

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



**FACULTAD PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PREGRADO
BOGOTÁ D.C.**

AÑO DE ELABORACIÓN: 2013

TÍTULO: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL EN EL SECTOR FINANCIERO

AUTOR (ES):

SUAREZ CASTELLANOS BRIGITTE VIRGINIA
PINZÓN CANDELA MARÍA DEL CARMEN

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

TORRES HUGO ALBERTO

MODALIDAD:

PÁGINAS: 92 **TABLAS:** 7 **CUADROS:** 0 **FIGURAS:** 22 **ANEXOS:** 2

CONTENIDO:

1. Resumen, 1
2. Justificación, 2
3. Calidad de vida laboral, 5
4. Reseña histórica, 5
5. Definición de la calidad de vida laboral, 6
6. Modelos de la calidad de vida laboral, 12
7. Acoso laboral, 14
8. Reseña histórica, 14
9. Definición acoso laboral, 15

10. Tipos de acoso laboral, 16
11. Causas de acoso laboral, 18
12. Consecuencias del acoso laboral, 19
13. Prevención del acoso laboral, 19
14. Acoso Laboral en las organizaciones, 22
15. Marco legal acoso laboral, 24
16. Marco empírico, 26
17. Objetivo, 39
18. Objetivo General, 39
19. Objetivo Específicos, 49
20. Método, 40
21. Objetivo General, 40
22. Objetivos Específicos, 40
23. Descripción del producto, 41
24. Nombre, logo-símbolo y slogan, 41
25. Producto básico, 41
26. Producto real, 43
27. Producto ampliado, 43
28. Clientes – segmentación, 44
29. Mercado potencial, 44
30. Mercado objetivo, 44
31. Mercado meta, 45
32. Competencia, 47
33. Competencia Directa, 48
34. Competencia Sucedánea, 48
35. Canal de distribución, 48

- 36. Resultados, 50
- 37. Conclusiones, 66
- 38. Referencias, 70
- 39. Apéndices, 78

PALABRAS CLAVES: Calidad de vida (SC42485), prevención laboral (SC27580), promoción de la salud (SC22423), Entorno de trabajo (SC57037), aspectos psicológicos (SC38710).

DESCRIPCIÓN:

En el presente trabajo se propone diseñar un programa de prevención de acoso laboral en el sector financiero, con el fin de promover la calidad de vida de los colaboradores de la organización, en el marco de la prevención de los factores de riesgo psicosocial en cuanto al acoso laboral y la promoción de la salud en las organizaciones, ya que esta situación de acoso laboral es recurrente y mínimamente los empleados de una empresa tiene los conocimientos suficientes en el tema. Se identificó la necesidad de capacitar a las organizaciones y a los colaboradores de la misma, por qué es importante conocer, prevenir e intervenir de ser necesario el acoso laboral. Este programa de prevención en acoso laboral está diseñado de manera virtual mejorando la eficacia y la calidad de sistema de prevención, con base en esto todos los colaboradores de la institución podrán tener acceso permanente y actualizado, el programa está en un CD-ROM llamado Quality of Work Life y el desarrollo y metodología de la presentación está dividida en seis talleres, los cuales se ejecutaran en seis sesiones, cada una de las temáticas se abordaran por día de cuatro horas cada uno está dirigida a las organizaciones para controlar, prevenir e

informar que se debe hacer frente a una situación de acoso laboral y maltrato moral, mejorando el clima laboral de la empresa que requiera el servicio

METODOLOGÍA:

El presente trabajo se realizó bajo una revisión teórica sobre la calidad de vida laboral y acoso laboral y a partir de allí crear un producto sobre dicho tema que permitiera abarcar las necesidades de un mercado objetivo.

CONCLUSIONES:

Hoy por hoy y de manera significativa de una u otra forma en cada empresa existirá conflictos pero a su vez deberán existir programas en el fortalecimiento para la prevención de acoso laboral, buscando direccionamiento y soportes para mediar los intereses propios y de la empresa. Sin embargo, un aspecto a tener en cuenta para sobresalir y ejercer control y compromiso en el bienestar y en la calidad de vida, es contar con actividades propias al crecimiento del recurso humano dando como resultado estándares altos en la calidad de vida y de un continuo efecto positivo en respuesta al clima laboral y de la cultura organizacional.

En ocasiones es relevante tener informado y capacitado al personal con el tema de acoso laboral, puesto que hace frente a la prevención en todos los funcionarios para acatar de manera adecuada la normatividad interna y regida de acuerdo al código sustantivo de trabajo.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



Si es el caso de presentarse una situación de acoso laboral es importante y especialmente que el área de administración de personal manejen el tema por medio de un tercero con el cual se contaría a través de conclusiones objetivas.

A través de este producto se busca generar un programa de prevención para disminuir los índices de acoso laboral en Colombia y de igual forma garantizar un bienestar y calidad de vida laboral a todo colaborador, es substancial contar con profesionales encargados de registrar y soportar en detalle la situación y adicionalmente dar cumplimiento incluso al mismo reglamento de la empresa

Para realizar un adecuado abordaje del tema de acoso laboral, se debe considerar la calidad de vida como el factor organizacional y personal directamente afectado por el mismo, de acuerdo a esto se puede concluir que la presencia del acoso laboral en las organizaciones, afecta aspectos relacionados con el clima laboral, satisfacción en el trabajo, afectaciones psicológicas, estrés laboral, entre otras que hacen parte de la calidad de vida laboral.

En relación a la prevención del acoso laboral, se puede afirmar que es de vital importancia para la productividad y crecimiento de las organizaciones, es de vital importancia que en las organizaciones se genere una cultura de prevención en los diferentes ámbitos, ya que como se ha venido mencionando no se le ha dado mayor importancia al tema. Para que exista una adecuada prevención del acoso laboral se deben tener en cuenta diferentes aspectos, entre los que se encuentran el establecimiento y claridad de las políticas organizativas y legales, la diferenciación entre una alta exigencia laboral y el acoso laboral, la promoción de la autonomía por parte de los líderes hacia los empleados en la ejecución de una tarea, la participación de los empleados en la toma de decisiones en la compañía y por último el conocimiento del marco legal que rigen una conducta de acoso.

FUENTES

- Acosta, M., Pando, M., Aranda, C. & Aldrete, M. (2005). El acoso moral en el trabajo en los empleados del centro universitario de ciencias de la salud de la Universidad de Guadalajara, *Investigación en salud*, 7(1), 1623.
- Aldrete, M., Pando, M., Aranda, C & Torres, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo: un problema de género. *Enseñanza e investigación en psicología*, 11(1), 53-63.
- Amaya, P. (2000). *Colombia un país por construir. Problemas retos presentes y futuros*. Bogotá: Unibiblos. <http://www.healthresearchweb.org/files/colombiaconstruir.pdf>.
- Andrade, V & Gómez, I. (2008). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia, *Pensamiento psicológico*, 4(10), 9 – 25.
- Bergeron, J.L. (1982). La qualité de vie autavail: de quoi parle-t-on exactement?. *Revue Commerce*. 1.
- Bonilla, E. & Rodriguez, P. (1997). *La investigación en ciencias sociales. Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá. [http://books.google.com.co/books?id=oSa54vNsC7YC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false.Bullying andharassment](http://books.google.com.co/books?id=oSa54vNsC7YC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false.Bullying+andharassment).
- Camacaro, P. (2010). *Abordaje conceptual de la calidad de vida en el trabajo, en contribuciones a las ciencias sociales*, de: www.eumed.net/rev/cccss/07/prc.htm
- Cardona, A & Ballesteros, P. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista de la facultad nacional de salud pública*, 23(2), 99-106.
- Carlson, B. (2002). *La educación y el mercado de trabajo en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Carrasco, C & Vega, P. (2009). *Acoso sexual en el trabajo. ¿Denunciar o sufrir en silencio?*. División de estudios y trabajo. Santiago de Chile. http://www.dt.gob.cl/1601/articles-97214_recurso_1.pdf.

- Casas, J; Repullo, J; Lorenzo, S & Cañas, J (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios *Revista de administración sanitaria*, 6(23), 527-544
- Caucel, M. (2005). Acoso laboral en al universidad. *Revista de psicología general y aplicada*, 58(4), 473-484.
- Congreso de Colombia (1990). *Ley 45 del 18 de diciembre de e 1990 por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones.* www.superfinanciera.gov.co/Normativa/.../Ley45-90.rtf
- Congreso de Colombia. (1999). *Ley 510 del 3 de agosto de 1999 por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador, el mercado público de valores, las Superintendencias Bancaria y de Valores y se conceden unas facultades.* Bogotá: Diario Oficial No 43.654 de 4 de agosto de 1999.
- Congreso de Colombia. (1993). *Ley 35 del 5 de enero de 1996 por la cual se dictan normas generales y se señalan en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular las actividades financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público y se dictan otras disposiciones en materia financiera y aseguradora.* Bogotá D.C. Diario Oficial No. 40.710, de 5 de enero de 1993.
- Congreso de Colombia (1999). *Ley 543 del 23 de diciembre de 1999 POR medio de la cual se aprueba el "Acuerdo de Cooperación en Materia de Telecomunicaciones entre el Gobierno de la República de Colombia y el Gobierno de la República de Argentina",* hecho en Santa Fe de Bogotá, D. C., el veintidós (22) de febrero de mil novecientos noventa y cuatro (1994). Bogotá : Diario Oficial No 43.837, de 31 de diciembre de 1999.

- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 del 23 de enero de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. Bogotá: Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006.
- Constitución Nacional de Colombia. (1991). Bogotá: Legis.
- Chappell D, & Di Martino V. (1998). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.
- Chavarro Cárdenas, J.E. & Cortes Guzmán, G. (2013) *Cartilla laboral y de seguridad social* Ciudad: Grupo Editorial Nueva Legislación Ltda.
- Chiavenato, I (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá D.C: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- De la Poza, J. (1998). Satisfacción, clima y calidad de vida laboral. En Rodríguez, A. (Coord). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, (2009). *Dirección del empleo público*. www.serviciocivil.gov.co/.
- Dikmetas, E., Top, M. & Ergin, G. (2011). An examination of mobbing and burnout of residents. *Turkish Journal of psychiatry* 22, 1-12.
- Duro, M. (2008). Modelo conjunto de calidad de vida laboral y salud mental en el trabajo: Valor explicativo del modelo y de sus escalas. Universidad Del Valle *Cuadernos de Administración*, 39.
- Duran, M (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.
- Dyer, J. & Hoffenberg, M. (1975): *Evaluating the quality of working life*, EEUU: The Free Press.

- Einarsen, S. & Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 251-273.
- Enciso, E & Perilla, L. (2004). Visión retrospectiva actual y prospectiva de psicología organizacional. *Acta colombiana de psicología*, 11(2). 4- 11.
- Fernández, E. (1996). *Calidad de vida en el trabajo, como medir para mejorar*, Brasil: Casa da Qualidade.
- Fields, M & Thacker, J. (1992). *Influencia de la calidad de vida en la organización*, EE UU: Editorial Academia del Periodismo,
- Finanzaspersonales.com. (2012) *Cómo combatir el matoneo laboral*.
<http://www.finanzaspersonales.com.co/trabajo-y-educacion/articulo/como-combatir-matoneo-laboral/47213>.
- Fornes, J., Martínez, M & García, G. (2008). Análisis factorial del cuestionario de hostigamiento psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 8(1), 267-28.
- García, C & Tobón, O. (2005). *Promoción de salud, prevención de la enfermedad, atención primaria en salud y plan de atención básica*. Manizales: Universidad de Caldas.
[http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%205_2 .pdf](http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%205_2.pdf).
- Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. Bogotá D.C., *Diversitas*, 1(2), 1-10.
- Goffman, E. (2006). *Estigma, la identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu Editores S.A.
- Gómez, M (2010). *Calidad de vida laboral en empleados temporales Del Valle de Aburrá*. Colombia. *Redacty*, 18(24), 225-236.
- Gonzáles, D & Sabino, M. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clínica y Salud*, 19(2), 191-204.

- González, J & Rodríguez, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: un estudio con el LIPT- 60 y el SCL 90-R. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 397-412.
- Guibourdenche, M. & Fernández, J. (2011) *Calidad de vida laboral en servicios de salud. Desgaste emocional en la prestación de servicios de salud*. Argentina: Hospital Central de Mendoza
- Gupta, M & Sharma, P (2011). Factor Credentials boosting quality of work life of bsnemployees *In Jammu Region. Apjrbm*,2 (1).
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. reading, Mass: Addison-Wesley.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*, (Traducción: Pujol I Valls, N.). España: Paidós.
- Hernández, F. (2004). Mobbing: acoso moral en el derecho laboral. *Revista Actualidad laboral y seguridad social*, 2, 10-15.
- Hunter, S. C & Boyle, J. (2002). *Perceptions of control in the victims of school bullying: the importance of early intervention*. Educational Research. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0013188022000031614#preview>.
- Jaramillo, C. (2010). Trabajo en condiciones dignas y justas a través de: leyes de acoso sexual y laboral. *Revista empresarial y laboral*, 77, 20-21.
- Justicia, F., Fernández, E., Benítez, J., Villena, M., Berben, A & Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119- 126.
- Katzell, R. A., Yankelovich, D., Sein, M., Ornati, D. A., & Nash, A. (1975). *Work productivity and job satisfaction*. Nueva York: Psychological Corporation.
- Leymann, H. (1996). *La persécution au travail*. Paris: Ed. Du Seuil.
- Lipietz, A. (1992). *Espejismo y milagros, problemas de la industrialización en el tercer mundo*. Bogotá: Tercer Mundo Editores.

- López Larrosa, S. & Rodríguez-Arias Palomo, J.L. (2010). Factores de riesgo y de protección en el consumo de drogas en adolescentes y diferencias según edad y sexo. Universidad de La Coruña. *Psicothema*, 22(4), 568-573.
- López, C. Seco, E & Ramírez, D. (2011). *Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva*. http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/14Cnos_Admon_24-43_CLopez%20et%20al.pdf.
- López, M., Vásquez, P & Picón, E. (2008). Un estudio empírico sobre las características distintivas de las víctimas de mobbing. *Revista mexicana de psicología*, 25(2), 223-235.
- López, M., Vázquez, P & Montes, C. (2010). Mobbing: antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista latinoamericana de psicología*, 42(2), 215-222.
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (Mobbing)*. Madrid: Secretaria de Salud Laboral
- Margalit, A. (1997). Decent equality and freedom: A postscript. *Social Research*, 147 –160.
- Martín, M; Campos, A; & Martínez, B.J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista internacional de las ciencias del deporte*, 3(6), 64-76
- Martínez, M. (2006). El acoso psicológico en el trabajo: la experiencia en Puerto Rico. *Aletheia*, 24, 21-33.
- Meseguer, M., Soler M., Sáez, M. & García, M. (2008). Workplace mobbing and Effectson Workers' Health. *The Spanish journal of psychology*, 11(1), 219-227.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (2008). *Resolución 2646 del 17 del 17 de julio de 2008 por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente*

de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá DC. Diario Oficial. 47059 de 23 de julio de 2008.

Ministerio de Trabajo (2012). *El manoteo laboral un fenómeno creciente en Colombia.* <http://www.mintrabajo.gov.co/medios-septiembre-2012/1075-el-matoneo-laboral-un-fenomeno-creciente-en-colombia-.html>.

Moreno, B., Rodríguez, A., Moreno, Y. & Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 363-380.

Moreno, F & Godoy, E. (2008). Los nuevos desafíos en la gerencia de los recursos humanos: Calidad de vida laboral. *International journal of good conscience*. 3(2), 1-11.

Moreno, J. & Rodríguez, A. (2006). Número monográfico sobre acoso psicológico en el trabajo: una perspectiva general. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 245-249.

Nadler, D & Lawler E. (1983). *Quality of Work Life*. EEUU: Winter

Navajas, J. (2003). *De la calidad de Vida Laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación.* Tesis Doctoral Psicología Social Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Organización Mundial de la Salud OMS. (1998). *Glosario de promoción de la salud.* Ginebra. <http://oms.org.com.co>.

Organización Internacional del Trabajo. OIT (2007). *Dialogo social. Prevención y resolución de conflictos.* <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/themes/ds.htm>.

Peralta, M. (2004). El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica, Bogotá: Universidad de los Andes. *Revista de estudios sociales*, 18, 111-122.

- Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático. Estudio de acoso. *Revista psicológica desde el caribe*, 17, <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/view.php>.
- Piñuel, I. & Oñate, A. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 309-332.
- Piñuel, Y & Zabala, I. (2001). *Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Ramos, I; Roa, A & Renjifo, E. (2007). *Programa de salud ocupacional en la Universidad del Valle*. Santiago de Cali, Colombia. Vicerrectoría de Bienestar Universitario. Sección de Salud Ocupacional.
- Raya, A., Herruzo, J. & Pino, M. (2009). Predictors for bullying at work in the field of education. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 19, 65-71.
- Redondo, P. (2004). *Prevención de la enfermedad*. Centro de desarrollo estratégico e información en salud y seguridad social. <http://www.cendeiiss.sa.cr/cursos/cuarta.pdf>.
- Reena, A. (2011). Review of related literature. Theoretical Perspectives of the Variables. *Review of Related Studies*.
- Robbins, S.P. (1996): *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall,
- Rodríguez, E. (2007). El acoso moral (laboral) en el trabajo: conciencia y desarrollo en Puerto Rico. *Revista Empresarial Inter metro*, 3(1), 1-12.
- Rojas, M. (2005). *El acoso o «mobbing» laboral*. Colombia: Universidad del Norte.
- Rojas, T.J. (2012). *Empresas, a crear comité contra el acoso laboral*. <http://www.mintrabajo.gov.co/medios-julio-2012/746-empresas-a-crear-comite-contra-el-acoso-laboral.html>
- Ruiz, F. (2007). El acoso laboral afecta la salud mental de los trabajadores. *Revista empresarial y laboral*, 74, 28-31.

- Seelan, G & Ismail, M (2008). Constructs of Quality of Work Life: Perspective of Information and Technology Professionals. *European journal of social sciences*, 7 (1).
- Segurado,A & Agullo, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador de la psicología social. *Psicothema*, 14(4), 828-836
- Silva, M (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Tesis Doctoral. Facultad de psicología, Departamento de Psicología (Programa De Recursos Humanos y organizacionales).http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/2669/MDS_TESI_S.pdf?sequence=1.
- Stamanto S. (2011). *Dignidad humana en la empresa. Prevención del Mobbing*.http://www.consejo.org.ar/areas/administracion/files/Stamato_281011.pdf.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2013). *Entidades financiera vigiladas en Colombia*. <http://www.superfinanciera.gov.co/>.
- Sun, B. (1988). *Quality of working life programs an empirical assessment of designs and autcomes*. UMI Disertations services . University of Georgia.
- Unison's Communications (2008). *Harassment at work a guide unit*. London: UNISON,1 Mabledon Place WC1H 9AJ. www.unison.org.uk.
- Visauta (1983), *La calidad de vida en el trabajo: un modelo de análisis*. Tesis Doctoral. Departamento de psicología experimental-Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Walton, R. E. (1973). *Conciliación de conflictos interpersonales*. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Yarce, J (2011). *Calidad de vida. La empresa como un sistema Humano* (1ª ed.) Bogota: Universidad Católica de Colombia.
- Zarpf, D. Knorz, C & Kulla, M. (1996). On the relation ships between mobbing factors and job content, social work environment and health outcomes.*European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237

LISTA DE ANEXOS:

Apéndice 1. Encuesta sobre las necesidades de los clientes, 79

Apéndice 2. Autores, términos y definiciones del fenómeno Mobbing, 81