

Título reducido: ACOSO LABORAL EN COLOMBIA

Acoso Psicológico Laboral en Colombia – Mobbing

Viviana María Clavijo Rincón

Universidad de La Sabana

## Resumen

En Colombia, estamos inmersos en un ambiente en el cual muchas veces se deja a un lado la preocupación por el ser humano y el único interés es obtener resultados satisfactorios, de lo contrario se imponen diversas maneras de acoso psicológico y / o Mobbing, llevando a la víctima a tener sentimientos que le impiden su desarrollo laboral y personal. Se investigó sobre el Acoso Psicológico Laboral o Mobbing en Colombia, su definición, las fases de su desarrollo, las consecuencias que puede padecer una víctima y las leyes que en Colombia castigan al acosador. El tipo de investigación utilizado fue el estudio de caso, en el cual por medio de una entrevista se comprueba dicho acoso en una empresa de partes eléctricas para aviones.

## Abstract

In Colombia, people are involved in a surrender where usually they forget the human being and the only they care about is to get satisfactory results, contrary, are imposed several ways of Mobbing, making the victim to have feelings that hinder its personal development. A Mobbing research made in Colombia, about its definition, the phases of its development, its consequences in the victim and the colombian laws which punish the pursuer. The kind the research made, was the case study which proves Mobbing in different companies through an interview.

## Acoso Psicológico en el Trabajo – Mobbing

En Colombia, muchas personas se ven enfrentadas al abuso o acoso laboral, pues estamos inmersos en un ambiente en el cual muchas veces se deja a un lado la preocupación por el ser humano y el único interés es obtener resultados satisfactorios de lo contrario se imponen diversas maneras de acoso psicológico y / o Mobbing, llevando a la víctima a tener diferentes sentimientos que le impiden su desarrollo laboral y personal.

La palabra mobbing se deriva del verbo inglés “To mob” que significa atacar con violencia; prestado de la Etología, donde fue introducido por Konrad Lorenz para referirse al comportamiento agresivo de algunas especies de pájaros contra sus contendientes.

La primera persona que estudió el mobbing como violencia psicológica en el sitio de trabajo como causante de patología se debe al psicólogo alemán Heinz Leymann quien en el año 1986 describió en un libro las consecuencias sobre todo en la esfera psíquica, de las personas expuestas a un comportamiento hostil y prolongado en el tiempo por parte de los superiores o compañeros de trabajo.

Las hipótesis del génesis del Mobbing apuntan a varios motivos pero, básicamente están ligadas a dos aspectos: 1) la organización del trabajo (deficiente organización, ausencia de interés de los superiores, carga alta de trabajo o mal distribuida, flujo pobres de información, líderes espontáneos no oficiales, conflictos de rol, etc.) y 2) la gestión de los conflictos por parte de los superiores (la negación del conflicto o la implicación activa en el mismo).

La expresión de situaciones de hostigamiento se manifiesta de muy diversas maneras y a través de distintas actitudes y comportamientos. Los comportamientos hostiles según Leymann, quien define 45, podrían clasificarse como acciones contra la reputación o la dignidad personal, acciones contra el ejercicio de su trabajo, manipulación de la comunicación o de la información u otras situaciones como diferencias de trato, entre otras. Las conductas hostiles agrupadas por factores (Zapf, Knorz y Kulla clasificaron, en 1996, 34 ), serían: Ataques a la víctima con medidas organizativas, ataques a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social, ataques a la vida privada de la víctima, violencia física, ataques a las actitudes de la víctima, agresiones verbales y rumores.

El término mobbing se considera como una forma característica del estrés laboral y se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática (al menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo. También se conoce con los nombres de hostigamiento o psicoterror.

El acoso laboral o mobbing ha empezado por una falta de respeto y un conflicto que no se ha atendido, y se transforma en mobbing. Los jefes que no atienden las quejas de las personas (que no saben o aplazan escucharlas, que no se las creen porque consideran el tema demasiado complejo o insignificante) eluden una de sus responsabilidades, que es la intervención para resolver los conflictos de todas las personas que están a su cargo.

El acosador puede ser una persona perversa, envidiosa, competitiva, con deseo de poder, dinero o prestigio, a quien se le facilita ejercer el maltrato. Pero también una persona que no tiene estas características puede comportarse en algún momento como acosador, influido por la cultura y los intereses de la empresa, por su inseguridad o sencillamente porque para él el trabajo tiene otro sentido diferente que para la otra persona.

La falta de respeto que sufre la persona acosada, no sabe cómo conducirla. Tiene miedo de ser acusada de floja, tiene miedo de las represalias, miedo a que la culpen, no tiene una conciencia clara de lo que le pasa, no está dispuesta a someterse y a renunciar a su identidad, quiere hacer las cosas mejor y cuestiona lo que está establecido, pero como sabe que tiene todo para perder no actúa para defenderse. Los sentimientos más frecuentes de una persona que sufre el acoso laboral son miedo, vergüenza, inseguridad, impotencia, abatimiento y depresión. Acostumbra a ser una persona brillante, o competente, o inocente, con un grado elevado de pertenencia al grupo de la empresa, puede ser una amenaza para otra persona o sencillamente tiene una virtud, cualidad o habilidad que la otra no tiene, y como mínimo es apreciada y valorada por eso hasta que se establece el acoso.

Los motivos que llevan a unas personas a ejercer esa clase de acoso y derribo sobre otras son varios. El principal, aunque suene sorprendente, es la envidia. La envidia entendida como celos del éxito de la futura víctima.

Jóvenes profesionales muy motivados, experimentados trabajadores, personas con mayor cualificación que la de sus compañeros, todos objeto de la envidia de los acosadores. Aunque el acoso pueda parecer una acción ejercida

desde el superior al subordinado, se ha mostrado que puede ocurrir en cualquier dirección: superior a inferior, inferior a superior y entre iguales. Depende de la personalidad del acosado, de la del acosador, de su número, y de las circunstancias y entorno laborales.

Los síndromes específicos de estrés son aquellos síndromes en los que la adaptación a las exigencias externas desempeña un papel determinante en la aparición de la enfermedad. El acoso laboral queda incluido en esta categoría, pues provoca reacciones psicopatológicas ante la influencia externa. Estas reacciones psicopatológicas se definen como el conjunto de alteraciones subjetivas y de la conducta directamente relacionada con la influencia del mundo externo sobre el individuo.

Desprestigiar a la víctima a sus espaldas, diciendo a sus superiores que "no cumple con las expectativas" es sólo una parte de los movimientos tácticos de los acosadores, aunque no de los más llamativos. Sí lo son, en cambio, asignarles tareas muy difíciles para que no sean capaces de superarlas y así conseguir una profecía autocumplida, y, sobre todo, asignarles tareas inútiles o irrelevantes. De este modo consiguen minusvalorar las capacidades del trabajador, ridiculizarlo y evitar un reconocimiento si consigue concluir la tarea con éxito.

El mobbing se desarrolla en diferentes etapas o fases que a continuación serán mostradas:

Primera Fase: La Seducción

Sin esta fase no puede darse el acoso. En esta fase el acosador aún no ha manifestado su gran potencial violento. Normalmente, la seducción va dirigida a la víctima, pero en ocasiones está destinada al entorno próximo de la víctima y puede quedar enmascarada.

#### Segunda Fase: El Conflicto

La mayoría de expertos definen el mobbing a partir de esta fase. Una mala resolución del conflicto es lo que lleva al acoso laboral. Algunas veces, es tan corto el espacio de tiempo que separa "el conflicto" del "acoso" que se disimulan. Problemas de organización del trabajo o problema interpersonal no resuelto y convertido en crónico.

#### Tercera Fase: Acoso Moral en el Trabajo

También denominado: mobbing, bossing, bullying. Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío.

Adopción por una de las partes en conflicto del comportamiento hostigador individual o en grupo; fase prolongada por actitudes de negación de la realidad por el trabajador, los implicados e incluso por la dirección, que llega a durar en general algo más de un año.

#### Cuarta Fase: El Entorno

La respuesta del entorno laboral será la que determinará la resolución rápida del acoso o bien su implantación permanente, con el consiguiente daño en la salud del acosado. Por tanto, el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral. Los cómplices son los que magnifican las consecuencias de la conducta arbitraria, al permitir las decisiones ilegales e inmorales del causante del acoso: "*se le deja hacer*". El superior jerárquico decide voluntariamente no hacer caso de las quejas del acosado y en su lugar da libertad al acosador para que se ensañe con vilezas de todo tipo. Lógicamente, el superior es el principal alentador dentro de la dinámica del mobbing, es partícipe, es cómplice, aprovecha para proyectar sobre el acosado la venganza, los celos y las frustraciones personales.

#### Quinta Fase: La Actuación de la Empresa

El acoso puede surgir en cualquier empresa, algunas veces porque la organización del trabajo tiene una deficiente planificación y en otras porque forma parte integrante del "hacer" empresarial. Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente, como inconsciente no debemos olvidar que reposa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.

Medidas de la empresa desde algún escalón jerárquico superior para la resolución del conflicto: a) resolución positiva del conflicto a través del cambio de puesto, fomento del diálogo, etc. o b) resolución tendente a desembarazarse del supuesto origen del conflicto a través de una mayor culpabilización y sufrimiento del afectado (medidor más frecuente).



En la administración pública, especialmente en la universidad y en la administración sanitaria, es muy corriente el mobbing amparándose en las guerras entre grupos de funcionarios. La impunidad es absoluta si los superiores han decidido que el acosador "trabaje" a gusto sobre el acosado.

#### Sexta Fase: La Marginación

Consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral y se aplican medidas que van desde las bajas médicas sucesivas hasta el despido del trabajador o la pensión anticipada o por invalidez permanente, debida a las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno de psicoterror, con sus consecuentes cargas sociales y económicas, y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales). La marginación es potenciada por "*compañeros*" deseosos de obtener beneficios o prebendas a expensas de los derechos usurpados al acosado y que serían incapaces de conseguir por los cauces ordinarios. Además, en esta fase el personal subalterno (administrativos, becarios, residentes, personal en prácticas) aprovecha para hacer todo tipo de humillaciones, faltar el respeto al acosado, crear rumores malignos y comentarios vejatorios, falsedades y calumnias.

El acosado debe estar en un sitio lo más incomodo posible, invisible del público, aislado de los compañeros y haciendo tareas inútiles o lo más rutinarias y repetitivas posible, para que el sentimiento de fracaso se vaya apoderando del acosado. Al mismo tiempo, se crea un estado de opinión de que "es un personaje

conflictivo", que "no se comunica" o "no participa", que "no se integra", etc.

Además de maltratado, se le imputa todo lo negativo que pueda ocurrir.

### Nueva Fase: La Recuperación

Debido al mayor conocimiento y difusión del proceso destructivo del mobbing, existen personas en la empresa (jefes y compañeros) que se niegan a agredir y también existen personas fuera de la empresa que ayudan a la reparación del daño recibido. Si ese no fuera el caso, es necesario acudir a los tribunales de justicia con toda la documentación acumulada y con buen asesoramiento legal.

Todo esto genera ciertas consecuencias psíquicas, físicas y sociales al trabajador y a las personas que lo rodean:

Para la organización del trabajo: disminución del rendimiento, problemas de comunicación, absentismo, empeoramiento del clima laboral, posibilidad de aumento de la accidentalidad.

Para el núcleo familiar y social: presencia de persona desmotivada y, posiblemente, con algún trastorno psiquiátrico.

Para la comunidad: pérdida de fuerza de trabajo, asistencia a enfermedades, pensiones de invalidez, etc.

La investigadora Marie-France Hirigoyen en la obra *El Acoso Moral* (Editorial Paidós, Barcelona, 1999, p. 48) define así esta amplia gama de

conductas vejatorias en la empresa: "Por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima del trabajo".

Pueden ser víctimas del acoso laboral todas las personas que laboran en un espacio común de relación de trabajo: ordinariamente los trabajadores privados y empleados oficiales, que ostentan una posición de subordinación y dependencia, pero también los contratistas de servicios personales de entidades públicas cuando estos desarrollan su actividad en oficinas públicas. Y aunque no es lo más frecuente, también puede ser objeto de hostigamiento laboral la persona que desempeña una posición de jefe intermedio en la estructura jerárquica de una empresa o institución.

Lo más frecuente es que el acoso o maltrato laboral provenga de personas que ocupan posición de mando o dirección en la relación de trabajo: gerentes, directivos, supervisores y superiores jerárquicos en general. Sin embargo, se dan no pocos casos en que el autor de la conducta acosadora es un compañero de trabajo o incluso un subalterno.

Los métodos de acoso son muy variados. Hasta hace poco solo se había detectado la modalidad sexual de acoso, pero esta es apenas una de las diversas formas, no la única ni la más usual. En general se "utiliza un cierto número de técnicas desestabilizadoras que son habituales entre los perversos: las

insinuaciones, las alusiones malintencionadas, la mentira y las humillaciones", según la citada investigadora Hirigoyen (p. 12). Las más acostumbradas son las agresiones físicas o verbales, los actos de humillación y descalificación pública, las amenazas delante de compañeros, el entorpecimiento de la labor y las discriminaciones ostensibles. En general todas tienden a intimidar, angustiar, desmotivar, hacer aburrir e inducir la renuncia de la víctima. Tales hostigamientos tienen un efecto dañino cuando se dan en forma repetida y sistemática y trascienden el nivel de un ligero roce brusco y eventual entre quienes comparten espacios laborales.

Las conductas hostiles, humillantes y discriminatorias lesionan la dignidad humana y constituyen formas de agresión que no sólo deteriora la buena atmósfera del lugar de trabajo, la empresa o la institución sino que son formas disimuladas pero altamente eficaces de despido o destitución sin justa causa sobre las víctimas.

Afortunadamente se advierte un cierto despertar de la sensibilidad frente a este tema aún en Colombia.

Se considera que las medidas a autorizar en una ley deberían encaminarse inicialmente hacia la prevención y corrección de las situaciones de acoso laboral.

Son necesarios procedimientos internos y confidenciales en la empresa o institución. Pero luego, deben preverse medidas obligatorias por parte de la autoridad pública y finalmente consagrar unos dispositivos sancionatorios. Se considera, sin embargo, que el desestímulo coercitivo no debería llegar todavía a

elevar el acoso en sí mismo como delito. Parece mejor comenzar con enlazar ciertas consecuencias jurídicas drásticas a la conducta acosadora en el ámbito laboral (por ejemplo, presunción de despido injusto cuando se induce a la renuncia) y con algunas sanciones administrativas o disciplinarias.

Para la configuración de una buena norma en tan delicada materia debemos tener como referentes las regulaciones de otros países. Aunque no son muy abundantes, algunas legislaciones ya se han ocupado de regular esta materia. Se le ha tipificado como hecho punible en Suecia, Estados Unidos, Alemania, Italia y Australia.

En el proyecto que se somete a consideración del Congreso de Colombia se ha tratado de reunir algunos de estos avances pero adaptados a nuestra particular realidad. Entre otras previsiones, una buena legislación sobre el tema debería delimitar muy bien la figura en comento y evitar que se abuse de su indefinición jurídica actual.

El día 29 de julio del año 2004 la Cámara de Representantes emitió en el Proyecto De Ley 88 de 2004 medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

## EXPOSICION DE MOTIVOS

Honorables Congresistas:

Entre las diversas formas de menoscabo a la dignidad humana que se cometen hoy en nuestro país, hay una que se práctica, de manera extendida y

cotidiana, en el contexto de las relaciones de trabajo, tanto de empresas privadas como de instituciones públicas. Consiste en una amplia gama de actitudes y comportamientos claramente agresivos, hostiles, humillantes o discriminatorios hacia alguien que desempeña su labor en un ámbito laboral; actitudes y comportamientos estos que son ejercidos por jefes inmediatos, superiores jerárquicos, compañeros de trabajo y, en ocasiones, hasta por subalternos de la oficina o dependencia. En las investigaciones sociológicas y psicológicas tal conducta se conoce como "acoso laboral", "acoso moral" o "violencia laboral", expresiones estas que corresponden a las de mobbing en Estados Unidos de América y Bulliying en Inglaterra.

En Colombia, El Congreso de Colombia decreta:

Artículo 1º. Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública o de un contrato de prestación de servicios personales.

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados y contratistas, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

Artículo 2º. Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador o contratista 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.

El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Agresión 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, trabajador o contratista de prestación de servicios personales.

2. Maltrato laboral: 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 de prestación de servicios personales.

3. Humillación laboral: todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral o de prestación de servicios personales.

4. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del

empleado, trabajador o contratista de servicios personales, mediante la descalificación, carga excesiva de trabajo, cambios permanentes de horario y cualquier otra forma de producir desmotivación laboral.

5. 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.

6. Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador, empleado o contratista de servicios personales. 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.

Artículo 3º. Sujetos y ámbito de aplicación de la ley. Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:

- La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual haya relaciones laborales regidas por el Código Sustantivo del Trabajo.

- La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga la calidad de jefe de una dependencia estatal.



- La persona natural que se desempeñe como trabajador, empleado o contratista de servicios personales.

Son sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral:

- Los trabajadores o empleados vinculados a una relación laboral de trabajo en sector privado.

- Los servidores públicos, tanto empleados públicos como trabajadores oficiales servidores con régimen especial que se desempeñen en una dependencia pública.

- Los contratistas de servicios personales a favor del Estado que desempeñen sus labores de manera permanente en una oficina pública.

- Los jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos.

Son sujetos tolerantes del acoso laboral:

- La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral.

- La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los Inspectores de Trabajo en los términos de la presente ley.

Parágrafo. Las situaciones de acoso laboral que se corrigen y sancionan en la presente ley son solo aquellas que ocurren en un ámbito de relaciones de

dependencia o subordinación de carácter laboral o de contratos de prestación permanente de servicios personales.

Artículo 4º. Conductas que constituyen acoso laboral. En todo caso, se presume que hay acoso laboral con sólo acreditar 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 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 en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2º.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para presumir 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.

Artículo 5º. Conductas que no constituyen acoso laboral. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Armadas conforme al principio constitucional de obediencia debida;

b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;

c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;

d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;

e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;

f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo con base en una causa legal o una justa causa prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

Parágrafo. Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

Artículo 6º. Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

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.

2. La víctima del acoso laboral o un tercero afectado podrán 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 en que se detallen los hechos denunciados y al que se anexa 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 referidos en el numeral 1 de este artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa. Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada.

3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en el artículo 2º de la presente ley podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

4. Para efectos de la seguridad social en riesgos profesionales, se presume enfermedad profesional toda alteración o disfunción síquica aquella que se origine en las conductas de acoso laboral, coincida en el tiempo con esta o suceda una vez se haya formulado la queja ante la autoridad competente.

Parágrafo 1º. Los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la presente Ley, dentro de los tres meses siguientes a su promulgación, y su incumplimiento será sancionado administrativamente por el Código Sustantivo del Trabajo.

Parágrafo 2º. 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.

Parágrafo 3º. La denuncia a que se refiere el numeral 2 de este artículo podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, y será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

Artículo 7º. Tratamiento sancionatorio al acoso laboral. 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 administrativa de multa entre dos y diez 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 50% del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas

en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado.

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 o de prestación de servicios personales, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

Parágrafo. Los dineros provenientes de las multas impuestas por acoso laboral se destinarán al presupuesto de la entidad pública cuya autoridad la imponga y podrá ser cobrada mediante la jurisdicción coactiva con la debida actualización de valor.

Artículo 8º. Garantías contra actitudes retaliatorias. 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, establécense 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 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 denunciados.

Parágrafo. Esta garantía no regirá para los despidos autorizados por el Ministerio de la Protección Social 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.

2. La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, producirá el ejercicio del poder preferente a favor del Ministerio Público y, en consecuencia, la competencia disciplinaria contra el denunciante solo podrá ser ejercida por dicho órgano de control mientras se decide la situación de acoso por el Inspector del Trabajo o 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.

Las anteriores garantías cobijarán también a quienes hayan servido como testigos en los procedimientos disciplinarios y administrativos de que trata la presente ley.

Artículo 9º. Competencia. Corresponde al Ministerio de la Protección Social, a través de los Inspectores de Trabajo territorialmente competentes y a los Inspectores Municipales de Policía del lugar, a prevención, adoptar las medidas sancionatorias que ella prevé, cuando las víctimas del acoso sean trabajadores o empleados particulares.

Cuando la víctima del acoso laboral sea un servidor público o un contratista de prestación de servicios personales, 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.

Artículo 10. Procedimiento sancionatorio. Para la imposición de las sanciones de que trata la presente ley se seguirá 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 del Inspector del Trabajo o de los Inspectores Municipales de Policía, se citará a audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud o queja. Del procedimiento se notificará personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado, dentro de los cinco 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 sólo podrán asistir las partes y los testigos o peritos. Contra la resolución que ponga fin a esta actuación procederá el recurso de apelación ante el Jefe o Director Regional del Trabajo o ante la Secretaría de Gobierno, según la autoridad de primera instancia que la profiera, y se decidirá en los quince (15) días siguientes a su interposición. En todo lo no previsto en este artículo se aplicará el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 11. Temeridad de la queja de acoso laboral. Cuando, a juicio del Inspector del Trabajo, del Inspector Municipal de Policía, del Ministerio Público o del juez laboral competente, la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se impondrá a quien la formuló una sanción de multa entre medio y tres salarios mínimos legales mensuales, los cuales se descontarán sucesivamente de la remuneración que el quejoso devengue, durante los seis meses siguientes a su imposición.

Igual sanción se impondrá a quien formule más de una denuncia o queja de acoso laboral con base en los mismos hechos.

Los dineros recaudados por tales multas se destinarán a la entidad pública a que pertenece la autoridad que la impuso.

Artículo 12. Vigencia y derogatoria. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga o modifica todas las que le sean contrarias o incompatibles.

Proyecto de ley presentado por: William Vélez Mesa, María Teresa Uribe Bent, Manuel José Caroprese, Representantes; Mario Uribe Escobar, Senador.

Motivar al trabajador para que esté contento en la organización es una tarea compleja, ya que cada persona es diferente, percibe las cosas de forma distinta y, por tanto, se motiva también de distinta manera. Lo que vale para una persona no vale para otra.

Muchas veces se ha considerado al dinero como único factor motivador.

Esta teoría no solamente es errónea sino que, además, en el caso que fuese cierta, perjudicaría notablemente a las pequeñas empresas cuyos recursos económicos son más bien escasos.

Aunque el dinero siga siendo un factor motivador, se pueden realizar acciones en las organizaciones sin el uso del mismo:

Variedad en la tarea: está demostrado que el trabajo rutinario es desmotivador.

Agradecimiento: una sincera palabra de agradecimiento en el momento preciso, puede significar para un trabajador mucho más que un aumento de sueldo.

Hacer ver al empleado la importancia de su trabajo: las personas disfrutamos haciendo las cosas bien, tanto si se diseña un producto, se esculpe una estatua o se rectifica un eje de acero.

**Delegación de responsabilidades:** Además de que la delegación es necesaria para la correcta gestión de una organización, los empleados trabajarán mejor si tienen autonomía, utilizan la creatividad de sus mentes y se sienten dueños y responsables de sus decisiones.

**Carrera profesional:** los trabajadores necesitan sentir que evolucionan profesionalmente, que tienen una meta y que cada día avanzan en esa dirección.

**Promoción:** si el trabajador tiene carrera profesional en la empresa y ésta se ha preocupado de su formación, la organización tiene en su propia casa a la persona que precisa para las vacantes que se producen o los nuevos procesos que se incorporan.

**Comunicación:** los trabajadores tienen que recibir constantemente la comunicación necesaria de todo lo que acontece en la organización, sea bueno o malo: los resultados del ejercicio, las estrategias y planes de futuro. Un trabajador debe conocer cuál es el futuro de la empresa y las decisiones importantes que se toman. De esta forma se sentirá dentro de la organización, tendrá sentimiento de pertenencia.

**Programas de sugerencias y política de puertas abiertas:** los trabajadores se sentirán motivados si perciben que se escuchan y valoran sus sugerencias. Mucho más si los directivos y responsables de procesos mantienen una política de puertas abiertas y el trabajador percibe un clima de comunicación abierta con sus superiores.

Ambiente laboral: un buen clima laboral favorece la integración de las personas en la organización y es una de las bases del éxito empresarial. El ambiente laboral comienza en el recibimiento grato en la empresa y la preocupación de la organización por el nuevo trabajador, y se alcanza cuando la persona trabaja en un entorno favorable propiciado por la calidad del líder, flexibilidad en reglas y procedimientos, grado de confianza, formación, comunicación ascendente y descendente, retribución justa, condiciones de trabajo adecuadas (salud laboral), inexistencia de mobbing, etc.

Nuevas formas de organización del trabajo: rotación de puestos, formación de equipos, horarios flexibles, semana laboral compactada, períodos de vacaciones, etc.

A la hora de evaluar este problema puede valorarse su prevalencia, es decir, cuántos trabajadores se ven afectados por una o varias de las situaciones descritas. También se puede valorar el tipo, la incidencia y la magnitud de las consecuencias y su relación con el mobbing mediante herramientas específicas estandarizadas.

En ocasiones, el afectado busca apoyo social a través de un compañero de su confianza, del médico de la empresa o en el ámbito extralaboral.

Es importante que haya reconocimiento por parte de la organización de que estos fenómenos pueden existir y planificación y diseño de las relaciones sociales en la empresa como parte de su cultura empresarial.

Debe existir la posibilidad de contar dentro de la empresa con un servicio de asistencia a los trabajadores.

La prevención del problema debería atender a las deficiencias del diseño del trabajo, al comportamiento de los líderes y a la protección social de la persona mediante reglas claras, escritas y públicas sobre resolución de conflictos.

La empresa es la responsable que el ambiente laboral sea correcto.

Para ello deberá tomar ciertas medidas:

- Velar por la calidad de las relaciones laborales.
- Realizar una asignación equitativa de los trabajos y de las cargas.
- Estructurar y concretar las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, evitando ambigüedades.
- Evitar el exceso de competitividad entre los trabajadores que puede acabar generando este tipo de problemas, proporcionando trabajos con bajo nivel de estrés y alta autonomía, capacidad de decisión y control sobre el propio trabajo.
- Capacitar a los líderes para que sean capaces de identificar posibles conflictos y que sean capaces de reconciliación.
- Establecer sistemas de acogida e interpretación de los trabajadores acabados de incorporar.

Ante la escasez de estudios específicos sobre el tema en el ámbito laboral y la magnitud de su repercusión personal, social y económica, es necesaria la superación de puntos de vista denotados por expresiones como "la vida es así" o "lo que tiene que hacer es moverse" o esperar que el problema remita con el tiempo y, en cambio, considerarlo como algo digno de atención y de posible control por la organización.

## Método

### Participantes

Un estudiante de Ingeniería Automotriz quien actualmente cursa IV semestre.

### Aparato

Entrevista

### Procedimiento

Se utilizó una investigación descriptiva sólo con una persona, pues afirmó que había experimentado acoso laboral en tres empresas diferentes durante su trabajo en las mismas.

Se informó al participante sobre el tema del trabajo, el objetivo, que era brindar una aproximación general sobre el Acoso Psicológico Laboral o Mobbing en Colombia y conocer un caso real de alguna empresa Colombiana dejando



claros todos los aspectos éticos, de manera que sintiera confianza y tranquilidad para expresar sus sentimientos.

### Resultados

Al comienzo de la entrevista, el estudiante estaba un poco tensionado y contestaba muy puntual, transcurridos cinco minutos, su expresión era diferente, estaba relajado y contaba abiertamente su experiencia hasta el punto de no tener que hacer muchas preguntas y se observa claramente que fue víctima de Acoso Laboral en diferentes empresas Colombianas.

### Discusión

Esta investigación dio a conocer de manera real un caso de acoso laboral en Colombia.

Es triste y preocupante poder ver de cerca este caso, pues en cada empresa fue víctima de acoso laboral de diferentes maneras, es tangible la actitud y las acciones de los acosadores y obviamente los sentimientos que genera en las víctimas.

En teoría, todas las personas tienen derecho a un salario mínimo legal vigente con sus respectivas prestaciones sociales, y me di cuenta que muchas veces los empleadores se aprovechan de la condición del trabajador y este a su vez por necesidad no denuncia el maltrato, al contrario, "se aguanta" porque no es fácil conseguir trabajo y más cuando la situación económica no es fácil.

## Referencias

Fuertes, J.C., (2004). ¡Mobbing! acoso laboral: psicoterrorismo en el trabajo de los conceptos teóricos a la realidad práctica, Madrid: Arán Editores.

Vargas, L.A., (2004). El fenómeno de mobbing como factor de riesgo psicosocial en el trabajo, Chía, Universidad de La Sabana.

Constitución Política de Colombia.

Código Sustantivo del trabajo, (2005)

## APÉNDICE A

## ENTREVISTA

**Viviana Clavijo:** buenas tardes, como le había comentado anteriormente, el objetivo de esta entrevista es conocer un poco más a fondo un caso real, tangible sobre acoso laboral. Espero sus respuestas sean muy sinceras y su expresión sea de manera tranquila, abierta y espontánea.

**Estudiante:** buenas tardes, mis respuestas serán concretas, y en la medida de lo posible especificaré ciertas preguntas.

**VC:** Dónde está trabajando?

**E:** trabajo en un taller de reparación de partes eléctricas para aviones.

**VC:** en qué consiste su trabajo?

**E:** tengo que lavar unas piezas de los aviones, desarmar y armar, pero estoy aprendiendo.

**VC:** Desde hace cuánto trabaja allí?

**E:** Llevo un mes y medio.

**VC:** Hace unos días le escuché un comentario no en muy buenos términos sobre su jefe, qué pasó?

**E:** si, ese día discutimos por la forma en la que yo estoy desarrollando mi trabajo, él me dice que haga las cosas de una única forma pero así no puedo, entonces busqué otra forma para hacer las cosas sin alterar los resultados y dice que así está mal hecho simplemente porque no lo hago como él quiere más no porque realmente esté mal hecho el trabajo.

**VC:** Cómo es su relación con él?

**E:** algunas veces es buena y otras no.

**VC:** de qué depende?

**E:** ese señor siempre es de mal genio, pero a veces me habla bien y otras veces me trata mal, me insulta y la verdad yo ya no aguanto más.

Una vez, me habló muy feo, me dijo que cómo era de bruto y agregó unas cuantas groserías, y después me pidió perdón. Bueno..... aunque siempre dice groserías, se expresa muy mal.

**VC:** por qué sigue trabajando ahí si no se siente bien?

**E:** porque me gusta lo que estoy aprendiendo, además mi jefe me dice que me cambie de carrera que él me ayuda y económicamente me va mejor.

**VC:** y usted si se cambiaría de carrera?

**E:** pues a mi me gustan mucho los carros, pero el trabajo con los aviones es mucho más exacto y pulido y eso me gusta. Estoy pensando eso porque me tocaría empezar desde el principio, y si no estudio esa carrera mi jefe no creo que me deje seguir trabajando ahí pero yo quiero terminar automotriz.

**VC:** qué tipo de contrato tiene?

**E:** verbal. AH! Además al principio me dijo que me iba a pagar cierta cantidad de dinero y ahora no gano eso, gano un poco menos. Siempre que le digo algo al respecto me dice: tranquilo chino, más adelante cuadramos, como insinuando un aumento.

**VC:** está es su primera experiencia laboral?

**E:** no. Yo trabajé antes en dos talleres de carros diferentes y tampoco me fue bien, en una parte duré trabajando dos meses y en la otra un mes.

**VC:** y por qué se retiró?

**E:** de la primera empresa me retiré porque una vez dijeron que yo había botado unas llaves y no fue así, yo estoy seguro que fue por envidia porque a mi a los 15 días ya me habían ascendido; y del otro taller me retiré porque cuando ingresé me dijeron que a los dos meses, si cumplía el período de prueba me aumentaban el sueldo y me daban EPS y todas las prestaciones, pasados los dos meses, reclamé lo que me correspondía y me dijeron que ya no trabajaba más, mi salario era \$260.000 y nada más, se aprovechaban de condición de estudiante. Cuando trabajé allá a mi me interesaba aprender más que ganar mucha plata, aunque si la necesitaba, pues por motivos económicos me tocó aplazar semestre.