

Acoso Laboral “Mobbing”, la enfermedad laboral del siglo XXI

INTEGRANTES:

Jenny Carolina Herrera Cubillos
Martha del Rocío Hernández Almanza
Camilo Andrés Montaña Ramírez
María Margarita Reyes Rey

TUTOR:

Doctor Nelson Tirado Díaz

Universidad Sergio Arboleda
Especialización Gerencia del Talento Humano
Bogotá, D.C.
2017

Tabla de contenido

Acoso Laboral “Mobbing”, la enfermedad laboral del siglo XXI.....	3
Resumen.....	3
Abstract.....	4
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	5
1. Regulación del Acoso Laboral en la Legislación Colombiana.....	5
2. Concepto de Violencia Laboral o Mobbing.....	9
Conductas que Constituyen Acoso Laboral o Mobbing.....	12
3. Tipos de Violencia Laboral y sus fases de desarrollo.....	14
4. Factores que generan el Acoso Laboral.....	16
5. Violencia Laboral y su evaluación en riesgos laborales y psicosociales.....	18
6. Estrategias para la prevención de Acoso Laboral.....	20
a. Garantizar un clima laboral adecuado.....	21
b. Fortalecer la comunicación asertiva y la negociación efectiva.....	22
c. Permitir el equilibrio entre Vida familiar y/o personal y el Trabajo.....	22
d. Fortalecer la Inteligencia Emocional.....	23
e. Trabajar en la Felicidad en el trabajo.....	24
f. Otras recomendaciones para la prevención del acoso en laboral.....	25
Conclusiones.....	26
Bibliografía.....	27

Acoso Laboral “Mobbing”, la enfermedad laboral del siglo XXI.

Resumen

La violencia en el lugar de trabajo es un tema que en los últimos años ha despertado el interés en las organizaciones y en la sociedad, razón por la cual este ensayo busca hacer una revisión profunda de las investigaciones existentes sobre el acoso laboral, estudiando la evolución histórica de este fenómeno, su componente cultural, la alta invisibilidad de sus conductas y las distintas problemáticas que genera en la sociedad.

El acoso laboral toma vital importancia en Colombia, un país que actualmente está viviendo la transición de más de medio siglo de conflicto a una nueva era de Paz, en la cual se quiere rechazar todo tipo de violencia; sin embargo, todavía existen diversos factores sociales que dificultan el reconocimiento de la existencia del acoso en la vida laboral de las personas. Por tanto, es de gran interés explorar, a través de este estudio, los avances que ha realizado Colombia para combatir este tipo de violencia en la sociedad como, por ejemplo, la expedición de la Ley 1010 del 2006 y la implementación del Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para subsanar el vacío jurídico se presentaba en el país.

Por otro lado, para el caso bajo estudio, en la actualidad el contexto organizacional no es totalmente consciente de su participación en este fenómeno, lo cual no le permite tener una relación directa con las consecuencias, en donde se hace referencia a problemas sociales, organizacionales, laborales, familiares, psicosociales, y físicos.

Palabras clave: Violencia Laboral, Acoso Laboral, Enfermedad, laboral.

Abstract

The mobbing or bossing in work place is a subject that in the last years has woken the interest in organizations and society, reason this essay has as an objective to carry out an in-depth review of existing research, studying the historic evolution of this psychosocial phenomenon, its cultural component, objectivity, the high invisibility of their behavior and different problems that they generate in the society. The stalking takes vital importance in Colombia, a country that is living the transition from an age of almost half a century of war to a new age of peace, in which we want to refuse all kind of violence, there are still social factors that obstruct the recognition of the existence of mobbing in the working life of the people. Therefore, it is of great interest to explore, through this essay, the progress that Colombia has realized to fight this kind of violence in the society like for example: the expedition of the law 1010 of 2016 to remedy the legal vacuum that on this type of harassment was presented in this country.

In the other hand, for the case under study, the organizational context is not aware of the participation in this phenomenon, which does not allow it to have a direct relation with the consequences, where reference is made to social problems, labor, family, psychosocial, physical.

Key words: Mobbing, Stalking, Bossing, Occupational disease.

Objetivos

Objetivo General

El presente documento tiene como objetivo realizar una revisión teórica documental sobre el fenómeno del Acoso Laboral en Colombia, como una situación disfuncional y frecuente en el ámbito organizacional que cada vez tiene más incidencia e impacto

en la salud de los trabajadores; presentándolo como una oportunidad para fomentar la necesidad de realizar desarrollos en el contexto ético y cultural que mitigue los efectos dañinos para las organizaciones, tanto públicas como privadas, donde el ausentismo, la pérdida de la productividad y la afectación del clima organizacional cobran protagonismo ante la presencia de este fenómeno.

Objetivos Específicos

1. Revisar la Legislación Colombiana actual en materia de Acoso Laboral.
2. Definir qué es Acoso Laboral o *Mobbing* e identificar las conductas que lo constituye.
3. Conocer los diferentes tipos de Acoso Laboral y sus fases de desarrollo.
4. Identificar los factores generales que generan el Acoso Laboral.
5. Identificar la relación entre el Acoso Laboral y su evaluación en riesgos laborales psicosociales y sus impactos negativos en la organización.
6. Definir las diferentes estrategias para mejorar las habilidades de prevención de *Mobbing* dentro del ámbito organizacional.

1. Regulación del Acoso Laboral en la Legislación Colombiana

El 4 de marzo de 1969, Colombia ratificó el Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo, el cual es relativo contra la discriminación en materia de empleo y ocupación. En este sentido, Colombia como Estado parte de este convenio, está comprometida a promover la legislación que prohíbe todo tipo de discriminación y exclusión en cualquier forma, incluyendo *“cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión*

política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”¹.

En el año 2006 se expide en Colombia la Ley 1010, la cual surge por la necesidad de tener un instrumento normativo que incorpore medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Con la aprobación de esta ley, el legislador buscó llenar el vacío legal en la materia, y trató de especificar las acciones que son consideradas como acoso laboral y las que no; determinó que la violencia laboral no solo se da por agresiones o contactos físicos, sino que también se configura con palabras soeces, actos de discriminación por creencias religiosas, edad, genero, orientación sexual, entre otras.

Sin embargo, resulta importante señalar que no fue esta Ley la primera en hablar de acoso laboral en Colombia. Dentro de los antecedentes normativos colombianos, se encuentra el Decreto 2351 de 1965, el cual en su artículo 7 estableció:

“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 infringidas 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 este”

Posteriormente, se promulgo la Ley 734 de 2002, la cual contempló algunos derechos para el servidor público dirigidos a la prevención del acoso moral; en este

¹ C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111). Tomado de la página web: http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111, el día 28 de julio de 2017.

sentido, fue el acercamiento más preciso a todo lo que se desarrollaría más tarde con la Ley 1010 de 2006.

Aunque el desarrollo normativo no se ha dado al mismo ritmo que el cambio constante de las compañías posterior a la Ley 1010 de 2006, se expedieron algunas reglamentaciones que si bien es cierto no regulan de manera expresa el tema, si aportaron otras ópticas de estudio en materia de acoso laboral. Entre dichas reglamentaciones o actos administrativos, se encuentra la Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecieron disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

En el año 2008 también se promulgaron algunas leyes relacionadas con la materia, entre las cuales se encuentra la Ley 1257 de 2008 que permitió que se adoptarán procedimientos adecuados para hacer efectivo el derecho a la igualdad salarial de las mujeres y tramitar las quejas de acoso sexual y otras formas de violencia contra la mujer.

Por otro lado, la Ley 1496 de 2011 que buscó garantizar la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, y establece mecanismos para erradicar cualquier forma de discriminación.

La Ley 1616 de 2013 insta la obligación al empleador de realizar acciones para la promoción de la salud mental en ámbitos laborales y reitera la obligación de respecto del monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como parte de las acciones del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Decreto 1477 de 2014, mediante el cual se expide la nueva Tabla de Enfermedades Laborales en Colombia, amplía el número de enfermedades que pueden derivarse de la exposición a factores de riesgo ocupacional, en la cual se incluye el acoso laboral como un factor de riesgo psicosocial.

En cuanto a Actos Administrativos, se encuentran la Resolución 0652 de 2012 que establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, y determina las responsabilidades del empleador y de las administradoras de riesgos profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral; la Resolución 1356 de 2012 que modifica parcialmente la Resolución 0652 de 2012 y establece algunas condiciones para la conformación y funcionamiento del comité de convivencia.

✓ **Estabilidad Laboral Reforzada para el Colaborador víctima de Acoso Laboral**

Dentro de las garantías propias de la Ley 1010 de 2006, existe la estabilidad laboral reforzada para las personas que tengan la calidad de víctima o testigos en las diligencias o procedimientos de denuncias de acoso laboral.

Este principio protege a todos los colaboradores en estado de vulnerabilidad, con el fin de evitar los despidos. Ahora bien, las organizaciones deben prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, estableciendo un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las situaciones que pongan en estado de vulnerabilidad al trabajador, tal como lo define la Ley.

El artículo 9° de la Ley 1010 de 2006 señala que 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.

Por su parte, el artículo 11 de la mencionada Ley estableció las garantías contra actitudes retaliatorias a fin de evitar actos de represalias contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en

tales procedimientos. Las mismas garantías se encuentran enunciadas en la citada Ley de la siguiente manera:

- 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 consagrados en la presente Ley, 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; este no aplicará para los despidos autorizados por el Ministerio del Trabajo conforme a las leyes, para las sanciones disciplinarias que imponga el Ministerio Público o las Salas Disciplinarias de los Consejos Superiores o Seccionales de la Judicatura, ni para las sanciones disciplinarias que se dicten como consecuencia de procesos iniciados antes de la denuncia o queja de acoso laboral.
- La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, podrá provocar el ejercicio del poder preferente a favor del Ministerio Público. En tal caso, la competencia disciplinaria contra el denunciante solo 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.

Las demás que le otorguen la Constitución, la ley y las convenciones colectivas de trabajo y los pactos colectivos.

2. Concepto de Violencia Laboral o Mobbing.

A través de la historia, el ser humano ha estado buscando el camino para demostrar su individualidad y su capacidad de enfrentar por si solo al mundo y las situaciones

que éste trae; sin embargo, el desarrollo como persona va de la mano de la relación con los demás, debido a que el ser humano por su naturaleza es un ser social que vive en comunidad y que, por ende, indispensablemente todas las actividades que realice requieren de un adecuado manejo para beneficiar la interrelación que establezca con los demás seres humanos.

La necesidad del ser humano de trabajar para satisfacer necesidades económicas, es un medio de satisfacción también personal, el trabajo dignifica al ser humano, y lo enfrenta a desafíos día a día que permiten que se experimente un grado de utilidad y aporte para la sociedad.

En la actualidad, las personas pasan más tiempo en las organizaciones para las cuales trabajan que en su propio hogar. Es por esto que el ser humano **social** juega un papel supremamente importante en la interacción con los compañeros de trabajo y con el entorno laboral. Sin embargo, desafortunadamente esta interacción no siempre es placentera debido a que las personas por naturaleza buscan sobresalir, ser el mejor en lo que hacen y esto, en algunos casos, llevándolo al ámbito laboral, produce roces entre los compañeros dando como resultado, violencia, enfrentamientos y en el peor de los escenarios abusos psicológicos.

Antiguamente, estos enfrentamientos no se consideraban problemas laborales como tal, se veía más como un problema comportamental, pero no se le relacionaba con el desempeño laboral. Solo hasta 1990, en Hamburgo, cuando se realizó el Congreso de Higiene y Seguridad en el Trabajo², el psicólogo laboral Heinz Leymann, se refirió por primera vez a este problema como *Mobbing* o Acoso Laboral, dándole una perspectiva de las relaciones de las personas en su entorno laboral.

² Vidal Casero, Maria del Carmen. (2006) El Mobbing en el Trabajo. Su Problemática. Dialnet, Pagina 2. https://docs.google.com/document/d/1pzWNZYXaMcv4eBwnDuEJG_TXVtSbmeselODKELJ3ZOQ/edit?hl=es

La violencia física, moral y emocional hacia las personas en su ambiente laboral, cada día tiene mayor presencia en las organizaciones, generando de esta manera que la persona víctima vea afectado el desarrollo de sus actividades, produciendo una baja gradual en su desempeño.

El Doctor José Luis González de Rivera³, realizó una clasificación de las personas víctimas del Acoso Laboral de la siguiente manera:

- a) Los envidiables
- b) Los vulnerables
- c) Los amenazantes

De igual forma señaló que solo en ámbitos y organizaciones sumamente primitivos se siguen utilizando ataques físicos para atemorizar, ahuyentar o someter a los trabajadores, siendo los ataques de tipo psicológico los más frecuentes y los que se imponen con más fuerza en las grandes empresas. En su trabajo *Estrés por Mobbing. La clínica del acoso psicológico en el trabajo*, resumió el acoso psicológico y el maltrato psicológico de la siguiente manera:

✓ **Acoso Psicológico:**

- Maltrato psicológico o presión injusta y desmedida.
- Es frecuente, repetido y persistente.
- La víctima no tiene posibilidad de escape ni defensa.
- El victimario es favorecido o tolerado por el entorno.
- La finalidad es eliminar al acosado o destruir su salud y sus capacidades.

✓ **Maltrato Psicológico:**

Interacción dañina o afectivamente perjudicial, consistente en alguna de las siguientes pautas:

³ Vidal Casero, Maria del Carmen. (2006) El Mobbing en el Trabajo. Su Problemática. Dialnet, Pagina 4. https://docs.google.com/document/d/1pzWNZYXaMcv4eBwnDuEJG_TXVtSbmeselODKELJ3ZOQ/edit?hl=es

- Amenazar, insultar, criticar, despreciar, ridiculizar, acechar, perseguir a una persona.
- Inducir sentimientos negativos, como miedo, desánimo, preocupación, inseguridad.
- Interferir con sus dinámicas mentales, dificultar la realización de sus actividades y tareas, sobrecargarle con exigencias y expectativas que no puede cumplir.

Conductas que Constituyen Acoso Laboral o Mobbing⁴

Se considere que una persona es víctima de Acoso Laboral, cuando de manera reiterada se encuentra sometido a agresiones tales como agresión física o en algunos casos, el acoso transgrede la integridad física del trabajador. Cuando el acoso viene de parte de un superior jerárquico, el colaborador llega a ser amenazado con la pérdida de su empleo, lo cual hace que la persona sienta zozobra y miedo. Otra conducta común cuando el acoso viene de parte de un superior jerárquico, es el sometimiento a horarios excesivos de trabajo que no se encuentran contemplados en el contrato de trabajo, donde muchas veces el colaborador es obligado a trabajar sin tener los días de descanso a los cuales tiene derecho.

Otras conductas características del Acoso Laboral, es cuando el acosador arremete contra la integridad moral del acosado, por ejemplo cuando el acosador realiza de manera burlona y ofensiva comentarios acerca de la apariencia física, creencias religiosas, orientación sexual o hasta del modo de vestir del acosado. Estas muestras de acoso buscan ofender al colaborador o compañero, pudiendo afectar su tranquilidad y confianza. La persona acosada llega a minimizarse de tal manera

⁴ Congreso de Colombia 2006, Ley 1010 “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. Bogotá, Imprenta Nacional, Artículo 7.

pueda ser alejada de su grupo de trabajo, dado que los demás no quieren correr con el mismo resultado, por lo tanto, la víctima se vuelve una persona aislada.

Otro método de acoso laboral, es hostigar al colaborador con su desempeño laboral, a través del uso injustificado de sanciones disciplinarias y la limitación del uso de herramientas de trabajo, haciendo más difícil el desempeño del mismo.

Claramente se observa una discriminación o diferenciación con los demás compañeros, haciéndole ver y sentir que el trato hacia él es negativamente diferente, reiterándole su aparente mal desempeño y las escasas capacidades y/o competencias para la realización de su trabajo.

Para que todo lo anterior entre dentro del marco del Acoso Laboral, debe generarse frente a los compañeros de trabajo, existiendo evidencia del trato al cual se está sometiendo a la persona. En otras palabras, deben ser conductas que claramente tengan *“(...) capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales”*.

En este punto se hace necesario señalar que conductas **no** son consideradas como Acoso Laboral o *Mobbing*:

- Exigencias y órdenes necesarias para mantener la disciplina.
- Actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde.
- Formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial.
- Formulación de Circulares o Memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral.
- Solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo.

- La solicitud de cumplir los deberes y prohibiciones de la persona señalados en las normas vigentes.
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos Internos Manuales de funciones y cláusulas de los contratos de trabajo.

3. Tipos de Violencia Laboral y sus fases de desarrollo.

La violencia laboral no solo es física, también es psicológica y por eso en muchas oportunidades es difícil identificar cuando una persona está siendo objeto de la misma debido a que la ley establece que las conductas de acoso laboral deben ser plenamente demostrables.

Tipos de Violencia Laboral:

La ley 1010 de 2006 contempla seis (6) tipos de violencia o acoso a los trabajadores⁵:

- a) Maltrato Laboral:** se encuentra relacionado con la violencia física o moral de un colaborador. Es cuando la persona es expuesta a tratos humillantes, el cual se hace de manera deliberada descalificando la integridad y buen nombre de la persona, ya sea por su raza, creencias religiosas, género, orientación sexual. Esta conducta busca minar la voluntad emocional y profesional de la víctima. En casos extremos se puede llegar a agresiones físicas hacia el trabajador.
- b) Persecución Laboral:** Es cuando de manera reiterativa e intencionada, se busca acorralar al trabajador a un punto en el cual se pueda llegar a la

⁵ Congreso de Colombia 2006, Ley 1010 “Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”. Bogotá, Imprenta Nacional, Artículo 2.

renuncia del mismo. Algunos casos comunes de persecución laboral es delegar una carga excesiva de trabajo y someterlo a horarios y jornadas laborales no contempladas en el contrato laboral que afecten el descanso del trabajador.

- c) Discriminación Laboral:** Es el trato diferencial, claramente negativo, que se le da al trabajador con motivo de las condiciones y/o creencias mencionadas anteriormente en el literal “a”.
- d) Entorpecimiento Laboral:** Es cuando se realizan acciones en contra del colaborador con el propósito de obstaculizar o dañar su trabajo. En otras palabras, es cuando se busca poner en entre dicho el desempeño del trabajador. En este caso la persona víctima de acoso, puede ser objeto de privación de elementos de trabajo, ocultamiento de información relevante para el desempeño de sus funciones, entre otras.
- e) Inequidad Laboral:** hace referencia a la asignación de actividades de forma desproporcional, en relación con sus compañeros que tengan a cargo las mismas funciones y responsabilidades, o la asignación de tareas que afecten la integridad moral o profesional de la persona.
- f) Desprotección Laboral:** se observa cuando el trabajador es sometido actividades que pongan en riesgo su seguridad.

Fases de la Violencia Laboral:

Según María del Carmen Vidal Casero, la violencia laboral atraviesa cuatro (4) fases: el Conflicto, la Estigmatización, la Intervención desde la empresa y la Marginación o exclusión de la vida laboral:⁶

- **Conflicto:** momento en el cual inicia el acoso, ya sea por cambios organizacionales que alteren el buen desarrollo que se tenía hasta el momento. Es a veces tan repentino que la persona agredida inicialmente no

⁶ Vidal Casero, Maria del Carmen. (2006) El Mobbing en el Trabajo. Su Problemática. Dialnet, Pagina 4. https://docs.google.com/document/d/1pzWNZYXaMcv4eBwnDuEJG_TXVtSbmeselODKELJ3ZOQ/edit?hl=es

es consciente de lo que está sucediendo, sin embargo, se le dificulta salir de este trato y/o situación a la que lo están sometiendo.

- **Estigmatización:** Se presta ya de manera reiterada, se desacredita y estigmatiza al trabajador, se pone en entre dicho su trabajo, buscando de manera mal intencionada que la persona se ausente constantemente de su trabajo y que ella misma dude del desempeño que está teniendo.
- **Intervención de la Empresa:** Es cuando la compañía, usualmente por medio del área de Talento Humano, toma medidas con el propósito de poner fin a lo que está ocurriendo, propiciando el dialogo entre las personas que tiene el conflicto. En algunos casos se puede llegar a despidos que, en lugar de ayudar a la resolución del problema, puede hacer que el mismo se incremente.
- **Exclusión de la vida laboral:** Usualmente, esta fase es el resultado de una mala intervención de la empresa, dando como resultado la exclusión del trabajador afectado ya que, al ser despedido, puede llegar a presentar múltiples patologías psicológicas, resultado del trato al que fue expuesto en el período que fue víctima de *Mobbing*.

4. Factores que generan el Acoso Laboral.

La violencia o la agresión son conductas muy arraigadas en el comportamiento de los seres humanos. Lo que originalmente fue un mecanismo de adaptación necesario para la supervivencia de la especie es ahora un problema muy difícil de atajar y con multitud de factores que lo generan entre ellos la evolución permanente.

“There is a risk of violence during commuting and in non-traditional workplaces such as homes, satellite centres and mobile locations that are being used increasingly as a result of the spread of new information technologies.” (Violence at work Duncan Chappell and Vittorio Di Martino)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) por su parte ha definido el *Mobbing* como un comportamiento agresivo y amenazador que se puede presentar en uno o más miembros de un grupo, hacia un individuo dentro del ambiente de trabajo, tal como se ha señalado anteriormente, para producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador hasta que éste renuncie o sea despedido.

Los factores que se relacionan a continuación tienen una incidencia directa en la aparición de dichas conductas de acoso laboral:

- **Atribución de tareas que entrañan una sobrecarga cuantitativa y un déficit cualitativo.** La sobrecarga cuantitativa se define por mucha demanda y poco control. El déficit cualitativo se entiende como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal elaborado. Toda situación estresante implica un potencial importante de conflictos y, según H.Leymann, es justamente un conflicto lo que detona la aparición del *Mobbing* (Velázquez M., 2001).
- **La monotonía y repetición de las tareas** es generador de conflictos, tanto intrapersonales como interpersonales, en la medida que los trabajos no representen un reto al trabajador o no le dé la posibilidad de crecimiento laboral o personal (Velázquez M., 2001).
- **La alta Dirección** sin lugar a duda tiene una estrecha relación con la aceptación y aprobación de dicha conducta. Por ejemplo, una gestión autoritaria, con métodos directivos que persiguen optimizar los resultados, sin tener en cuenta el factor humano, es un claro agente de promoción de conflictos.

Ante lo anterior, resulta importante señalar que cuando este tipo de hechos no es atendido a tiempo, puede producir situaciones psicológicas complejas en la persona, o incluso enfermedades provocadas por el estrés. En el caso de la mujer, se manifiesta especialmente a través de la ansiedad, obsesión, depresión y

problemas de colitis o gastritis. En los hombres se somatizan en úlceras, problemas cardiovasculares y problemas sexuales.

5. Violencia Laboral y su evaluación en riesgos laborales y psicosociales

La evaluación de riesgos laborales *psicosociales* se ha originado en los últimos 35 años, e inicia a partir de una de las primeras referencias oficiales publicada por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, "*Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*". En dichas publicaciones, la OIT define los factores psicosociales como las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de la organización por una parte, y las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, por otra parte, y cómo las circunstancias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo.

Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social; estas pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos:

Ilustración 1. Factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de las enfermedades laborales.

Factores de riesgo ocupacional	Ocupaciones / Industrias	Enfermedades (CIE 10)
<p>Características del grupo social de trabajo:</p> <p>Deficiencia en el clima de relaciones, cohesión y calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo y acoso psicológico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre la relación con el perjuicio a la salud. • Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad (policías), bomberos. • Editores de medios visuales de comunicación. • Vigilancia privada, vigilancia de centros penitenciarios. • Atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trastornos psicóticos agudos y transitorios (F23). • Depresión (F32). • Episodios depresivos (F32.8). • Trastorno de pánico (F41.0). • Trastorno de ansiedad generalizada (F41.1). • Trastorno mixto ansioso-depresivo (F41.2). • Reacciones a estrés grave (F43). • Trastornos de adaptación (F43). • Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo, con humor mixto, con alteraciones del comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2). • Hipertensión arterial secundaria (I15.9). • Angina de pecho (I20). • Cardiopatía isquémica (I25). • Infarto agudo de miocardio (I21). • Enfermedades cerebrovasculares (I60 -I69). • Encefalopatía hipertensiva (I67.4). • Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar (G45.9). • Úlcera gástrica (K25). • Úlcera duodenal (K26). • Úlcera péptica de sitio no especificado (K27). • Úlcera gastroyeyunal (K28).

Fuente: Decreto 1477 de 2014. Ministerio de Salud y Protección Social. República de Colombia.

Es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva. Un entorno psicosocial favorable fomenta el bienestar mental y físico del trabajador.

Ahora bien, las empresas tiene la obligación legal de adoptar medidas para la realización de un trabajo en condiciones dignas, velando por la protección de la salud física y mental de los trabajadores, sin embargo, el panorama está muy lejos

de la realidad en Colombia, debido a que es muy difícil cuantificar la cantidad de casos por violencia laboral; al final del año 2016 a penas se tenían identificadas 1.286 denuncias, la cuales se encontraban distribuidas en los 32 Departamentos en donde el Ministerio del Trabajo tiene presencia.

Por tanto, es necesario señalar que, para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del ausentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones.

En una publicación del 30 de octubre de 2015, el Ministerio del Trabajo señaló que, según los resultados de una de las encuestas nacionales de condiciones de salud y trabajo, dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales en su jornada laboral y entre un 20 por ciento y un 33 por ciento sintieron altos niveles de estrés.

La encuesta también evidencia que los riesgos ergonómicos y psicosociales son identificados como prioritarios. Un 14 por ciento de los encuestados expresó que no tiene tiempo para realizar sus tareas y el 43 por ciento se quejó de que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos.

6. Estrategias para la prevención de Acoso Laboral

Como se mencionó anteriormente el Acoso Laboral, además de afectar al trabajador a nivel psicosocial y generar en él problemas de salud, también afecta de manera significativa la productividad de las empresas, por tanto, es necesario desarrollar estrategias para prevenirlo, las cuales deben estar adaptadas a la propia realidad y cultura de la empresa y sus colaboradores.

A continuación, se señalan los aspectos básicos que la Gerencia del Talento Humano debe tener presente en el momento de diseñar las estrategias para prevenir el acoso laboral dentro del ámbito organizacional:

a. Garantizar un clima laboral adecuado.

“El ambiente en el lugar de trabajo es determinante. Es en ese lugar en donde un empleado pasa la mayor parte de su tiempo, y si no está a gusto, estimulado adecuadamente, la productividad puede afectarse. Es muy importante que la empresa tenga en cuenta este aspecto”⁷

Un buen clima laboral es un aspecto fundamental que una empresa debe cuidar y fortalecer para lograr buenos resultados. La empresa es el lugar donde las personas se desenvuelven en su mayor parte y, por ende, esta debe propiciar un buen clima para ayudar a que los individuos crezcan y logren mejores beneficios tanto para el Ser como para la Organización.

Por tanto, las organizaciones deben realizar periódicamente medición del clima laboral para conocer la percepción de los trabajadores sobre la empresa, logrando identificar las fortalezas o aspectos bien valorados de la cultura organizacional, así como identificar tempranamente las fuentes de insatisfacción, de conflicto o de estrés que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización y, de esta forma, prever los problemas que puedan generar consecuencias que afecten la productividad o el ambiente laboral.

Por otro lado, la Organización debe fortalecer la **confianza** en tres niveles: con uno mismo, con los demás (con los jefes y compañeros) y con la Organización, lo cual permitirá afianzar relaciones más provechosas y benéficas que apalanquen la colaboración, el sentido de pertenencia y el trabajo en equipo, aspectos importantes

⁷ Tomado de la página Web: <http://www.vanguardia.com/economia/negocios/388808-claves-para-lograr-un-buen-clima-laboral>, el 28 de julio de 2017.

para que los colaboradores se sientan felices de trabajar en su puesto de trabajo, de valorar y ser valorados en las actividades cotidianas: en este sentido, se propiciará por lograr un buen ambiente laboral que permita el crecimiento individual y colectivo y, por ende, organizacional.

b. Fortalecer la comunicación asertiva y la negociación efectiva.

La conversación es un acto de comunicación primordial del ser humano, el cual realizado con respeto y escucha profunda a las creencias de las personas, desencadenan una adecuada interacción con nuestro entorno y con las personas con las cuales interactuamos.

Es por esto que la Organización debe garantizar en todos sus procesos de desarrollo de sus colaboradores (todos los niveles jerárquicos), el fortalecimiento de las habilidades de comunicación asertiva, con el fin de garantizar el buen uso de las palabras y expresiones correctas entre las personas y permitir una participación abierta, activa y respetuosa entre las distintas partes.

Por otro lado, además de la comunicación asertiva, la Organización debe trabajar por fortalecer o brindar las herramientas necesarias para que en las relaciones laborales haya lugar la negociación efectiva, aspecto vital en la búsqueda de un gana-gana que favorezca no al individuo sino a la Organización: a todos.

Por otro lado, la comunicación asertiva y la negociación efectiva permitirá que exista un equilibrio que fomente la buena participación, facilite el trabajo en equipo y el logro de los objetivos colectivos –organizacionales-.

c. Permitir el equilibrio entre Vida familiar y/o personal y el Trabajo.

El ser humano como parte de una sociedad, necesita de otros seres para poder vivir plenamente, es por eso que en toda su vida se ve relacionado en distintos ambientes: personal, laboral, social, etc., los cuales son indispensables para que crezca y se desenvuelva de mejor manera en todos los aspectos de su vida. Es por ello que, es importante lograr un equilibrio en todos estos aspectos en los que se ve involucrado para lograr su felicidad.

De acuerdo a lo anterior, el ámbito laboral toma un papel fundamental en el logro del equilibrio vida personal-laboral de sus colaboradores. Es por esto, que la Organización debe crear y poner en práctica políticas en pro de este equilibrio para garantizar que sus colaboradores se desarrollen óptimamente en cada aspecto de su vida, lo cual le permitirá desenvolverse de la mejor manera posible.

d. Fortalecer la Inteligencia Emocional.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el ser humano se caracteriza por ser un ser social que interactúa con sus pares. Por lo tanto, de dicha interacción se originan acciones, sentimientos y emociones que pueden llegar a definir el comportamiento que se tenga en una determinada situación o ambiente del individuo.

Por otro lado, a lo largo de la historia el ámbito organizacional no le ha dado el valor que se merece al Ser Emocional, el cual puede desencadenar a la violencia y generar bloqueos que afecten el desempeño o ambiente laboral.

Las emociones tienen un gran papel protagónico en las conductas características de Acoso Laboral, debido a que las emociones mal manejadas, como la envidia, ira, miedo, incertidumbre, ansiedad, tristeza, vergüenza, humillación, hostilidad o desinterés, pueden generar ambientes hostiles.

Por ejemplo, la envidia, emoción que hace que las personas deseen lo que otra tiene, puede provocar en la persona el querer destruir al otro, ya sea física, psíquica

y/o emocionalmente; ejerciendo en él un acoso que entorpezca alcanzar sus objetivos propuestos.

Por lo anterior, es importante que las Organizaciones le den importancia al fortalecimiento de la Inteligencia Emocional de sus colaboradores, como mecanismo para prevenir conductas de Acoso Laboral. Si los colaboradores manejan adecuadamente sus emociones, serán personas más empáticas e involucradas con su equipo de trabajo y con la Organización, que reconozcan a los demás como seres humanos que tienen emociones, necesidades y talento.

e. Trabajar en la Felicidad en el trabajo.

Para promover un ambiente laboral sano y feliz, es clave el involucramiento y compromiso por parte de la Alta Dirección, la cual conozca la importancia y este comprometida en fomentar, a través del ejemplo, motivación y reconocimiento, una cultura de **agradecimiento** que valore la calidad humana de sus trabajadores, sus emociones, necesidades y su talento. Esta cultura contribuirá por si sola en prevenir conductas de acoso laboral en todos los niveles de la organización.

En línea con lo anterior, es importante que dentro de la planeación estratégica de la empresa, se incluya y se promueva un valor que siembre la necesidad de un ambiente laboral sano y feliz, el cual rechace todo tipo de conductas de acoso laboral.

Por otro lado, la comunicación y sensibilización continua por parte de la Organización a todos los colaboradores sobre su papel indispensable en la construcción de una cultura y un ambiente sano y feliz, permitirá involucrar y motivar a los colaboradores en trabajar por ello reconociendo al otro y a sus emociones, en el día a día.

Es importante la Organización distribuya las tareas y funciones de forma coherente con las capacidades de cada uno de los colaboradores, que defina las funciones de forma clara y que la evaluación del desempeño sea transparente, garantizando que el colaborador se sienta valorado de forma justa y motivado al entender que su aporte es indispensable para la compañía.

Por otro lado, es importante que la Organización diseñe estrategias que contribuyan al crecimiento y desarrollo de los colaboradores dentro la organización y promueva una comunicación abierta que permita la participación de todos los colaboradores en la construcción del futuro de la Organización.

Finalmente, la Organización debe velar continuamente por promover un entorno laboral seguro y grato para todos, el cual permita que los colaboradores se sientan a gusto, tranquilos y en confianza para dar lo mejor de sí.

f. Otras recomendaciones para la prevención del acoso en laboral.

- **Realizar periódicamente capacitaciones** sobre las diferentes definiciones, modalidades y conductas de acoso laboral, herramientas y mecanismos existentes para denunciar actos de acoso y resolver conflictos laborales dentro de la empresa, derechos del acosado y acosador y normatividad con respecto a este tema, entre otros.
- **Conformar un Comité de Convivencia Laboral**, de acuerdo a la ley, como mecanismo para para resolver los conflictos de manera objetiva y democrática. Para garantizar el buen funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, es importante que la Gerencia de Talento Humano garantice como mínimo los siguientes aspectos:

- ✓ Para la conformación del Comité, se recomienda que la Administración aplique pruebas de personalidad a los trabajadores candidatos a ser representantes de la Empresa, con el fin de tener un instrumento que permita hacer una selección apropiada de los trabajadores que cuenten con características de personalidad dirigidas a la resolución de conflictos.
- ✓ Capacitación en la normatividad en materia de acoso laboral.
- ✓ Capacitación sobre las diferentes definiciones, modalidades y conductas de acoso laboral, herramientas y mecanismos existentes para denunciar actos de acoso y resolver conflictos laborales dentro de la empresa, derechos del acosado y normatividad con respecto a este tema, entre otros.
- ✓ Generar espacios de integración entre los miembros del Comité de Convivencia Laboral para fortalecer la cohesión y el trabajo en equipo.
- ✓ Entrenamiento continuo para adquirir o fortalecer habilidades en técnicas de entrevista, negociación y resolución de conflictos, inteligencia emocional y comunicación efectiva (escucha activa).
- ✓ En las primeras intervenciones del Comité con las partes del Conflicto, suministrar el apoyo de un experto que sirva como guía o tutor al Comité y que le apoye en identificar oportunidades de mejora.

Conclusiones

En la última década, la Legislación Nacional Colombiana ha tenido un gran avance en consagrar los derechos de los trabajadores, sin embargo, en los últimos años sigue siendo concurridos los casos de acoso laboral, un fenómeno que actualmente no se entiende y no se conoce claramente. Es por esto que probablemente la Legislación no ha tenido un impacto notable en la prevención de este fenómeno: los empleadores y los empleados no son lo suficientemente conscientes de la existencia de este fenómeno negativo en el ámbito organizacional. Por lo tanto, es claro que la Gerencia del Talento Humano tiene un papel importante en diseñar e

implementar estrategias que permitan que en las organizaciones se fomente una cultura organizacional y un ambiente laboral sano y feliz que impidan por sí solos la violencia laboral.

La construcción de esta cultura organizacional ideal para prevenir conductas de acoso laboral dentro de las organizaciones, depende del involucramiento y compromiso de la Alta Dirección en la construcción e implementación de políticas que valoren al colaborador como un Ser Emocional, que necesita desarrollarse a nivel personal y profesional dentro de la Organización en un ambiente sano y saludable que le brinde todas las herramientas requeridas para desempeñarse de la mejor manera. Es por esto, que la Organización debe fomentar habilidades como la comunicación asertiva, la negociación efectiva, la inteligencia emocional, garantizar el desarrollo personal y profesional, un entorno seguro y grato para trabajar, el equilibrio de vida personal-laboral, con el fin de poder mantener un clima organizacional feliz que evite por si solo la existencia de conductas de acoso laboral y que promueva alcanzar un excelente nivel de productividad que beneficie a la Organización como un todo.

Bibliografía

Velázquez Fernández Manuel. MOBBING, Violencia Física y Estrés en el Trabajo. Aspectos Jurídicos de los Riesgos Psicosociales. (2005), Gestión: España.

Congreso de la Republica de Colombia. “Ley 1010 de 2006” Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006. *“Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”*. Bogotá, Imprenta Nacional.

Leonardo Guiza, Adriana Camacho, Acoso Laboral en Colombia (2013), Legis:Colombia.

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.

Martínez, E., Agudelo, A., y Vásquez, E. (2010). Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 9(19), 41-52.

Muñoz, A. (2007). La nueva legislación sobre acoso laboral en Colombia (Ley 1010 del 2006). *Revista latinoamericana de Derecho Social*, 239-246.

OIT. (2003). Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno.

OIT, CIE, OMS, y ISP. (2002). Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Peralta, M. (2004). El acoso laboral -mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales* (18), 111-122.

Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (Vol. 67): Editorial Sal Terrae.

Levy, Norberto: "La sabiduría de las emociones" (2000).

Stephen R. Covey: "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva" (1990: ediciones en castellano), Editorial Planeta Colombiana S.A; Capítulo 1.

Ulrich, Dave: "Recursos Humanos Champions" (2006), Editorial Garnica S.A, capítulo 2.

Decreto 2351 de 1965,
http://normograma.sena.edu.co/docs/decreto_2351_1965.htm.

C111 - Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111),
http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111.

<http://www.elpais.com.co/valle/la-segunda-region-donde-hay-mas-acoso-laboral.html>.

<http://www.vanguardia.com/economia/negocios/388808-claves-para-lograr-un-buen-clima-laboral>

<http://www.ehu.eus/ehusfera/taupada/2013/03/01/inteligencia-emocional-en-el-entorno-laboral/>

<http://www.funcionpublica.gov.co/-/con-motivo-de-los-10-anos-de-la-ley-de-acoso-laboral-funcion-publica-reitera-importancia-de-generar-un-clima-laboral-sano-en-sector-publico>