

EL ACOSO LABORAL EN COLOMBIA: CONCEPTUALIZACIÓN, CARACTERIZACIÓN Y REGULACIÓN¹

Edgar Enrique Martínez Cárdenas²
Juan Manuel Ramírez Mora³

Abstract

En el marco del XX Congreso Mundial de derecho del Trabajo y la Seguridad Social se ha contemplado la presentación de ponencias libres referidas a cualquiera de las materias a ser abordadas en el certamen. En este sentido, la ponencia que se presenta se enmarca dentro de uno de los temas centrales del Congreso: Acoso Moral y Sexual en el lugar de trabajo, haciendo especial referencia al caso colombiano. Para abordar la temática se realiza inicialmente una conceptualización básica; seguidamente se caracteriza la situación del acoso laboral en el país, para presentar a continuación el marco regulatorio, de reciente expedición en Colombia, a través del cual se busca frenar estas prácticas, para realizar luego algunos comentarios sobre las evaluaciones que se ha realizado sobre el impacto de estas medidas en las entidades oficiales, concluyendo con algunas recomendaciones.

El acoso laboral es tan antiguo como la propia actividad laboral, aunque hoy sea más evidente su intensificación y especialización. La situación de que un trabajador se vea marginado, maltratado, discriminado, hostigado, etc., por sus compañeros o por su jefe, para que aborrezca la situación y se vea obligado a renunciar al empleo, es tan antigua como el trabajo y desde luego se ha seguido manifestando a pesar de la aparición y consolidación del Derecho del Trabajo.

Lo más desafortunado es que estas conductas provoquen insolidaridad, silencio cómplice o no intervención en los conflictos que se puedan crear entre un miembro del grupo, con sus compañeros de trabajo y/o su jefe o jefes, resaltando la “*ventaja competitiva*” de estos últimos con respecto a los subordinados, al hacer parte de una relación asimétrica que privilegia, en muchas ocasiones, los intereses de los patronos en desmedro de quienes con su fuerza de trabajo producen los bienes y servicios necesarios para el desarrollo económico y social.

¹ Esta ponencia corresponde a un avance de investigación del proyecto sobre acoso laboral que hace parte de la línea de investigación en función pública, perteneciente al grupo Sinergia Organizacional; el cual se encuentra avalado por la UPTC y la ESAP, y registrado en categoría C de Colciencias.

² Profesor Asociado Escuela Superior de Administración Pública ESAP Colombia. Administrador Público. Especialista en derecho administrativo y constitucional. Magister en Administración. Doctor en Estudios Políticos ©.

³ Profesor Asistente Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia –UPTC-. Administrador de Empresas. Magister en Administración

1. Conceptualización

El acoso laboral (*mobbing*) “describe un modo de trato entre las personas. Su significado fundamental es acosar, molestar, hostigar, obstaculizar o incluso agredir físicamente a alguien. Se trata de una fuerte y agresiva intromisión en la vida y las acciones de otra persona” (Schallenberg, 2004, p. 21). Este fenómeno presenta la particularidad de que es un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. El contenido y significación de muchos de los comportamientos y actitudes resulta de muy difícil objetivación (Leymann, 1996). Se puede observar que el concepto de violencia va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que intimidan a quien las sufre (Góngora, Labera y Rivas, 2002). Las consecuencias del *mobbing* pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Sus consecuencias son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social (González, 2000). Así, de acuerdo con Piñuel y Zabala (2001), “*causa enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y merma la competitividad potencial de las empresas*” (p. 51).

Según Shuster (1996, citado por González, 2000), es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir el ser humano en situaciones sociales ordinarias, ya que se trata de “*ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social*” (p. 25).

Las consecuencias del acoso a nivel laboral se traducen en individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil, asociado al sufrimiento y que no tendrán óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de *mobbing* sería el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido a las limitadas posibilidades de movilidad laboral.

Se conoce que la violencia laboral es una patología universal que preocupa a gobiernos y países en general. De su estudio y tratamiento se han ocupado diversos organismos internacionales, la OIT y la OMS, entre otros. Estos han producido importantes documentos, que contribuyen eficazmente a explicar la problemática y a definir la forma de atacarla; verbigracia el titulado Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud, generado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, en el que se comienza por plantear lo siguiente:

“La violencia en el lugar de trabajo –sea física o psicológica– se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales. La violencia en el lugar de trabajo – que durante mucho tiempo ha sido una cuestión “olvidada” – ha adquirido una enorme importancia en los últimos años y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo.

La violencia laboral afecta a la dignidad de millones de personas en todo el mundo. Es una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo. Cada vez más, es un problema capital de derechos humanos. Al mismo tiempo, la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las Organizaciones. La

violencia causa perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones de largo plazo, de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral”(OIT-OMS, 2002).

Pero además de los señalamientos que hace la OIT, es muy importante resaltar que la violencia laboral también es causa de importante morbilidad e incluso mortandad de las víctimas de tal patología.

2. La situación de acoso laboral en Colombia

En Colombia el referente investigativo sobre el tema es el estudio denominado *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*, adelantado en el año 2004 por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia, en los sectores económicos de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas. Resulta de interés comparar estos resultados con el reporte producto de la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo llevado a cabo por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida, en el año 2000 y en resumen expresan lo siguiente:

1. Las prevalencias relacionadas con violencia física y sexual es de 1.3% en Colombia y 2% en Europa.
2. La prevalencia de acoso de Colombia duplica la europea. En Colombia es de 19.8 % frente a Europa del 9%.
3. De los cuatro sectores analizados el de mayor prevalencia de violencia en el trabajo es transporte (25.1%)
4. Las agresiones físicas provienen principalmente de usuarios o personas ajenas al trabajo, excepto en transporte, donde la principal agresor es el compañero de trabajo.
5. El acoso psicológico es el de mayor ocurrencia
6. El 12.8% de los trabajadores manifestaron recibir agresiones verbales de los cuales el 40% son infligidas por el jefe y el 22% por compañeros de trabajo.
7. La violencia sexual se expresa con una prevalencia del 1.7% de los cuales el 51% de los casos es por acoso sexual laboral.
8. El acoso psicológico se observa con mayor frecuencia en edades entre los 20 a 30 años con tendencia a ser mayor hacia la mujer en los sectores de salud y financiero.

Igualmente, el factor psicosocial con mayor prevalencia asociado al acoso laboral en los cuatro sectores es el denominado compensación (40%) referidos a compromisos laborales que proporcionen garantías contractuales y de reconocimiento económico, a menor compromiso de la relación laboral mayor importancia toman las metas a cumplir y por ende disminuye la oportunidad y preocupación por el bienestar del trabajador. Como determinante subjetivo de la violencia en el trabajo el neocriticismo es de mayor prevalencia (12 a 18%) lo cual indica la tendencia a reaccionar con emociones intensas, y desproporcionadas frente a situaciones adversas, concomitantes con la teoría asociada al acoso de baja nacionalización de los conflictos y de comunicación asertiva.

Reforzando estos preocupantes datos, la revista Semana (2004), refiriéndose al ámbito organizacional laboral colombiano, dice que el acoso laboral “*es una epidemia silenciosa que ocurre en innumerables empresas donde ocasiona un clima de desmotivación y miedo y muchas veces termina en enfermedad. Se calcula que una de cada 30 personas encaja en la personalidad del maltratador laboral y que uno de cada seis empleados es víctima de este tipo de abusos [...] Es más frecuente que el acoso sexual, pero pasa más inadvertido, en parte porque las víctimas de este maltrato no saben que están siendo abusadas*” (p. 74).

Cifras más recientes hablan por sí solas: 1.142 denuncias de acoso laboral en tan solo dos meses de haber entrado en vigencia la ley que lo sanciona (2006) y solamente en la regional del departamento de Cundinamarca. Las ciudades de Bogotá y Medellín encabezan el listado de quejas que están en conocimiento de la Procuraduría General de la Nación, que adelanta las acciones correspondientes contra lo que se llama “*crimen silencioso*”.

3. La regulación normativa

3.1 Antecedentes normativos

De acuerdo con las definiciones de violencia y acoso se tiene que indiscutiblemente implican vulneración de las normas de trabajo que regulan los derechos, deberes, obligaciones y prohibiciones de los servidores públicos y particulares, establecidos hace ya bastante tiempo por la ley. Así, entre otros preceptos pertinentes, del Código Sustantivo del Trabajo pueden mencionarse los siguientes:

Art 57-5 Es obligación del empleador “*Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, a sus creencias y sentimientos*”.

Art 59-9 Está prohibido al empleador “*Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad*”

Decreto 2351 de 1965, art. 7, establece como justa causa de despido: “*Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el empleador, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo*”.

Y es justa causa de retiro del trabajador: “*Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el empleador contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del empleador con el consentimiento o la tolerancia de éste*”.

A su turno del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002), puede ser pertinente citar, entre otras, las siguientes disposiciones:

Conforme al artículo 33-7, es derecho del servidor público: *“Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas”*.

El artículo 34-8, contempla como deber del servidor público: *“Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio”*.

El artículo 35-2 y 7, consagra como prohibiciones al servidor público: *“Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes”*.

“Ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos o compañeros de trabajo, demás servidores públicos o injuriarlos o calumniarlos”.

Si se examinan estas normas y otras relacionadas, en términos generales resultan subsumidos distintos aspectos de la violencia en el trabajo o del acoso laboral, de modo que mal puede decirse que careciesen de regulación con anterioridad a la ley 1010 de 2006, pero no puede desconocerse que su expedición resulta útil, en cuanto expresa la voluntad del estado de identificar un problema laboral de interés mundial, que en algunos medios se ha propagado como una especie de virus maligno para las empresas e instituciones.

3.2 Ley 1010 de 2006

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

La ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

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

La ley se entiende por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador, por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En este contexto, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral

o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

3. Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

4. Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Por tanto, de acuerdo con la Ley, se presume que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la

exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

La citada Ley además de precisar estas conductas, contempla unas medidas preventivas y correctivas del acoso laboral entre las que se encuentran:

1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.

2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La autoridad que reciba la denuncia conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral anterior y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa.

La denuncia podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, si existiera una opción clara en ese sentido, y será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

La omisión en la adopción de medidas preventivas y correctivas de la situación de acoso laboral por parte del empleador o jefes superiores de la administración, se entenderá como tolerancia de la misma.

Igualmente, a fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos, la Ley establece las siguientes garantías:

1. La terminación unilateral del contrato de trabajo o la destitución de la víctima del acoso laboral que haya ejercido los procedimientos preventivos, correctivos y sancionatorios, carecerán de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición o queja, siempre y cuando la autoridad administrativa, judicial o de control competente verifique la ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento.

2. La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, podrá provocar el ejercicio del poder preferente a favor del Ministerio Público. En tal caso, la competencia disciplinaria contra el denunciante sólo podrá ser ejercida por dicho órgano de control mientras se decida la acción laboral en la que se discuta tal situación. Esta garantía no operará cuando el denunciado sea un funcionario de la Rama Judicial.

3. Las demás que le otorguen la Constitución, la ley y las convenciones colectivas de trabajo y los pactos colectivos, aclarando que estas garantías cobijarán también a quienes hayan servido como testigos en los procedimientos disciplinarios y administrativos.

Por su parte, la sanción ya implica la definición de trámites eficaces, tendientes a castigar a los agresores, bien sea porque fueron remisos a desistir de su comportamiento nocivo, no obstante haberse agotado las pertinentes formulas de corrección, o bien porque su conducta genera un inexcusable agravio o reviste tal gravedad que merece una queja directa ante la autoridad disciplinaria.

Corresponde entonces a los jueces de trabajo con jurisdicción en el lugar de los hechos adoptar las medidas sancionatorias que prevé la Ley, cuando las víctimas del acoso sean trabajadores o empleados particulares. Cuando la víctima del acoso laboral sea un servidor público, la competencia para conocer de la falta disciplinaria corresponde al Ministerio Público o a las Salas Jurisdiccional Disciplinaria de los Consejos Superior y Seccionales de la Judicatura, conforme a las competencias que señala la ley.

Para la imposición de las sanciones de que trata la Ley se sigue el siguiente procedimiento:

Cuando la competencia para la sanción correspondiere al Ministerio Público se aplicará el procedimiento previsto en el Código Disciplinario único.

Cuando la sanción fuere de competencia de los Jueces del Trabajo se citará a audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud o queja. De la iniciación del procedimiento se notificará personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud o queja. Las pruebas se practicarán antes de la audiencia o dentro de ella. La decisión se proferirá al finalizar la audiencia, a la cual solo podrán asistir las partes y los testigos o peritos. Contra la sentencia que ponga fin a esta actuación procederá el recurso de apelación, que se decidirá en los treinta (30) días siguientes a su interposición. En todo lo no previsto en esta Ley se aplica el Código Procesal del Trabajo.

Finalmente, de acuerdo al mandato legal, el acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así:

1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público.
2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.
3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.
4. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral, sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.
5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.
6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

4. Evaluación en entidades oficiales

En el año 2007, se conoció la primera encuesta sobre cómo se está aplicando la ley de acoso laboral en Colombia, realizada por la Procuraduría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, informe que resalta como principales conclusiones el desconocimiento de la norma, confusión, falta de compromiso de los funcionarios y temor a denunciar

La encuesta fue respondida por 284 jefes de recursos humanos de diversas entidades estatales pertenecientes al nivel nacional y territorial.

El 52% de las entidades contestaron que no tenían dificultades para la aplicación de la ley. Sin embargo, se observó que la falta de asesoría, la escasa capacitación y un desconocimiento de la norma son las principales limitaciones para su aplicación.

Se evidenciaron otras variables que deben analizarse para lograr el impacto positivo de la Ley, como son entre otras: la ubicación geográfica de la Entidad, las directrices de la alta gerencia y la precisión sobre la procedencia o no de reglamentos internos en las entidades públicas.

Igualmente, el 60,91% de las entidades encuestadas instauró un procedimiento conciliatorio para la resolución de posibles casos de acoso laboral y conformó comités de conciliación. Sin embargo, un número representativo de entidades delegó las funciones de dichos comités en las oficinas de control interno y asuntos jurídicos, situación ésta que puede ir en contra de los principios de imparcialidad y transparencia que deben imperar en todo trámite administrativo.

Las entidades reportaron solamente un número de 84 quejas por acoso laboral. Frente a esta cifra, que puede ser considerada poco representativa, posiblemente obedezca a que para la época en que se respondió la encuesta (septiembre-2006) no se había emprendido una labor de difusión e implementación de la Ley 1010, razón por la cual no todos los mecanismos de resolución de conflictos estaban formalmente y operativamente constituidos. No se descarta, además, la presencia de situaciones de temor para denunciar, lo que puede verse reflejado eventualmente en la escasa importancia de la cifra reportada.

Se evidencia también que no hay claridad en las entidades del trámite a seguir y la competencia que corresponde tanto en el procedimiento preventivo como en el sancionatorio. Esto parece indicar una dificultad en la interpretación de la norma de acoso laboral y su articulación con las normas que regulan el proceso disciplinario previsto en la Ley 734 de 2002.

Se puede evidenciar, a partir de lo manifestado por algunas entidades, que existe un cierto grado de resistencia a enfrentar el tema de acoso laboral, situación que incide en la aplicación de la ley que regula el tema por parte de las entidades.

Hasta el momento la Procuraduría General de la Nación tiene 444 investigaciones disciplinarias desde que se implementó la ley el 23 de enero del 2006. La Procuradora delegada para la función pública, María Fernanda Guerrero, dijo que la percepción que se tiene sobre las quejas está relacionada con el maltrato verbal de los jefes, entre compañeros, quejas por traslados injustificados y las denuncias por las evaluaciones hechas por los jefes.

Según la funcionaria, la dificultad más frecuentes es el temor a denunciar por las represalias de sus jefes, por lo que dijo que, *"si bien es cierto cada quien toma la determinación de quejarse, la dignidad no debe ser negociable"*.

Por su parte, la Corte Constitucional señaló que la protección contra el acoso laboral debe extenderse a todos los trabajadores de las empresas públicas y privadas, por tratarse de una

garantía que está relacionada con el derecho de todas las personas a tener un trabajo digno y justo.

El tribunal señaló que incluso las personas que no puedan presentar una denuncia de acoso laboral por escrito, podrán hacerlo de manera verbal, pero advierte que el funcionario que reciba la queja, debe formalizarla, con el fin de iniciar el trámite correspondiente.

Los magistrados consideraron que todas las personas deben gozar de condiciones adecuadas para realizar sus trabajos, sin importar si la empresa en la cual laboran, es de naturaleza pública o privada.

La Corte Constitucional respondió así a una demanda que pretendía señalar que la ley de acoso laboral vulneraba la Constitución colombiana, porque excluía a las empresas públicas y entidades del Estado.

5. Recomendaciones

A partir de la encuesta adelantada se pueden plantear unas recomendaciones dirigidas esencialmente a las entidades estatales a fin de garantizar no solo el cumplimiento de la Ley, sino ante todo a controlar y porqué no abolir o reducir a su mínima expresión, cualquier forma de acoso laboral.

1. Abordar integralmente la amplia y compleja temática del acoso laboral con miras a lograr una articulación coherente entre las políticas de planeación, gestión del desempeño y competencias y las que promueven el bienestar y la convivencia organizacional para lo cual se requiere una adecuada y eficiente gestión, desde la perspectiva de la nueva gerencia y liderazgo del quehacer de lo público.

2. Realizar seguimiento y control con el ánimo de determinar las acciones preventivas conducentes a evitar la vulneración de los derechos fundamentales de los servidores ubicados en distintos niveles de la organización estatal, por la comisión de conductas de acoso laboral. Se sugiere tener en cuenta los roles de cada una de las entidades competentes para asumir el conocimiento de conductas de acoso y el acatamiento de los principios de confidencialidad, transparencia e imparcialidad en el manejo de los asuntos en los cuales esté involucrado un comportamiento de acoso laboral.

3. Promover en las sedes ubicadas, tanto en el nivel central como territorial, y en especial en las oficinas que tienen a cargo el desarrollo del talento humano, la gestión ética, el control interno y la formación y capacitación para que colaboren en la construcción de una cultura orientada a los resultados que, además, involucre el respeto por el otro. Por ello se insta a las entidades para que diseñen y pongan en marcha de estrategias de orientación, asesoría y planeación para el cambio con el propósito de mejorar las prácticas institucionales que busquen un ambiente en el que el lugar de trabajo se aproxime a estándares de una organización pública saludable, confortable y acogedora que al mismo tiempo contribuya al logro de los resultados esperados.

4. Promover internamente el cumplimiento de la ley de acoso laboral desde el enfoque preventivo y sancionatorio; guardando especial atención a realizar el seguimiento del impacto de la misma mediante indicadores de gestión que además permita evaluar una política interna de bienestar organizacional.

5. Involucrar en lo posible en los informes de rendición de cuentas los resultados obtenidos mediante indicadores tales como los que se desprenden de la gestión ética, el desempeño, control interno y los logros alcanzados en clima de convivencia laboral.

6. Adelantar las acciones necesarias a efecto de lograr convenios a nivel nacional para la realización de cursos de capacitación de directivos y demás funcionarios del Estado sobre la problemática del acoso, la conciliación y transacción de las diferencias, la resolución de conflictos, el manejo del riesgo psicosocial, además de otros temas, de forma que se coadyuve en el logro de una política, que dirigida a la sana y prudente gestión, busque el desarrollo del talento humano y la innovación en el sector público.

7. Involucrar en las estrategias institucionales al Ministerio del Trabajo y la seguridad social para la orientación técnica y profesional con miras a implementar eficientemente la ley de acoso laboral, en el marco del Sistema de Riesgos Profesionales. Solicitar igualmente la participación activa y directa de las administradoras de riesgos profesionales dentro del Programa de Salud ocupacional para lo cual se sugiere acudir a la formación, divulgación, publicación y capacitación.

8. Acudir a la Procuraduría General de la Nación en aquellos eventos en que, no obstante haberse agotado el procedimiento preventivo, no se logró superar la situación de acoso. De ahí que se recomienda estar atentos a todas las situaciones que puedan afectar el clima y el ambiente laboral en la entidad y que puedan, además, llegar a afectar gravemente los derechos fundamentales de los trabajadores.

Referencias

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida, en el año 2000

Góngora, J. J., Labera, M. y Rivas, M. L. (2002). Acoso psicológico en el trabajo: Mobbing. Gobierno de Navarra. España.

González, J. (2000). El asesinato psicológico en el lugar de trabajo. Madrid: Personales.

Leymann, H. (1996). Mobbing. París: Seuil.

Universidad de Antioquia y Ministerio de la Protección Social. (2004). Violencia en el trabajo: formas y consecuencia de la violencia en el trabajo. Colombia, 2004. Medellín: Universidad de Antioquia.

OIT-OMS (2002). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: OIT-OMS

Piñuel y Zabala, I. (2001) *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao: Sal Terrae

Procuraduría general de la Nación y Departamento Administrativo de la Función Pública (2007). *Una perspectiva preventiva del acoso laboral. Balance de la implementación y aplicación de la Ley 1010 de 2006 en las entidades del sector público*. Bogota: PGN-DAFP.

República de Colombia. Código Sustantivo del Trabajo

República de Colombia. Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002)

República de Colombia. Ley 1010 de 2006

Revista Semana, (2004, junio 5). Miedo en la oficina. pp. 74 – 76.

Schallenberg, F. (2004). “¡Te ha tocado!”. *Mobbing entre alumnos*. Barcelona: Vergara.

Giraldo, Javier (2005). *Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano*. En: *Diversitas*. Vol 1 No 2