

CARTILLA “ACOSO LABORAL EN COLOMBIA”

MÓNICA PAOLA GARCÍA ABUABARA
JOSÉ DANIEL MORENO PÉREZ
JUAN DAVID RIVERA VÉLEZ
MARÍA MERCEDES FRAGOZO DAZA
LINA MARÍA MURILLO RESTREPO

DIEGO CASAS IDÁRRAGA
ASESOR

FACULTAD DE MEDICINA
DIVISIÓN DE SALUD PÚBLICA
GRUPO OBSERVATORIO DE LA SALUD PÚBLICA
LINEA DE INVESTIGACIÓN SALUD OCUPACIONAL
UNIVERSIDAD CES
MEDELLÍN
2014

CARTILLA “ACOSO LABORAL EN COLOMBIA”

MÓNICA PAOLA GARCÍA ABUABARA
JOSÉ DANIEL MORENO PÉREZ
JUAN DAVID RIVERA VÉLEZ
MARÍA MERCEDES FRAGOZO DAZA
LINA MARÍA MURILLO RESTREPO

DIEGO CASAS IDÁRRAGA
ASESOR

FACULTAD DE MEDICINA
DIVISIÓN DE SALUD PÚBLICA

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN SALUD OCUPACIONAL
UNIVERSIDAD CES
MEDELLÍN
2014

CONTENIDO

1. RESUMEN	6
1.1. PALABRAS CLAVE	7
2.2. KEYWORDS	8
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
3.1. Planteamiento del problema	9
3.2. Justificación de la propuesta	12
3.3. Pregunta de investigación	13
4. MARCO TEÓRICO	14
4.1. Definición de acoso laboral	14
4.2. Modalidades de acoso laboral	17
4.2.1. Maltrato laboral	17
4.2.2. Persecución laboral	17
4.2.3. Discriminación laboral	18
4.2.4. Entorpecimiento laboral	18
4.2.5. Inequidad laboral	18
4.2.6. Desprotección laboral	18
4.3. Circunstancias agravantes del acoso laboral	19
4. 4. Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral	19
4.5.1. Incidentes críticos:	21
4.5.2. Acoso y estigmatización	21
4.5.3. Intervención de la autoridad	21
4.5.4. Exclusión	21
4.6. Grados de acoso laboral	21
4.6.1. Primer grado	21
4.6.2. Segundo grado	22
4.6.3. Tercer grado	22
4.7. Factores que intervienen en la aparición del acoso laboral	22
4.8. Consecuencias de acoso laboral:	30
4.8.1. Efectos comportamentales:	30

4.8.2. Efectos psicosomáticos:	31
4.8.3. Efectos psicopatológicos:	31
4.8.4. Efectos sociales:	32
4.8.5. Efectos laborales:	32
4.8.6. Efectos en la esfera familiar.	32
4.8.7. Consecuencias específicas del acoso laboral:	33
5. Marco Jurídico	34
5.1. Ley 1010 de 2006	35
6. OBJETIVOS	43
6.1. Objetivo general	43
6.2. Objetivos específicos	43
7. METODOLOGIA	44
8. CONSIDERACIONES ÉTICAS	46
9. RESULTADOS	47
9.1. ESTUDIO DE FORMAS Y CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	48
9.2. PERSPECTIVA DEL ACOSO LABORAL EN EL CONTEXTO COLOMBIANO	51
9.3. LA VIOLENCIA EN LAS TRANSFORMACIONES DE LOS SISTEMAS DE TRABAJO EN COLOMBIA	52
9.4. REPRESENTACIONES SOCIALES QUE SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACOSO LABORAL TIENEN LOS TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA	52
10. DISCUSIÓN	55
11. CONCLUSIONES	58
12. RECOMENDACIONES	60
13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
Anexo 1. Cartilla de Acoso Laboral	64

1. RESUMEN

Durante las dos últimas décadas han ocurrido cambios económicos y sociales que impactan el ámbito laboral; y posterior a la expedición de la Ley 1010 de 2006, el tema del acoso en el trabajo, ha tomado una creciente importancia como factor de riesgo psicosocial en nuestro país.

De acuerdo con lo anterior, surgió la iniciativa de realizar una revisión sistemática de la literatura disponible en nuestro medio y a nivel mundial relacionada con el tema, con el fin de elaborar una cartilla informativa que divulgue la información existente, enfocada a la población trabajadora y empleadores de Colombia. Los efectos de este fenómeno pueden ser devastadores y afectan la esfera biopsicosocial del propio trabajador, su entorno familiar, organizacional y la sociedad en su conjunto.

Sin embargo, en Colombia, a pesar de ser una realidad ineludible, los registros del acoso laboral son escasos y no se cuenta con investigaciones suficientes sobre el tema. El referente investigativo denominado Formas y Consecuencias de la violencia en el trabajo, adelantado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Antioquia, en el año 2004, concluyó que la norma no es conocida, que existe confusión, que persiste el temor a denunciar y que falta compromiso por parte de los actores. Por lo tanto resulta importante que el conocimiento de esta problemática y la legislación vigentes, trasciendan la frontera del texto para favorecer intervenciones en los entornos e individuos afectados, y de esta forma generar contextos menos favorables para su aparición y desarrollo, impactando así de manera favorable la seguridad y el bienestar de los trabajadores y las organizaciones.

1.1. PALABRAS CLAVE

Ley 1010 de 2006, Acoso laboral en Colombia, Factores de Riesgo psicosocial,
Cartilla informativa acoso laboral, Mobbing.

2. ABSTRACT

During the last decades there have been remarkable economic and social changes in the work environment; after the Law 1010 of 2006 was passed, the issue of harassment at work, has seen a significant increase in the importance as a factor of psychosocial risk in our country. According to the above, the initiative emerged to conduct a systematic review of the available literature in our country and around the world related to the topic, in order to develop an information booklet to spread the existing information, focused on the workforce and employers of Colombia. The effects of this phenomenon can be devastating and affect the bio psychosocial field of the worker, the family environment, organizational and society as a whole. However, in Colombia, despite being an inescapable reality, records of workplace harassment are poor and there is not enough research on the subject. The report called Forms and consequences of violence at work, headed by the Ministry of Social Protection and the University of Antioquia, in 2004, concluded that the norm is unknown, there is confusion, and fear of reporting persists and that there is a lack of commitment from the actors. It is therefore important that the knowledge and legislation concerning work harassment go beyond the borders of the text to facilitate interventions in affected environments and thus combat workplace harassment, generating less favorable conditions for its development and thus impacting favorably upon the safety and welfare of workers and organizations.

2.2. KEYWORDS

Law 1010 of 2006, Harassment at work in Colombia, Psychosocial Risk Factors, Harassment Booklet Information, Mobbing.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

3.1. Planteamiento del problema

El acoso en el trabajo es tan antiguo como la propia actividad laboral y se ha seguido manifestando, a pesar de la aparición y consolidación del derecho del trabajo y la salud ocupacional. En la actualidad, la tendencia creciente a la globalización de la economía, sumada a la conformación de organizaciones laborales más complejas, contribuye a que los empleados estén expuestos continuamente a relaciones interpersonales cada vez más complicadas. Esta interacción junto a los riesgos identificados en los puestos de trabajo, contribuyen a que aparezcan otros riesgos más difíciles de detectar, que representan un riesgo no solo para la salud física sino también mental de los trabajadores.

Para comenzar es necesario definir el Acoso Laboral como “toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud...), que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”. (1) 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.(2)

En consonancia con lo anterior, se reconoce que, el acoso laboral hace parte de los riesgos psicosociales. Según la OMS y la OIT, es un riesgo para la salud y puede ser responsable de discapacidad y siniestralidad laboral en el mundo (1984), que preocupa gobiernos y países. La violencia en el trabajo se ha convertido en un problema mundial, que atraviesa fronteras, contextos de trabajo, grupos profesionales, y que ha adquirido una enorme importancia en los últimos

20 años y actualmente es una preocupación prioritaria en los países industrializados y en vías de desarrollo, porque afecta la dignidad de la fuerza trabajadora, es fuente de desigualdad, discriminación y estigmatización en el trabajo, es una amenaza contra la eficiencia y éxito de las empresas, que causa perturbaciones físicas y psicológicas a corto y largo plazo. (1)

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 subordinados, favorecen la aparición de una relación asimétrica que privilegia, en muchas ocasiones, los intereses de los patronos en desmedro de quienes con su fuerza de trabajo producen los bienes y servicios necesarios para el desarrollo económico y social.

Es importante señalar que en Colombia el acoso laboral está en aumento. Según el referente investigativo sobre el tema denominado Formas y Consecuencias de la violencia en el trabajo, adelantado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Antioquia, en el año 2004 en los sectores de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas, en el cual se encontró una prevalencia de acoso psicológico 19.8% de la población estudiada (3) .Así como una encuesta realizada en el 2007 por la Procuraduría General de la Nación entre 283 instituciones del Estado, se concluyó que la norma no es conocida, que existe confusión, falta compromiso de los funcionarios y que sigue predominando el temor a denunciar.

En efecto, desde que comenzó a regir la Ley 1010 (enero del 2006) hasta el 2009, 1.134 trabajadoras acudieron al Ministerio a denunciar conductas de acoso laboral, mientras que las restantes 907 quejas fueron puestas por hombres(4). Esta ley ha estimulado el interés por el tema, y con ella se busca proteger el trabajo digno, la libertad, honra, salud mental y equilibrio en el ámbito laboral.

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.

En conexión con lo anterior, para la salud ocupacional y la salud pública en general, el capital humano es un elemento singular e imprescindible dentro de las organizaciones y la sociedad, al que se le deben procurar condiciones de trabajo digno, sin dejar de lado la promoción y prevención de la seguridad y salud en el trabajo.

La problemática es que a pesar del impacto que causa el acoso laboral en el país, el sistema de salud pública colombiano, no ha incorporado suficientes elementos para la vigilancia en salud del entorno laboral. Entre otras, la violencia en el trabajo repercute en muchos ámbitos, afecta los empleados, empleadores, ambientes de trabajo, familias y la sociedad 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 vinculada a otros factores que influyen en la salud de los trabajadores, como el estrés, el consumo de alcohol y drogas.(5)(6)(7)

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.

3.2. Justificación de la propuesta

Según lo encontrado en la literatura, el acoso laboral se reconoce como un proceso de agresión sistemática y repetida por parte de una persona o grupo hacia un compañero, subordinado o superior. Es considerado como uno de los principales estresores a los que puede enfrentarse un trabajador durante su vida laboral y se ha identificado claramente como un fenómeno multicausal, capaz de producir consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la propia organización del trabajo.

Sobre el tema, Organizaciones internacionales como la OIT (2001) y la European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Paoli y Merllie 2001), han indicado que en este milenio habrá más víctimas debidas a la intimidación que a otras formas de violencia en el trabajo y además el problema principal en el ámbito laboral serán los actos de violencia psicológica. Igualmente las investigaciones realizadas en los última década, en varias culturas de trabajo, han demostrado que la violencia psicológica es un problema generalizado y grave en el mundo del trabajo, de las organizaciones y de las empresas (1).

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.

Es de gran importancia que el conocimiento y la legislación vigentes trasciendan la frontera del texto, motivo por el cual, la cartilla sobre acoso laboral, puede ser de gran interés para favorecer las intervenciones psicológicas en los entornos afectados, servir como material de consulta sobre la legislación ocupacional a nivel organizacional y como sustento para promover el bienestar en el trabajo y por último posibilitar las acciones legales necesarias para impactar dicha situación.

En este orden de ideas, la información disponible se constituye en un recurso de gran importancia para sensibilizar a la población trabajadora y organizaciones en general, generando las condiciones necesarias que permitan intervenir el fenómeno de una manera favorable.

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.

Para finalizar, desde el punto de vista de la salud ocupacional, la temática del acoso laboral, cobra gran importancia en la actualidad, al darse la coyuntura favorable en 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 pueden darse con el fin de promover el bienestar de las personas en el trabajo, disminuir costos por ausentismo, aumentar la productividad, fomentar la competitividad y la satisfacción en el trabajo.

3.3. Pregunta de investigación

¿Cuáles son los conceptos más relevantes de acuerdo a lo encontrado en la literatura, que permitan el diseño de una cartilla informativa sobre el acoso laboral, con el fin de divulgar su importancia, identificación, consecuencias, prevención e intervención?

4. MARCO TEÓRICO

El *Mobbing* o acoso laboral se considera tan antiguo como el propio trabajo.

Esta expresión fue introducida en 1963 por el etólogo y zoólogo austriaco Konrad Lorenz, para referirse a las conductas de hostigamiento de ciertos grupos de animales, que se agrupan para atacar a otro animal por el que se sienten amenazados.(8)

En la década de 1980, el psiquiatra alemán Leymann inició investigaciones sobre el tema, adoptando el término *mobbing*. En 1996 publica el libro “*Mobbing: La persecución en el trabajo*”, impreso en francés y luego difundido especialmente en Europa, Estados Unidos, Australia, Sudáfrica y España.(6)

4.1. Definición de acoso laboral

Se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En términos generales, el acoso laboral también llamado acoso moral o *Mobbing* (palabra inglesa que significa “asediar”) es toda acción hostil o negativa dirigida contra un trabajador, efectuada por un empleador, un compañero de trabajo, tanto de igual jerarquía, como de inferior jerarquía, encaminada a producir en este terror, angustia o perturbación, la cual se hace de forma sistemática, recurrente y prolongada con la finalidad de afectar psicológicamente a la víctima, incluso éste puede traer como consecuencia la renuncia. (5)

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 el acoso laboral se define como la "situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo". (6)

Para el psicólogo español Iñaki Piñuel, el Mobbing se constituye como "el hostigamiento psicológico como aquellas situaciones en las que una persona o un grupo personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema de forma sistemática (al menos una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. (8)(7)

El acoso laboral o acoso psicológico o moral en el lugar del trabajo, conocido frecuentemente a través del término inglés Mobbing ('acosar', 'hostigar', 'acorralar en grupo'), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.

Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles en el trabajo por parte de sus compañeros (entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado bossing, del inglés *boss*, jefe). (5)(9)

Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación (o normalmente la conjugación de todas ellas) es el abandono del

trabajo por parte de la víctima —o víctimas—, la cual es considerada por sus agresores como una molestia o amenaza para sus intereses personales (ambición de poder, de riquezas, posición social, mantenimiento del status quo, etc.)

El científico sueco Heinz Leymann investigó el fenómeno en la década de 1980, y fue quien utilizó por primera vez el término Mobbing para referirse al problema. Otros autores destacados en el estudio del acoso moral y del Mobbing son la Francesa Marie-France Hirigoyen y el español Iñaki Piñuel y Zabala. (5)(7)

Leymann define el Mobbing o acoso laboral como: " La situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo". (6)

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)".(9)

Según el grupo de estudio de Violencia en el Trabajo de la Comisión Europea: "El Mobbing es el comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas". (10)

En tanto, Marie France Hirigoyen considera al Mobbing como: "Todo comportamiento abusivo que atenta por su repetición y sistematicidad contra la

dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo.”

El Profesor Iñaki Piñuel señala que: "El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing consiste en un continuado, deliberado y degradante maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros compañeros, subordinados o jefes que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener así su salida de la organización a través de diferentes modalidades ilícitas." (8)

4.2. Modalidades de acoso laboral

La ley 1010 de 2006 establece seis modalidades de acoso laboral, están a saber, son:

4.2.1. Maltrato laboral

Debe entenderse como todo acto de violencia contra:

- La integridad física o moral.
- La libertad física o sexual.
- Expresiones verbales injuriosas o ultrajantes que lesionen la integridad moral, los derechos a la intimidad y al buen nombre que le son propios a los intervinientes en la relación de trabajo. En general todo acto que menoscabe la integridad y la autoestima del trabajador.

4.2.2. Persecución laboral

Hace referencia a la frecuencia, reiteración o modo sistemático, de evidente arbitrariedad o abuso, que conlleven a inferir en la renuncia del trabajador.

Se presenta en esta modalidad la sobrecarga en las labores o funciones del y cambios permanentes en el horario, que conlleven a un mal rendimiento en el trabajador.

4.2.3. Discriminación laboral

Comporta esta modalidad aquel trato que se hace por razones atinentes a:

- La raza
- El género
- El origen familiar o la nacionalidad del trabajador
- El credo religioso
- La preferencia política
- La posición socioeconómica

4.2.4. Entorpecimiento laboral

En términos generales podemos hablar de esta modalidad cuando se obstaculiza, retarda, o entorpece la labor del empleado. Específicamente la ley señala como causales 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.

4.2.5. Inequidad laboral

Definida como "la asignación de funciones a menosprecio del trabajador". Esta modalidad es muy subjetiva y con ella se quiso ampliar el campo de protección de esta ley, erradicando así todo tipo de conducta encaminada a desconocer la dignidad inherente del ser humano.

4.2.6. Desprotección laboral

La Seguridad Industrial juega un papel muy importante cuando de la vida e integridad personal se trata, por ende, el legislador prohíbe expresamente la impartición de órdenes , imposición de funciones y toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador. (2)

4.3. Circunstancias agravantes del acoso laboral

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

- a) Reiteración de la conducta.
- b) Cuando exista concurrencia de causales.
- c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria.
- d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe.
- e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo.
- f) La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad.
- g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable.
- h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo

4.4. 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:

- 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.

- 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 denuncia deberá dirigirse por escrito donde se detallen los hechos denunciados y anexando prueba sumaria de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales ya mencionados y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa.
- 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.
- 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.
- 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.

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, serán entendidas como tolerancia de la misma.(2)

4.5. Fases del acoso laboral

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

4.5.1. Incidentes críticos: se consideran aquellos conflictos no resueltos que se agravan pueden dar lugar a una futura situación laboral. Tener en cuenta que no todos los conflictos en el lugar de trabajo originan acoso.

4.5.2. Acoso y estigmatización: es cuando la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador que en un comienzo causa desconcierto, ocasionado a su vez actitudes que provocan el empeoramiento de la situación.

4.5.3. Intervención de la autoridad: es el momento donde la parte administrativa o jefatura tiene conocimiento del problema o situación pudiendo así ayudar a solucionar el conflicto u ocultar dicha problemática lo que conlleva a que aumente la dimensión del conflicto y el malestar de la persona afectada.

4.5.4. Exclusión: es cuando la víctima siente rechazo o es etiquetado como trabajador difícil, o problemático lo cual puede terminar en expulsión o abandono del trabajo.

4.6. Grados de acoso laboral

Están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento. Se distinguen tres grados:

4.6.1. Primer grado

La persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas, humillaciones y encarar a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.

4.6.2. Segundo grado

En esta etapa es difícil que la persona pueda eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o reincorporarse a él se hace más difícil. Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema. En esta fase los familiares y amigos tienden a restarle importancia a lo que está sucediendo.

4.6.3. Tercer grado

La reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento psicológico especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema. (11)

4.7. Factores que intervienen en la aparición del acoso laboral

El acoso laboral siempre ha existido en los lugares de trabajo, lo cierto es que existen contextos profesionales donde puede ser más viable debido a diversos factores, que se tratarán posteriormente, y que hacen posible la aparición de diferentes formas de violencia. Sus repercusiones sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus consecuencias sobre la salud del trabajador se extienden a los aspectos físicos y mentales, por lo cual cada vez se le presta mayor atención al tema.

La dificultad al analizar situaciones de acoso laboral, resulta del hecho, que la realidad exterior, no es la realidad psíquica de los protagonistas y que la situación cobra sentido a través de la subjetividad de las partes. El resentir depende de la

historia, educación, personalidad y vivencias pasadas del individuo e influyen en la manera de reaccionar y vivir ante las situaciones conflictivas.

Existen dos enfoques al abordar el tema del acoso laboral. El primero se focaliza en los individuos y sus condiciones de salud física y psíquica. Se adopta una perspectiva principalmente psicológica, centrada en los rasgos de personalidad de los acosados y sus agresores, sus comportamientos y las consecuencias de estos sobre la estructura biopsicosocial de los afectados. (5) El segundo enfoque se centra en la inadecuada organización del trabajo y/o deficiente gestión del conflicto organizacional. Y se reconoce cada vez más, como el elemento central de este fenómeno. Existe una relación positiva entre el acoso y factores como: la ambigüedad y conflictos de roles, la falta de participación en la toma de decisiones, la subutilización de las capacidades cognitivas, la sobrecarga y la inseguridad en el trabajo. (12)(13)

En la literatura de los últimos años, varios autores han analizado la problemática del acoso laboral. Iñaki Piñuel y Zabala (2001) plantean que el perfil de la persona que padece acoso laboral, “presenta una elevada inseguridad personal, que se ve confrontada con el enorme poder manipulador del “psicoterrorista”. Este último consigue una enorme victoria psicológica cuando logra que la propia víctima introyecte su castigo”, esta actitud “incrementa la estigmatización y el aislamiento que recibe de sus colegas. El apocamiento resulta por lo demás, una gran ventaja para el acosador, interiormente cobarde, que ve así reducido el riesgo de que la víctima se resista al acoso”. El acosador “busca esta reacción de la víctima como forma de incrementar con el menor riesgo posible la violencia de sus agresiones”.¹ “Los acosadores seleccionan casi siempre un mismo tipo o perfil de personas: aquellas cuyo modo de vivir, alegría, felicidad, situación familiar, capacidades, talentos, carisma, orientación ética, independencia, capacidad de liderar, popularidad, entre otras, despiertan en ellos, debido a sus profundos sentimientos de inadecuación (complejo de inferioridad), insoportables sentimientos de celos y envidia personal y/o profesional.” (7)

Según Marie-France Hirigoyen, “cualquiera puede ser víctima del acoso moral, no obstante, los agresores y los testimonios incrédulos siguen diciendo que este tipo de patologías sólo se ceban en personas frágiles o portadoras de una patología particular, gente que, de algún modo, es víctima nata. (...)Si bien no existe un perfil psicológico específico de las personas a las que se acosa, sí existen innegablemente, contextos profesionales en los cuales se presenta con mayor facilidad.”

Dentro de los empleados con mayor riesgo de ser objetivo de acoso se encuentran aquellos que por lo que son o parecen ser, molestan a otras personas o alteran el equilibrio del grupo. Así las personas atípicas, demasiado competentes, que ocupan mucho espacio, quienes se resisten al formateo, los que no tienen buenas alianzas o una buena red de relaciones, las personas menos “eficaces”, los temporalmente debilitados, los idealistas, las personas demasiado escrupulosas, autónomas, éticas, justas, bien capacitadas, populares, muy implicadas en su trabajo, los sensitivos y con situaciones personales o familiares satisfactorias y positivas.

De otro lado las” reacciones frente a las situaciones de acoso moral no son iguales. Algunas personas que por su historia o su personalidad se protegen peor, sufrirán más o se defenderán con mayor dificultad”. La psiquiatra francesa agrega “la víctima no existe en tanto que persona, sino en cuanto a ser soporte de una cualidad que el perverso intenta apropiarse. Los perversos se alimentan con la energía de los que padecen su encantamiento.

...atacan la autoestima y la confianza en sí mismo del otro para aumentar su propio valor.

...eligen a sus víctimas entre las personas que se muestran más llenas de energía y que saben gozar de la vida, como si intentaran acaparar una parte de su fuerza.

La sumisión y la servidumbre de sus víctimas a las exigencias de sus deseos, así como la dependencia que ellos mismos crean, suponen para ellos una prueba irrefutable de la realidad de su apropiación.

... los bienes a que nos referimos son rara vez bienes materiales. Son cualidades morales difíciles de robar: alegría de vivir, comunicación, creatividad, dones musicales o literarios...

...Los perversos absorben la energía positiva de quienes los rodean y se alimentan y regeneran con ella. Y luego vuelcan sobre ella toda su energía negativa” (5)

En resumen, para investigadores como Leymann, Hirigoyen, entre otros, quienes padecen el acoso laboral son personas abiertas, benévolas, comunicativas, simpáticas, populares...; “buena gente”.

De otro lado, abordando el tema de los acosadores, resulta interesante mencionar algunas características de estos, descritas por las víctimas y extraídas del libro *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*:

- Capacidad de manipulación y distorsión.
- Envidia y celos profesionales.
- Ausencia total de empatía.
- Incapacidad para afrontar el fracaso.
- Oportunismo y conveniencia.
- Autoritarismo.
- Egoísmo.
- Falta de juicio o de ecuanimidad.
- Incapacidad de escucha.
- Personalidad controladora.
- Incapacidad para comunicar.
- Incapacidad para el trabajo en equipo, entre otras. (7)(8)

Para Marie – France Hirigoyen “lo que plantea el problema no es el individuo en sí, sino determinado tipo de conductas que hay que denunciar.” Para ella “si bien determinados contextos pueden ser desestabilizadores para todo el mundo, no todo el mundo es un acosador en potencia. Determinados perfiles psicológicos están más dispuestos a ello.” El comportamiento de los agresores obedece a predisposiciones previas anormales o patológicas y los mecanismos de defensa que estos ponen en marcha” ante las situaciones.

El liderazgo mal ejercido, los errores de gestión del personal procedentes de las personas encargadas de dirigir un equipo, bien sea por debilidad, por falta de seguridad o por vulnerabilidad, necesitan someter a sus empleados. Otros incapaces de afrontar los problemas y formular soluciones se ven impulsados a mentir y a manipular. Así hay responsables que en medio de su incompetencia, intentan enmascararla con comportamientos autoritarios y manipuladores, pudiendo caer en la tentación de dirigir por el miedo y la amenaza. Determinado número de situaciones que desembocan en acoso, no son, al principio más que malos entendidos y errores de gestión del personal que degeneran.

Así mismo, la falta de comunicación interna y el mal ejercicio de los canales de comunicación existentes, favorecen el olvido del otro en calidad de persona y no hay tiempo para encontrarse con él, para escucharlo, hay contactos pero no intercambios, y cuando se llega a este punto es difícil respetar y tener en cuenta a los demás. Los mismos dirigentes y en cascada toda la jerarquía también padecen estas dificultades, abriéndose una brecha en la que permanece el ámbito de lo no dicho, de los sobreentendidos o se impone una solución sin réplica, y expresarse conlleva un riesgo, en el que las palabras pueden ser deformadas y utilizadas en su contra. Esto a su vez puede ser fuente de desacuerdos, que explotados pueden degenerar en acoso. (5)

“El trabajo juega un papel central en la estructuración de la identidad: afirmamos en él nuestras competencias, realizamos a través de él proyectos de vida o

sueños”. Así el reconocimiento en el trabajo de la propia identidad profesional es esencial. En el acoso hay una falta de valoración al trabajo realizado por los funcionarios, conduce a la desaparición simbólica de la persona, en la que además hay desmotivación, pérdida de su propio sentido y de la utilidad de sí mismo. Como consecuencia los individuos son más sensibles y frágiles y puede ocurrir que el entorno se aproveche de esta situación, y que el empleado decepcionado reaccione de una manera agresiva, favoreciendo esta problemática en su entorno. (5)

Los expertos que han abordado el tema indican “que el acoso puede responder a los siguientes comportamientos patológicos que presenta el hostigador:

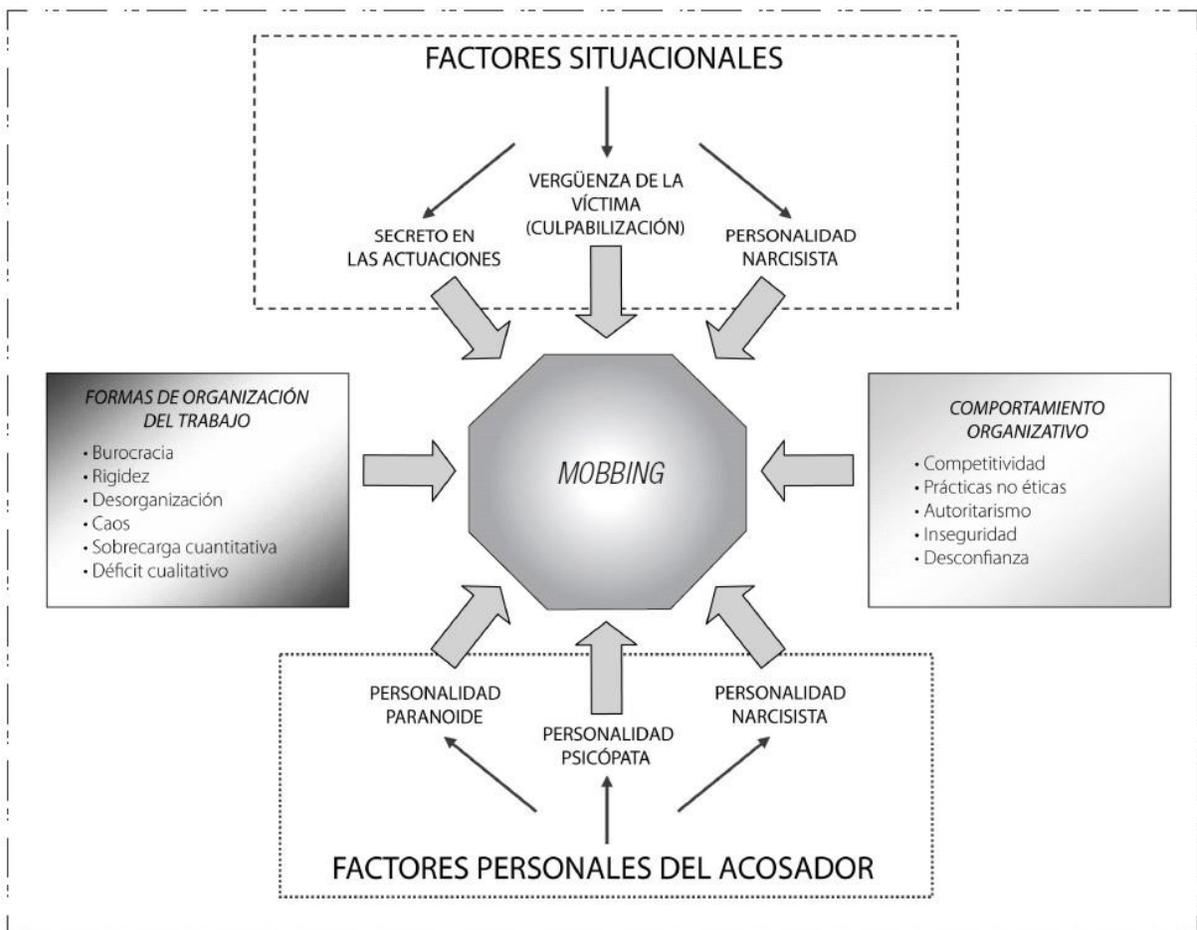
- Personalidad maligna (Peck).
- Mediocridad inoperante activa (González de Rivera).
- Personalidad sociopática agresiva (Field).
- Personalidad psicopática o antisocial (Adams y Crawford).
- Personalidad narcisista (Hirigoyen 8, Wyatt y Hare).
- Personalidad paranoide (Baumeister et al.)

Desde el punto de vista de Piñuel y Zabala, el comportamiento del acosador depende de “una serie de características personales premórbidas, con una fuerte base de experiencias educativas y sobre todo familiares, traumáticas tempranas, que producen en la persona comportamientos característicos próximos a los trastornos paranoide y antisocial de la personalidad, y que se repiten a lo largo del tiempo, manifestándose en diferentes esferas, no únicamente en la laboral.”

La perspectiva de Heinz Leymann, encuentra las teorías de personalidad inaptas para explicar el origen del acoso laboral y pone de primer plano en su origen, la deficiente organización del trabajo y el management de la organización, que producen tensiones. El fracaso en uno de estos dominios, conduce a los efectos

biológicos del estrés y mina las fuerzas y estructuras sociales 3. En esta misma línea Piñuel y Zavala, están de acuerdo en que “el acoso laboral no es tan solo un problema del individuo que lo padece o del perverso acosador que lo desencadena, sino todo un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas del mismo, de seleccionar o promocionar a los directivos clave, o bien en lo que respecta a los valores, la cultura y el estilo de management de la organización en la que se producen tales comportamientos”. Proponen un interesante modelo octogonal que incluye los múltiples factores que intervienen en el acoso laboral. (7)

FIGURA 2. Modelo octogonal de Piñuel y Zavala



Fuente: Piñuel y Zavala (2003). *Mobbing*. Santander: Sal Térrea, p. 82.

(7)

Otros aspectos organizacionales que han sido descritos son: falta de liderazgo constructivo, falta de posibilidades de monitorear y controlar el trabajo y especialmente un nivel de conflictos respecto al rol. Además, las demandas y expectativas incompatibles alrededor de los roles, tareas y responsabilidades, pueden crear frustración y estrés en el grupo de trabajo, especialmente en conexión con los derechos, obligaciones, privilegios y posiciones. Otros aspectos que hacen a la organización del trabajo un ambiente propicio para el acoso laboral son: flujo pobre de la información, una manera autoritaria de arreglar las diferencias de opinión, falta de discusión sobre metas y tareas, y escasas posibilidades de influir en las cosas que conciernen la persona propiamente.

Este fenómeno surge con mayor facilidad en los contextos particularmente sometidos al estrés y en medios hostiles, dónde las personas son más reactivas e intolerantes a las debilidades y errores de los demás. Este constituye una auténtica usura psíquica y un sufrimiento verdadero, no constituye en sí mismo acoso, sino el terreno que puede favorecer su aparición. El estrés no desaparecerá pero es posible establecer señales de alarma para evitar que este sea destructivo y propicie el medio para el acoso.

Igualmente las políticas internas poco claras o su inexistencia en el ámbito laboral, la falta de asertividad en el planteamiento del problema por parte de las organizaciones y la escasa participación activa de todas las partes en cuanto a la prevención de este fenómeno, constituyen otros factores en el surgimiento del acoso laboral.

Para finalizar este fenómeno debe ser abordado dentro del contexto económico actual, donde el trabajo se ha intensificado, se exige cada vez mayor productividad, optimización del tiempo que se dedica a las tareas, mayor competencia y competitividad, donde las empresas se ven obligadas a procesos de fusión, nuevos modelos de gestión orientados al aumento de la productividad y la calidad a costa de la disminución de costos laborales y a reestructuraciones

organizacionales, con consecuencias para el mundo del trabajo, que pueden generar acoso y comportamientos abusivos por parte de los jefes y compañeros.(7)

4.8. Consecuencias de acoso laboral:

En la publicación: “Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo” de la serie número 6 de “Protección de la salud de los trabajadores”, editada por la Organización Mundial de la Salud, se plantea que el acoso laboral tiene consecuencias tanto para la sociedad, el sistema social, el sistema empresarial, como para el trabajador y su familia. Los efectos pueden manifestarse potencialmente en trastornos psicopatológicos, comportamentales y psicosomáticos, en función de la frecuencia e intensidad de los estímulos estresantes, lo cual dependerá de las características de la víctima y de su victimario, así como del contexto y los recursos a los que se pueda ocurrir. Así los efectos y las consecuencias del acoso psicológico son muchos. A continuación se citan algunas de las consecuencias más destacadas a nivel familiar, personal, laboral y social. (14)

4.8.1. Efectos comportamentales:

- Consumo de drogas y alcohol.
- Agresividad, ataques de ira.
- Sentimientos de inseguridad.
- Aislamiento social.
- Irritabilidad.
- Trastornos alimenticios.
- Consumo de tabaco.

4.8.2. Efectos psicósomáticos:

- Dolores musculoesqueléticos.
- Cefaleas tensionales.
- Migraña.
- Dermatitis.
- Trastornos gastrointestinales.
- Taquicardia.
- Caída del cabello.
- Asma.
- Hipertensión arterial.
- Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo.

4.8.3. Efectos psicopatológicos:

- Trastornos del sueño.
- Ansiedad.
- Evitación.
- Falta de atención y concentración.
- Depresión.
- Miedo.
- Hiperreactividad.
- Cambios bruscos en el estado de ánimo.
- Apatía.
- Introversión.

El acoso laboral puede provocar una destrucción de la identidad y cambiar de modo duradero el carácter de la persona. Cuando se es víctima de una agresión contra la que no tenemos medios psíquicos para luchar, puede haber una acentuación de los rasgos de carácter previos o la aparición de trastornos psiquiátricos.

- La desvitalización: La persona acosada puede instalarse en una neurosis traumática y en ese caso, su estado depresivo se hace crónico.
- La rigidificación: Otras veces, las personas acosadas evolucionan hacia una rigidificación de su personalidad y aparecen rasgos paranoicos.
- La defensa por la psicosis: El acoso, como cualquier traumatismo violento y como cualquier humillación repetida, puede producir una fractura en el psiquismo y llevar a una persona a delirar de modo más o menos transitorio. Se trata de una verdadera patología delirante, hecha de alucinaciones auditivas y psíquicas en un ambiente de delirio persecución, llamada psicosis alucinatoria crónica.

4.8.4. Efectos sociales:

- Desempleo.
- Pérdida de recursos humanos.
- Pérdida de productividad y calidad por parte del trabajador.
- Costos por riesgos médicos de trabajo.

4.8.5. Efectos laborales:

- Ausentismo laboral.
- Capacitación para nuevos trabajadores.
- Rotación.
- Disminución en la imagen de la empresa.
- Mala calidad en los procesos.

4.8.6. Efectos en la esfera familiar.

- Violencia intrafamiliar.
- Violencia social.
- Incremento de gastos médicos y psicológicos.
- Bajo rendimiento escolar en los hijos.
- Divorcios.
- Pérdida de interés.

- Adicciones.

4.8.7. Consecuencias específicas del acoso laboral:

Se mencionan la vergüenza y la humillación. Las víctimas sólo quieren ser rehabilitadas y recuperar su honor escarnecido. Tienen ganas de ocultarse, de retirarse del mundo. La vergüenza explica la dificultad que tienen las víctimas de explicarse, sobre todo cuando el acoso es individual. (14)

5. Marco Jurídico

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”. (15)

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”. (16)

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

- 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”. (17)

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.

5.1. 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,

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. (2)

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.
- 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. (2)

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 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. (2)

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.

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. (2)

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, 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.(2)

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. (18)(19)

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Realizar una revisión bibliográfica sistemática del acoso laboral, con el fin de elaborar una cartilla informativa que permita divulgar la información hallada y gestionar esta problemática en la población trabajadora y empleadores de Colombia.

6.2. Objetivos específicos

6.2.1. Realizar una revisión exhaustiva de la literatura mundial y la legislación Colombiana existente sobre el tema de acoso laboral.

6.2.2. Conceptualizar el acoso laboral, las circunstancias agravantes y atenuantes, sus actores, así como las conductas que tipifican al mismo en el ámbito laboral.

6.2.3. Identificar las medidas preventivas, correctivas y sancionatorias del acoso laboral aplicadas al contexto laboral colombiano.

6.2.4. Reconocer el acoso laboral como un riesgo psicosocial en el trabajo para lograr una concientización e impacto en el área de la salud pública y de la salud ocupacional.

6.2.5. Condensar y plasmar la información obtenida sobre el tema en una cartilla de tipo informativo dirigida a la población trabajadora.

7. METODOLOGIA

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 Colombia, en el período comprendido entre los años 2004 – 2014.

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 en Colombia.

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.

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
- Objetivos
- Tipo de investigación
- Método, descripción y tamaño de la muestra
- Instrumentos utilizados, resultados

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.

8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se tuvo en cuenta durante la búsqueda y procesamiento de la información, el respeto de los derechos morales de los autores de las investigaciones consultadas, a través de la debida mención y reconocimiento de la autoría.

9. RESULTADOS

Tabla 9.1.

ARTICULO	AUTORES	AÑO	REVISTA
ESTUDIO DE FORMAS Y CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Jorge Humberto Mejía German Fernando Vieco Hernando Restrepo Osorio María Fernanda Muñoz	2004	Ministerio de la Protección Social Universidad de Antioquia
PERSPECTIVA DEL ACOSO LABORAL EN EL CONTEXTO COLOMBIANO	Javier Giraldo	2005	Perspectivas en Psicología Diversitas
LA VIOLENCIA EN LAS TRANSFORMACIONES DE LOS SISTEMAS DE TRABAJO EN COLOMBIA	Juan Castillo Angela Cubillos	2012	Revista de la Facultad Nacional de Salud Publica
REPRESENTACIONES SOCIALES QUE SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACOSO LABORAL TIENEN LOS	Diana Carolina Becerra Tania guerrero	2012	Hacia la promoción de la Salud Universidad de Caldas

TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA			
--	--	--	--

9.1. 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.

Igualmente se describió la prevalencia de factores o determinantes subjetivos de la violencia como factor de riesgo para agresión y la prevalencia de las condiciones de salud física y mental.

Se exploró la asociación de factores de riesgo psicosocial y acoso, utilizando la prueba Chi cuadrado de independencia. Se calculó la razón de disparidad cruda y ajustada por edad y sexo mediante regresión logística. Se calcularon los intervalos de confianza de 95 por ciento y se consideró un resultado estadísticamente significativo si el valor p fuera menor que 0.05. De igual forma se exploró la asociación entre la presencia o no de acoso y las consecuencias sobre la salud física y mental de los trabajadores.

Se adelantó la investigación en los sectores de vigilancia privada, transporte de carga, pasajeros, salud y finanzas, de acuerdo con las orientaciones dadas por el Ministerio con base en los resultados de estudios anteriores que permiten reconocer al sector servicios como los de mayor mortalidad en el trabajo por causas violentas.

Se conformó una muestra representativa y aleatoria de trabajadores de los cuatro subsectores estudiados de 1920 trabajadores en total para el país, con una igual proporción de las cuatro ciudades principales, Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla. Se seleccionaron aleatoriamente 10 empresas de cada subsector y se aplicó el formulario validado a una submuestra de 10-12 trabajadores por empresa.

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Para Factores de Riesgo Psicosociales del Trabajo: Se empleó el ISTAS 21: Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, 2003). Adaptado del cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSOQ 2000.

- Acoso Psicológico en el Trabajo: Se acogió el instrumento LIPT-45 de Heinz Leymann.

- Determinantes subjetivos y personales de la violencia, se seleccionó una batería de pruebas con criterios psicométricos de validez y fiabilidad y baremación para Colombia: A.Q. cuestionario de agresividad, escala de agresión directa e indirecta DIAS, cuestionario de expresión de la agresividad EXPAGG, inventario para la evaluación de la ira estado e ira rasgo STAXI, escala de Locus de control interno y externo de Rotter, test de personalidad de Eysenck, test de ideas irracionales IBT, cuestionario de personalidad BFQ.

Finalmente como resultados de este estudio cabe destacar

- La prevalencia de acoso en todos los sectores, reconocida en este estudio, informa que es un fenómeno social importante que está atentando contra la seguridad y salud en los ambientes de trabajo (19.8% para Colombia).

- Entre los factores de riesgo psicosocial, el dominio de compensación que pertenece a la organización del trabajo, fue el más prevalente (alrededor del 10% en todos los sectores), y se encontró asociado al acoso en los cuatro sectores estudiados.

Son reconocidos por los trabajadores como factores de riesgo psicosocial desfavorables para su salud mental y física: la inseguridad en el empleo, la poca articulación de su trabajo con el conjunto empresarial, y la reducida temporalidad de los contratos.

- El dominio de “exigencias psicológicas” mostró que los trabajadores perciben exigencias psicosociales, especialmente desde el punto de vista cognitivo y emocional. Aunque la prevalencia fue más baja (aproximadamente el 2% en todos los sectores) se encontró asociada con el acoso.

- Llama la atención en este estudio que, los demás factores psicosociales explorados propios de la organización, como la característica activa del trabajo y la existencia de apoyo social y su calidad de liderazgo, aparecen para la mayoría de

los trabajadores en todos los sectores como aspectos favorables para el desempeño del trabajo y, para la salud mental.

- El estudio muestra que experiencias psicológicas como el neuroticismo, que implica reacciones emocionales intensas y desproporcionadas frente a un estímulo adverso, aparece con la mayor prevalencia (entre el 12,5 y el 18%).

- La población trabajadora está expuesta en todos los sectores a una interacción agresiva, y se reconoce que en un 9% de encuestados esta experiencia se traduce en la aparición de consecuencias mentales que no le permiten alejarse totalmente de la experiencia de agresión. Por otra parte, la agresión directa e indirecta, otro factor reconocido en la interacción en dos de los sectores (14,9% en transporte y 6,6% en salud), ha de resaltarse que es un factor aprendido en la cultura Colombiana como una estrategia disponible y en muchos espacios aceptada, para la resolución del conflicto.

- Este estudio sugiere que las personas expuestas a violencia experimentan condiciones de enfermedad física principalmente de tipo digestivo, de las que se conoce tienen un fondo psicosomático, que encontraría sustentación en la naturaleza del problema de la violencia laboral.(3)

9.2. 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. (20)

9.3. 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. (10)

9.4. 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 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. (11)

10. 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”.

La ley en Colombia busca la protección de la dignidad humana y lo señala como un derecho vulnerado en los casos en que exista Acoso Laboral, independientemente de las condiciones que generan dicha situación.

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”

Las nuevas condiciones laborales debidas al fenómeno de globalización de la Economía, han redefinido lo que significa el bienestar organizacional y la Salud y Seguridad en el Trabajo, y en la actualidad se considera a las empresas como organizaciones sociales, que a su vez son entes sociales articulados en estructuras psicosociales que pueden llegar a ser amplias y complejas y se acepta que son uno de los principales transmisores de valores en la vida contemporánea.

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.

Antes de la aparición de la Ley 1010 de 2006, el Acoso Laboral se consideraba como el “crimen perfecto” ya que no dejaba huella debido a que no se encontraba contemplado directamente en la legislación. Con la creación de esta Ley, Colombia ha logrado un gran avance en el sentido de reconocer e identificar claramente la existencia del Acoso Laboral en nuestro país.

De acuerdo con los hallazgos descritos en los estudios seleccionados, se hace evidente la necesidad de promover investigaciones relacionadas con el fenómeno de Acoso Laboral en Colombia que involucren la academia, y así caracterizar e identificar su prevalencia real, de tal forma que los resultados puedan repercutir favorablemente en el diseño de políticas organizacionales que puedan promover

el bienestar en el trabajo, aumentar la productividad, e impactar de manera efectiva este fenómeno.

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.

11. 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 del trabajo y la salud ocupacional. En Colombia está en aumento según el referente investigativo sobre el tema denominado Formas y Consecuencias de la violencia en el trabajo, adelantado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Antioquia, en el año 2004, en el cual se concluyó que la norma no es conocida, que existe confusión, falta compromiso de los funcionarios y 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, Colombia ha dado un paso importante en el sentido de reconocer claramente la existencia del Acoso Laboral, como parte de los riesgos psicosociales, con lo cual se busca “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”. Afectando directamente la condición biopsicosocial del trabajador y su entorno familiar, organizacional y social.

A pesar de los logros en la caracterización del acoso laboral como riesgo psicosocial, obtenidos con la legislación, esta carece de instrumentos 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.

Sin embargo, en Colombia, pese a ser una realidad del ámbito laboral , los registros de acoso son escasos y no se cuenta con investigaciones suficientes y actualizadas sobre el tema, que permitan establecer una reflexión colectiva que integre los campos empresariales, laborales y académicos y que posibiliten una vigilancia y manejo más eficientes.

Para la salud ocupacional y la salud pública en general, el capital humano es un elemento imprescindible dentro de las organizaciones y la sociedad, al que se le deben procurar condiciones de trabajo digno, promover y prevenir su seguridad y salud en el trabajo. La problemática es que a pesar del impacto que causa el acoso laboral en el país, el sistema de vigilancia en salud pública colombiano, no ha incorporado suficientes elementos para su vigilancia y control en el entorno laboral.

La violencia en el trabajo afecta los empleados, empleadores, ambientes de trabajo, familias y la sociedad 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 vinculada a otros factores que influyen en la salud de los trabajadores, como el estrés, el consumo de alcohol y drogas. Por lo tanto, debe prevenirse desde la salud pública, a fin de mitigar sus consecuencias y promover el bienestar en el trabajo.

12. RECOMENDACIONES

Se hace evidente la necesidad de promover investigaciones relacionadas con el fenómeno de Acoso Laboral en Colombia, 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. Además de caracterizar e identificar su prevalencia real, de tal forma que los resultados puedan repercutir favorablemente en el diseño de políticas organizacionales que puedan promover el bienestar en el trabajo, aumentar la productividad, e impactar de manera efectiva este fenómeno.

Es importante difundir el conocimiento y la legislación vigentes, para que trasciendan la frontera del texto y la cartilla sobre el acoso laboral, es de interés para favorecer las intervenciones en los entornos afectados, hacer consciente la legislación ocupacional a nivel organizacional, empresarial y de los trabajadores. La información es un elemento esencial para sensibilizar la población trabajadora y las empresas, generando contextos cada vez menos favorables para su desarrollo e impactar así la seguridad y salud en el trabajo.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Boada-Grau J, Ficapal-Cusí P. Salud y trabajo: los nuevos y emergentes riesgos psicosociales. Barcelona: UOC; 2012.
2. Ministerio de la Protección Social. Ley 1010 de 2006. D Of 46160 Enero 2006 [Internet]. 23 de enero de 2006; Recuperado a partir de: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843
3. JORGE HUMBERTO MEJÍA Director Técnico MD. Especialista en Salud Ocupacional Epidemiólogo GERMAN FERNANDO VIECO GÓMEZ Coordinador Psicólogo Especialista en Gerencia Hospitalaria Magíster en Salud Pública con énfasis en Salud Mental HERNANDO RESTREPO OSORIO MD. Magíster en Salud Pública con énfasis en Salud Ocupacional MARIA FERNANDA MUÑO Z SEGOVIA Especialista en Salud Ocupacional Magíster en Educación. Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Colombia 2004. Ministerio de Protección Social. 2004;139.
4. Ministerio de Salud y Protección Social [Internet]. [citado 10 de julio de 2014]. Recuperado a partir de: http://www.minsalud.gov.co/_layouts/15/osssearchresults.aspx?u=http%3A%2F%2Fwww%2Eminsalud%2Egov%2Eco&k=acoso%20laboral
5. Hirigoyen M-F. El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona; Buenos Aires; México: Paidós; 1999.
6. Leymann H. Mobbing: la persécution au travail. Paris: Editions du Seuil; 1996.
7. Piñuel y Zabalza I. Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Editorial Sal Terrae; 2001.

8. Piñuel I, Cantero AO, others. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España: Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. *Lan Harremanak Rev Relac Laborales*. 2002;(7):35-62.
9. Einarsen S, Hauge LJ. Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Rev Psicol Trab Las Organ*. 2006;22(3):251-73.
10. Castillo J, Cubillos Á. La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Rev Fac Nac Salud Pública*. 2012;14(1):84-97.
11. Becerra Bonza DC, Guerrero García TM. Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública; Social representations workers of a public organization have about psychosocial risks and harassment in the workplace; Representações sociais que sobre riscos psicosociais e acoso laboral têm os trabalhadores de uma organização publica. *Hacia Promoc Salud*. 2012;17(1):118-32.
12. Trijueque DG, Gómez JLG. El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema*. 2009;21(2):288-93.
13. Field T. *Bully in sight: how to predict, resist, challenge and combat workplace bullying : overcoming the silence and denial by which abuse thrives*. Wantage, England: Success Unlimited; 1996.
14. Houtman I, Jettinghof K, Cedillo L, Organization WH, others. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. 2008 [citado 11 de julio de 2014]; Recuperado a partir de: <http://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>

15. República de Colombia. Código Sustantivo del Trabajo [Internet]. 1950 [citado 11 de julio de 2014]. Recuperado a partir de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33104>
16. República de Colombia. DECRETO NUMERO 2351 DE 1965 [Internet]. [citado 11 de julio de 2014]. Recuperado a partir de:
http://juriscol.banrep.gov.co/contenidos.dll/Normas/Decretos/1965/decreto_2351_1965%20-%20original
17. Congreso de la República de Colombia. Ley 734 de 2002 [Internet]. 2002 [citado 11 de julio de 2014]. Recuperado a partir de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4589>
18. Resolución 652 – Ministerio de Trabajo [Internet]. [citado 8 de julio de 2014]. Recuperado a partir de: <http://www.resguarda.com/article/Colombia---Resolucion-652-Ministerio-de-Trabajo.html>
19. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. RESOLUCIÓN 00001356 DE 2012 [Internet]. jul 18, 2012. Recuperado a partir de:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48587>
20. Giraldo J. Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas*. 2005;1(2):205-16.

14. ANEXOS

Anexo 1. Cartilla de Acoso Laboral

CARTILLA ACOSO LABORAL EN COLOMBIA

OBJETIVO GENERAL

Divulgar la información conocida y disponible en materia de acoso laboral en Colombia producto de una revisión exhaustiva de la literatura, y dirigida a la población trabajadora, con el propósito de ser utilizada como material de consulta, que permita identificar y diagnosticar posibles situaciones de acoso laboral y su respectiva intervención.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Caracterizar y clarificar los conceptos y elementos claves del Acoso Laboral, así como los factores que intervienen en su aparición, las medidas preventivas y correctivas.
2. Proporcionar un material de consulta práctico con información clara y concisa que esté disponible para la población trabajadora Colombiana.
3. Sensibilizar a la población trabajadora sobre la problemática del acoso laboral, como un riesgo psicosocial en el trabajo para lograr una concientización e impacto en el área de la salud pública y de la salud ocupacional.

INTRODUCCION

El interés por el Acoso Laboral es una realidad creciente en el mundo y Colombia no es la excepción. Se trata de un fenómeno complejo, multicausal, el cual debe evaluarse desde diferentes métodos y perspectivas; siendo responsabilidad ineludible de las organizaciones (empresas), trabajadores y la Academia.

La Ley en Colombia busca la protección de la dignidad humana, y con la creación de la Ley 1010 de 2006 se ha logrado un gran avance en el sentido de reconocer e identificar claramente la existencia del Acoso Laboral en nuestro país.

Se hace palpable la necesidad de divulgar la información relacionada con el fenómeno de Acoso Laboral y ponerla al alcance de los Trabajadores y Empleadores, de tal forma que pueda contribuir a reconocerlo claramente.

Con el diseño de esta cartilla informativa sobre Acoso laboral dirigida a la población trabajadora colombiana, pretendemos contribuir a la identificación, prevención y manejo del mismo, e impactar de una manera efectiva la salud pública y ocupacional.

INDICE

Introducción

1. Definición de Acoso Laboral

2. Fases del Acoso Laboral

3. Grados de Acoso Laboral

4. Modalidades de Acoso Laboral

5. Circunstancias agravantes de Acoso Laboral

6. Consecuencias y Efectos en la salud de las personas

7. Factores que intervienen en la aparición del acoso en el trabajo

8. Medidas preventivas del Acoso Laboral

9. Recursos legales para abordar el Acoso Laboral

Referencias Bibliográficas

1. Definición de Acoso Laboral

Según la Ley 1010 de 2006, 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, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (1)

También conocido como acoso moral o Mobbing (palabra inglesa que significa "asediar"): es toda acción hostil o negativa dirigida contra un trabajador, efectuada por un empleador, un compañero de trabajo, tanto de igual jerarquía, como de inferior jerarquía, encaminada a producir en este terror, angustia o perturbación, la cual se hace de forma sistemática, recurrente y prolongada con la finalidad de afectar psicológicamente a la víctima, incluso éste puede traer como consecuencia la renuncia.(2)

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".

En la literatura expertos han definido el acoso laboral, así para Heinz Leymann, este fenómeno representa toda "situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".(3) Para el psicólogo español Iñaki Piñuel el Mobbing se constituye como "el hostigamiento psicológico como aquellas situaciones, en las que una persona o un grupo personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema de forma sistemática (al menos una vez por

semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo.(4)(5)

Para finalizar, Marie France Hirigoyen considera al Mobbing como: “Todo comportamiento abusivo que atenta por su repetición y sistematicidad contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo.”(2)

Para los versados en el tema, hay ciertas situaciones que si se presentan en forma frecuente pueden convertirse en acoso laboral:

1. Cuando los superiores inmediatos niegan la oportunidad de una comunicación adecuada a un trabajador, ejemplo; amenazas, criticas de su vida privada, cuestionando su trabajo, no escucharlo adecuadamente, interrumpirlo cuando se expresa, entre otros.
2. Cuando los colegas evaden al compañero, no hablan con él, los jefes lo aíslan, le hacen vacío y lo anulan.
3. Acciones de burla, confabulación, humillación, murmuraciones, calumnia, confabulación, etc.
4. Se designan tareas o funciones que no corresponden a sus capacidades o cargo, con el objeto de disminuir sus capacidades, rendimiento y responsabilidad laboral.
5. Agresiones que afectan la integridad física y psicológica del trabajador, ejemplo: provocaciones verbales o amenazas de violencia física.

Para que exista una situación de hostigamiento como tal, debe cumplirse al menos 3 requisitos:

1. Acción sistemática y persistente.
2. Los efectos sobre el acosado deben ser claros y evidentes a nivel físico y psicológico.

3. Debe haber una diferencia de poder: formal (de un superior o jefe) o informal (entre colegas y subordinados). (2)(3)(5)

2. Fases del Acoso Laboral

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

2.1. Incidente crítico: se consideran aquellos conflictos no resueltos que se agravan pueden dar lugar a una futura situación laboral. Tener en cuenta que no todos los conflictos en el lugar de trabajo originan acoso.

2.2. Acoso y estigmatización: es cuando la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte del acosador que en un comienzo causa desconcierto, ocasionado a su vez actitudes que provocan el empeoramiento de la situación.

2.3. Intervención de la autoridad: es el momento donde la parte administrativa o jefatura tiene conocimiento del problema o situación pudiendo así ayudar a solucionar el conflicto u ocultar dicha problemática lo que conlleva a que aumente la dimensión del conflicto y el malestar de la persona afectada.

2.4. Exclusión: es cuando la víctima siente rechazo o es etiquetado como trabajador difícil, o problemático lo cual puede terminar en expulsión o abandono del trabajo.(6)

3. Grados de Acoso Laboral

Están determinados por la intensidad, duración y frecuencia con que aparecen las diferentes conductas de hostigamiento.

Se distinguen tres grados:

Primer grado: la persona es capaz de hacer frente a los ataques de que es objeto y de mantenerse en su puesto de trabajo. Algunas personas ignoran las burlas,

humillaciones y encarar a sus agresores. A pesar de esto, la víctima de acoso no puede evitar sentir desconcierto, ansiedad e irritabilidad ante lo que sucede. Hasta este momento, las relaciones personales de la víctima no suelen verse afectadas.

Segundo grado: en esta etapa es difícil que la persona pueda eludir los ataques y humillaciones de las que es objeto. En consecuencia, mantenerse en su puesto de trabajo o reincorporarse a él se hace más difícil. Algunos síntomas que se manifiestan en esta etapa son: síntomas depresivos, problemas gastrointestinales, insomnio, abuso de sustancias, conductas de evitación de toda situación relacionada con el tema. En esta fase los familiares y amigos tienden a restarle importancia a lo que está sucediendo.

Tercer grado: la reincorporación al trabajo es prácticamente imposible y los daños psicológicos que padece la víctima de acoso requieren de un tratamiento psicológico especializado. Los síntomas indicadores de esta etapa son: depresión severa, ataques de pánico, conductas agresivas, intentos de suicidio. Asimismo, la familia y amigos son conscientes de la gravedad del problema.(6)

4. Modalidades de Acoso Laboral

La ley 1010 de 2006 establece seis modalidades de acoso laboral, están a saber, son:

4.2.1. Maltrato laboral

Debe entenderse como todo acto de violencia contra:

- La integridad física o moral.
- La libertad física o sexual.
- Expresiones verbales injuriosas o ultrajantes que lesionen la integridad moral, los derechos a la intimidad y al buen nombre que le son propios a los

intervinientes en la relación de trabajo. En general todo acto que menoscabe la integridad y la autoestima del trabajador.

4.2.2. Persecución laboral

Hace referencia a la frecuencia, reiteración o modo sistemático, de evidente arbitrariedad o abuso, que conlleven a inferir en la renuncia del trabajador.

Se presenta en esta modalidad la sobrecarga en las labores o funciones del y cambios permanentes en el horario, que conlleven a un mal rendimiento en el trabajador.

4.2.3. Discriminación laboral

Comporta esta modalidad aquel trato que se hace por razones atinentes a:

- La Raza.
- El Género.
- El Origen Familiar o la nacionalidad del trabajador.
- El credo religioso.
- La Preferencia Política.
- La posición socioeconómica.[6]

4.2.4 Entorpecimiento Laboral

En términos generales podemos hablar de esta modalidad cuando se obstaculiza, retarda, o entorpece la labor del empleado. Específicamente la ley señala como causales 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.

4.2.5 Inequidad Laboral

Definida como "la asignación de funciones a menosprecio del trabajador". Esta modalidad es muy subjetiva y con ella se quiso ampliar el campo de protección de esta ley, erradicando así todo tipo de conducta encaminada a desconocer la dignidad inherente del ser humano.

4.2.6. Desprotección Laboral

La Seguridad Industrial juega un papel muy importante cuando de la vida e integridad personal se trata, por ende, el legislador prohíbe expresamente la impartición de órdenes , imposición de funciones y toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.(1)

5. *Circunstancias Agravantes de Acoso Laboral*

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

- a) Reiteración de la conducta.
- b) Cuando exista concurrencia de causales.
- c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante premio, recompensa o promesa remuneratoria.
- d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe.

e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo.

f) La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad.

g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable.

h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo. (1)

6. Consecuencias y Efectos en la salud de las personas

Las consecuencias del acoso laboral son nefastas para quien la padece y pueden terminar con la expulsión o abandono del puesto de trabajo. Además conlleva costos para quienes lo sufren y para los equipos de trabajo involucrados.

Por otro parte el acoso laboral, tiene un efecto nocivo sobre la autoestima de los trabajadores afectados, creando dificultades de reinserción posterior a la experiencia. Se agregan los daños colaterales en la familia de los afectados y la organización, con resultados negativos para el ámbito laboral. A continuación se describen los principales efectos en la esfera biopsicosocial de la(s) víctimas de este fenómeno:

6.1. Efectos Comportamentales:

- Consumo de drogas y alcohol.
- Agresividad, ataques de ira.
- Sentimientos de inseguridad.
- Aislamiento social.
- Irritabilidad.
- Trastornos alimenticios.
- Consumo de tabaco.

6.2. Efectos Psicosomáticos:

- Dolores musculo esqueléticos.
- Cefaleas tensionales.
- Migraña.
- Dermatitis.
- Trastornos gastrointestinales.
- Taquicardia.
- Caída del cabello.
- Asma.
- Hipertensión arterial.
- Síntomas de desajuste del sistema nerviosos autónomo.

6.3. Efectos Psicopatológicos:

- Trastornos del sueño.
- Ansiedad.
- Evitación.
- Falta de atención y concentración.
- Depresión.
- Miedo.
- Hiperreactividad.
- Cambios bruscos en el estado de ánimo.
- Apatía.
- Introversión.

El acoso laboral puede provocar una destrucción de la identidad y cambiar de modo duradero el carácter de la persona. Cuando se es víctima de una agresión contra la que no tenemos medios psíquicos para luchar, puede haber una acentuación de los rasgos de carácter previos o la aparición de trastornos psiquiátricos.

•La desvitalización: La persona acosada puede instalarse en una neurosis traumática y en ese caso, su estado depresivo se hace crónico.

•La rigidificación: Otras veces, las personas acosadas evolucionan hacia una rigidificación de su personalidad y aparecen rasgos paranoicos.

•La defensa por la psicosis: El acoso, como cualquier traumatismo violento y como cualquier humillación repetida, puede producir una fractura en el psiquismo y llevar a una persona a delirar de modo más o menos transitorio. Se trata de una verdadera patología delirante, hecha de alucinaciones auditivas y psíquicas en un ambiente de delirio persecución, llamada psicosis alucinatoria crónica.

6.4. Efectos Sociales:

- Desempleo.
- Pérdida de recursos humanos.
- Pérdida de productividad y calidad por parte del trabajador.
- Costos por riesgos médicos de trabajo.

6.5. Efectos Laborales:

- Ausentismo laboral.
- Capacitación para nuevos trabajadores.
- Rotación.
- Disminución en la imagen de la empresa.
- Mala calidad en los procesos.

6.6. Efectos en la esfera Familiar:

- Violencia intrafamiliar.
- Violencia social.

- Incremento de gastos médicos y psicológicos.
- Bajo rendimiento escolar en los hijos.
- Divorcios.
- Pérdida de interés.
- Adicciones.

6.7. Consecuencias específicas del acoso laboral:

Se mencionan la vergüenza y la humillación. Las víctimas sólo quieren ser rehabilitadas y recuperar su honor escarnecido. Tienen ganas de ocultarse, de retirarse del mundo. La vergüenza explica la dificultad que tienen las víctimas de explicarse, sobre todo cuando el acoso es individual. (7)

7. Factores que intervienen en la aparición del acoso en el trabajo

Existen ciertas condiciones de trabajo que favorecen la aparición de acoso laboral, entre ellas algunas formas de organizar el trabajo en las empresas e instituciones, fenómeno que se acentúa cuando existe competencia, individualismo, irrespeto, desconfianza, y deslealtad, especialmente donde no existen mecanismos claros para resolver desacuerdos y conflictos, y donde priman estilos de gestión autoritarios y arbitrarios, son campo fértil para que se produzcan situaciones de acoso laboral.

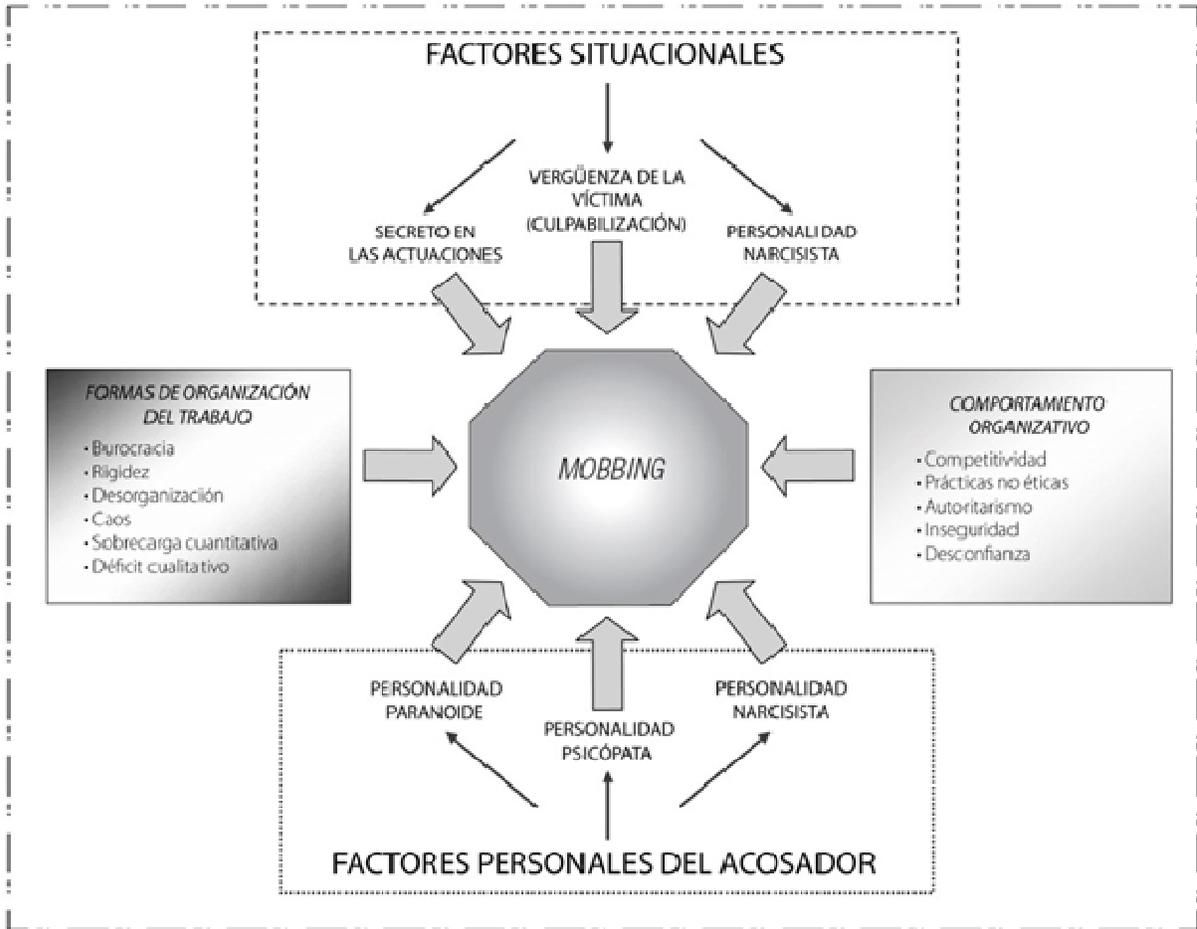
De otro lado, el riesgo de aparición de conductas de acoso es menos frecuente en organizaciones donde existen buenos equipos de trabajo, con adecuados canales de comunicación, y donde además existen prácticas adecuadas de enfrentamiento y resolución de los conflictos. En estas organizaciones no se permiten ni se presentan este tipo de conductas abusivas, y además se sanciona cualquier tipo de circunstancia de acoso.

Los expertos en la materia han mencionado entre los factores de riesgo que favorecen el surgimiento de este tipo de conductas los siguientes:

- Inadecuado diseño de los puestos de trabajo y la falta de definición de las funciones y tareas de cada persona.
- Empleados subvalorados por parte de la organización
- Inadecuado liderazgo
- Sistemas de comunicación ineficaces
- Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones
- Lugares de trabajo con exposición a altos niveles de exigencias y presiones
- Inexistencia de políticas de manejo y resolución de conflictos
- Falta de políticas sancionadoras de las direcciones de la organización para las conductas de acoso.

Piñuel y Zabala, sostienen que “el acoso laboral no es tan solo un problema del individuo que lo padece o del perverso acosador que lo desencadena, sino todo un signo o síntoma de que las cosas no marchan bien en la manera de organizar el trabajo, de asignar las cargas del mismo, de seleccionar o promocionar a los directivos clave, o bien en lo que respecta a los valores, la cultura y el estilo de management de la organización en la que se producen tales comportamientos”. Y proponen un interesante modelo octogonal que incluye los múltiples factores que intervienen en el acoso laboral. (2, 4,5)

FIGURA 2. Modelo octagonal de Piñuel y Zavala



Fuente: Piñuel y Zavala (2003). *Mobbing*. Santander: Sal Térrea, p. 82.

(5)

8. Medidas preventivas 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:

- 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.
- 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 denuncia deberá dirigirse por escrito, donde se detallen los hechos denunciados y anexando prueba sumaria de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales ya mencionados y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa.
- 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.
- 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.
- 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.

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, serán entendidas como tolerancia de la misma.(1)

9. Recursos legales para abordar el Acoso Laboral

Por medio la Ley 1010 de 2006, el Congreso Colombiano, adoptó medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. 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.

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.
- 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.

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 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 n 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.

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.

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.

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, 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.(1)

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.(8,9)

Referencias Bibliográficas

1. Ministerio de la Protección Social. Ley 1010 de 2006. D Of 46160 Enero 2006 [Internet]. 23 de enero de 2006; Recuperado a partir de: www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=18843
2. Hirigoyen M-F. El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana. Barcelona; Buenos Aires; México: Paidós; 1999.
3. Leymann H. Mobbing: la persécution au travail. Paris: Editions du Seuil; 1996.
4. Piñuel y Zabalza I. Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: Editorial Sal Terrae; 2001.
5. Piñuel I, Cantero AO, others. La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España: Resultados del barómetro CISNEROS II sobre violencia en el entorno laboral. Lan Harremanak Rev Relac Laborales. 2002;(7):35-62.
6. Becerra Bonza DC, Guerrero García TM. Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública; Social representations workers of a public organization have about psychosocial risks and harassment in the workplace; Representações sociais que sobre riscos psicosociais e acosso laboral têm os trabalhadores de uma organização publica. Hacia Promoc Salud. 2012;17(1):118-32.
7. Houtman I, Jettinghof K, Cedillo L, Organization WH, others. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. 2008 [citado 11 de julio de 2014]; Recuperado a partir de: <http://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>

8. Resolución 652 – Ministerio de Trabajo [Internet]. [citado 8 de julio de 2014]. Recuperado a partir de: <http://www.resguarda.com/article/Colombia---Resolucion-652-Ministerio-de-Trabajo.html>

9. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. RESOLUCIÓN 00001356 DE 2012 [Internet]. jul 18, 2012. Recuperado a partir de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48587>