a la hora de analizar y establecer las proyecciones éxito económico y comercial de estas organizaciones.

Se determinó como las variables estudiadas influyen en el proceso organizacional de las medianas y pequeñas empresas analizadas; donde el factor motivacional tiene un efecto importante a nivel de la productividad empresarial, afectando el desarrollo productivo individual y colectivo.

Referencias

- Al-Rbeawi, S. y Artun, E. (2019). *Fishbone type horizontal wellbore completion: A study for pressure behavior, flow regimes, and productivity index*. Journal of Petroleum Science and Engineering. [https://doi: 10.1016/j. petrol.2018.12.076](https://doi.org/10.1016/j.petrol.2018.12.076)
- Andrej Kovacic, Nevenka Podgornik, Zorita Pristv. (2017). *Mobbing in a Non-Profit organisation*. Organizacija- University of Udine, 50(2), 7.
- Astroga, C. M. (2013). *Estrés, Burnout y Mobbing. Recursos y estrategias de Afrontamiento*. Madrid, España: AMARU. Ediciones.
- Avnejrc, B. (2016). *Mobbing in Company levels and typology*. Organizacija - University of Primorska, 49(4), 15.
- Baquero, J., Guataquí, J. C., & Sarmiento, L. (2000). *Un marco analítico de la discriminación laboral. Teorías, Modalidades y Estudios para Colombia*. Borradores de investigación. No. 8 (junio de 2000). Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10807/3679.pdf>
- Branch, S., Ramsay, S., & Barker, M. (2013). *Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review*. International Journal of Management Reviews, 15(3), 280-299. <https://pdfs.semanticscholar.org/7185/f244699c600faa99e0a2d6ce3d3e7f6b09ea.pdf>
- Brodsky, C. (1976). *The harassed worker, Toronto, Ontario, Canada. Lexington Books, DC Heath*'den aktaran Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach, Aggression and Violent Behavior, 5(4), 379-401.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). *Dinámica Empresarial de Bogotá. Boletín Estadístico # 5. I Trimestre de 2018*. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá. <http://www.sdp.gov.co/system/tdf/repositorio-dice/dice182-boletinlicenciasurbanisticasejecutoriadas30062018.pdf?file=1&type=node&id=17413&force=1>
- Carrero, M. A; Martínez, B; Sánchez, R. (2014). *Mobbing and its determinants: The case of Spain*. Applied Economics, 10, 42:29, 3777-3787. <https://doi.org/10.1080/00036840802360112>

- Chan, CK y Anteby, M. (2015). *Task Segregation as a Mechanism for Withinjob Inequality: Women and Men of the Transportation Security Administration*. Administrative Science Quarterly 2016, Vol. 61(2)184–216. <http://doi:10.1177/0001839215611447>
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010*. Bogotá, Colombia. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Congreso de Colombia (2012). *Ley 1581*. Bogotá, Colombia. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). *El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español*. Revista Perspectivas, (38), 25-44. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n38/n38_a03.pdf
- Fisher-Blando J.L. (2008) *Workplace Bullying: Aggressive Behavior and its Effect on Job Satisfaction and Productivity*. PhD Thesis, University of Phoenix, Phoenix, ABD.
- Hirigoyen, M. F., & Valls, N. P. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, (41) 154-157. http://www.mtramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/41/recen2.pdf
- Holt, T. J., Fitzgerald, S., Bossler, A. M., Chee, G., & Ng, E. (2014). *Assessing the risk factors of cyber and mobile phone bullying victimization in a nationally representative sample of Singapore youth*. International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology, 60(5), 598-615. <https://doi.org/10.1177/0306624x14554852>
- Islam, A., Palacios López, A. y Amin, M. (2018). *Decomposing the Labour Productivity Gap between Migrant-Owned and Native-Owned Firms in Sub-Saharan Africa*. The Journal of Development Studies, 1-18. <http://doi:10.1080/00220388.2018.1520215>
- Karcioglu F. & Akbas S. (2010) *Association between mobbing at workplace and job satisfaction*. Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences 24 (3), 139–161.
- Koenig-Archibugi, M. (2017). *Does transnational private governance reduce or displace labor abuses? Addressing sorting dynamics across global supply chains*. Regulation & Governance, 11 (4), 343–352. <http://doi:10.1111/regg.12169>
- Leymann, H. (1996). *The content and development of mobbing at work*. European journal of work and organizational psychology, 5(2), 165-184.
- Liu, W.L.; Xia, Y. Hou, J.L. (2019). *Health expenditure efficiency in rural China using the super-SBM model and the Malmquist productivity index*. International Journal for Equity in Health, 18:111. <https://doi.org/10.1186/s12939-019-1003-5>
- Martín, E. S., & Pino, C. M. L. (2015). *Génesis y problematización de la ley de acoso laboral en Colombia*. Cuadernos de Relaciones Laborales, (1), 119-148. <http://dx.doi.org/10.1007/s10079-015-0288-8>

org/10.5209/rev_CRLA.2015.v33.n1.48810

Mejía, R. C., Gómez, H. A., Cáceres, O. J., & Peru, R. G. (2016). *Factores socio-laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú*. Archivos de Medicina, 12(1), 4.

Ministerio del Trabajo (2012) *Resolución No. 652*. Bogotá, Colombia. http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20

Ministerio del Trabajo (2012) *Resolución No. 1356*. Bogotá, Colombia. http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00001356_de_2012.pdf/1fb4a978-0a6b-de95-2197-7ff9c0767fcc

Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646, Bogotá, Colombia. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (13 de 02 de 2019). Organización Internacional del Trabajo (OIT). Obtenido de Normas de Trabajo: <https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm> https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711295.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (17 de 02 de 2019). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Plan de Acción sobre Salud Mental 2010-2020: <https://www.who.int/es> https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029_spa.pdf;jsessionid=27D9674E8BA3E3117F62F48D18A73EC5?sequence=1

Presidente de la Republica de Colombia. (1991). *Constitución política de Colombia*. Bogotá, Colombia: Ministerio de justicia y del Derecho.

Terzioğlu, Füsün & Temel, Safiye & Uslu Şahan, Fatma. (2016). *Factors affecting performance and productivity of nurses: Professional attitude, organisational justice, organisational culture and mobbing*. Journal of nursing management. 24. 10.1111/jonm.12377.

Vveinhardt, J. y Streimikiene, D. (2015). *The questionnaire for diagnosing mobbing in employes relationship*. Economic Research Ekonomisk Istrazivanja, 28 (1), 441-466. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2015.1075415>

Vveinhardt, J., & Štreimikienė, D. (2017). *Demographic, social and organizational characteristics on the levels of mobbing and single cases of harassment: the multicomplex approach*. Economics and Management. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2017-3-004>

Zylberberg, A. (2016). *Probabilidad y Estadística*. México: Nueva Librería.