



APROXIMACIÓN AL ESTADO ACTUAL DE LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL EN COLOMBIA*

RESUMEN

El *mobbing* o acoso laboral actualmente se reconoce como un fenómeno de alto impacto sobre las personas, las organizaciones y la sociedad. En Latinoamérica y en específico en Colombia, se identifica poco desarrollo de la temática, lo que constituye una debilidad frente a las posibilidades de conocer, identificar e intervenir sobre esta problemática realidad creciente en las organizaciones. El objetivo de esta investigación es presentar los resultados de la revisión teórica y el análisis de la prevención del acoso laboral en Colombia. El documento se divide en cuatro partes. En la primera, se sintetizan los principales elementos teóricos de la discusión alrededor del *mobbing*. En la segunda, se revisa la legislación sobre el acoso laboral en Colombia, y las responsabilidades que el Estado tiene para la identificación, evaluación, prevención e intervención de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo. En una tercera

* Artículo resultado del proyecto "Programa de fortalecimiento del Grupo de Investigación en Filosofía y Teoría en Administración (julio 2011 - enero 2013)", financiado por la Universidad Nacional de Colombia.



CARLOS ANDRÉS DÁVILA LONDOÑO**
 JOSÉ GABRIEL CARVAJAL OROZCO***

parte, se presentan y analizan algunas medidas y procedimientos de prevención e intervención existentes. Finalmente, se muestran las conclusiones de la revisión.

Palabras clave: *Mobbing*; Acoso laboral en Colombia; Prevención del acoso; Protocolo antiacoso; Legislación en Colombia.

APPROACH TO THE CURRENT STATE OF WORK HARASSMENT PREVENTION IN COLOMBIA

ABSTRACT

Mobbing or harassment is now recognized as a phenomenon of high impact on individuals, organizations and society. In Latin America, and specifically in Colombia, has been identified little development of thematic; this is a weakness against the possibilities to know, identify and intervene on this reality, growing in organizations. The objective of this paper is to present the results of theoretical analysis and review of prevention of mobbing in Colombia. The paper is divided into four parts. In the first, the main theoretical elements of the discussion about mobbing are synthesized. In the second, reviewed the legislation on mobbing in Colombia, and that the state has responsibilities for

the identification, assessment, prevention and intervention of psychosocial risk factors at work. In a third part, presents and analyzes some measures and procedures existing prevention and intervention. Finally conclusions of the review are presented.

Keywords: *Mobbing*; Workplace harassment in Colombia; Harassment Prevention; Anti-Mobbing Protocol; Legislation in Colombia.

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral o *mobbing*—como se le conoce mundialmente—, constituye un tipo de violencia psicológica (sofisticada y silenciosa) que afecta negativamente a las personas, dentro y fuera de la organización, y a la organización misma, en tanto que deteriora la convivencia laboral, la productividad y la competitividad. Es considerado un factor de alto riesgo psicosocial, que afecta la dignidad y genera desigualdad, discriminación, estigmatización y conflictos en las organizaciones.

El propósito de esta investigación es presentar los resultados de la revisión y el análisis de la prevención del acoso laboral en Colombia. Se presenta una síntesis de los principales elementos teóricos del *mobbing* (el concepto, las

** Magíster, profesor Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira; investigador del Centro de Investigaciones de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Pereira. Colombia. Correo-e: carlos.davilalo@campusucc.edu.co.

*** Magíster, profesor asociado Universidad Nacional de Colombia sede Manizales; Coordinador del Grupo de Investigación en Filosofía y Teoría en Administración. Colombia. Correo-e: jgcarvajalo@unal.edu.co.

Recibido: 12 de mayo de 2015, aceptado: 6 de agosto de 2015.

Para citar el artículo: Dávila, C. A.; Carvajal, J. G. (2015). "Aproximación al estado actual de la prevención del acoso laboral en Colombia", en *Sotavento MBA*, n.º 26, pp. 10-25. DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/01233734.n26.02>

causas y consecuencias). Después, se hace una revisión de la legislación colombiana relacionada con el acoso laboral (las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral; el funcionamiento del Sistema General de Riesgos Profesionales; las enfermedades laborales y su respectiva tabla para la identificación; las obligaciones de las Administradoras de Riesgos Laborales - ARL; las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo; la conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral; y las competencias de las Inspecciones de Trabajo).

En una tercera parte, se presentan algunas medidas y procedimientos de prevención e intervención existentes en España, país hispanoparlante que más atención le ha prestado al *mobbing* y que más desarrollo legislativo tiene sobre el tema. En esta parte, se muestran dos ejemplos, el del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (Istas), que viene desarrollando un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales y de acción preventiva con gran éxito en este país, y los protocolos *antimobbing* o antiacoso, los cuales son considerados una forma efectiva de erradicar el acoso laboral en las organizaciones.

En la última parte, se presentan las conclusiones, donde se destaca, entre otros elementos: la poca participación de los empleados en los procesos de intervención frente a los riesgos psicosociales; el escaso número de quejas que se presentan ante las Inspecciones de Trabajo, que se debe, principalmente, al temor que sienten las víctimas a recibir represalias de sus jefes e incluso de sus compañeros, a que se deteriore el ambiente de trabajo, a la pérdida de la calidad de vida laboral y, obviamente, al despido, a la poca investigación del tema por parte de las instituciones gubernamentales que dificulta la realización de los procesos de evaluación

de riesgos psicosociales y la inclusión de otras enfermedades relacionadas con estos riesgos; y que en la actualidad las ARL están centrando sus esfuerzos en la prevención riesgos laborales, concretamente en los riesgos de seguridad, de higiene, biológicos y ergonómicos, entre otros, sin hacer mucho énfasis en el acoso laboral.

FUNDAMENTO TEÓRICO

El acoso laboral, más conocido como *mobbing*, hace referencia a cualquier manifestación de una conducta negativa, ya sea hostil, inmoral (Leymann, 1996), abusiva (Hirigoyen, 2001) o cruel (Piñuel, 2004), realizada de manera deliberada, continuada (Piñuel, 2004), repetitiva y sistemática (Hirigoyen, 2001), por uno o más individuos de la organización contra un único individuo (Leymann, 1996; Piñuel, 2004), con el objetivo de humillar, desprestigiar, ofender, hostigar, estresar, excluir, interferir negativamente el trabajo (Einarsen & Hauge, 2006), maltratar, destruir psicológicamente, y, finalmente obtener su salida de la organización (Piñuel, 2004) mediante comportamientos, actitudes, gestos, palabras (Hirigoyen, 2001), escritos, actos, procedimientos ilegales o ilícitos, que atentan contra su personalidad (Piñuel, 2004), dignidad, integridad psíquica o física, y que degradan el ambiente de trabajo (Hirigoyen, 2001).

Según Leymann (1996) y Einarsen (2000), para poder hablar de una conducta constitutiva de *mobbing*, dichas conductas negativas deberían ocurrir regularmente (al menos una vez por semana) y durante un período de tiempo prolongado (por lo menos seis meses).

Algunos incidentes adversos que ocurren en las organizaciones, así generen consecuencias negativas sobre las personas, no son necesariamente *mobbing*. Algunos ejemplos de esto son: los hechos aislados –roces, fricciones y tensiones que generan discrepancias– (Piñuel, 2001); las advertencias airadas (Hirigoyen, 1999), o el



*burnout*¹ o síndrome de estar quemado en el trabajo (Gil & Peiró, 1999). La diferencia radica en la intención de causar daño y el realizar las acciones contra la víctima de forma repetitiva y continuada (Informe Randstad, 2003)².

LAS CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL *MOBBING*

Para Einarsen (2000) las causas del *mobbing* se pueden dividir en tres tipos o grupos: 1) las relacionadas con la personalidad de la

víctima y del acosador; 2) las características inherentes a las interacciones humanas en las organizaciones, y 3) las referidas al entorno organizacional. Las consecuencias del *mobbing* también son catalogadas en tres grupos principales: 1) personales; 2) sociales y familiares, y 3) organizacionales. La tabla que se muestra a continuación resume las principales causas y consecuencias del *mobbing*.

Tabla 1. Causas y consecuencias del *mobbing*

Causas		Consecuencias	
Desde los rasgos de la personalidad de la víctima		Personales	
La baja autoestima; la timidez.	(Einarsen, 1999)	Depresión, ansiedad, desesperación, ira.	(Leymann, 1990)
La forma de actuar; las capacidades paradesempeñarse en el trabajo; el perfeccionismo.	(Hirigoyen, 2001)	Insomnio, síntomas nerviosos, melancolía, apatía, falta de concentración, agresividad, fobia social.	(Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994)
La envidia.	(Björkqvist, Österman y Hjelt-Bäck, 1994)	Estrés.	(Vartia, 2001)
Desde los rasgos de la personalidad del acosador		Trastorno del sueño, cambios en la personalidad, síndrome de estrés postraumático ^d .	(Piñuel, 2001)
La personalidad narcisista ^a , psicopática o paranoide.	(Piñuel, 2001)	Problemas psicológicos, trastornos psicósomáticos.	(Mikkelsen y Einarsen, 2002)
Desde las características de las interacciones humanas		Suicidios.	(Leymann, 1990)
Cuando existe rivalidad por obtener un puesto de trabajo.	(Hirigoyen, 2001)	Sociales y familiares	
Cuando se niega la existencia de las conductas de acoso o se permite que este suceda ^b , y cuando se niega ayuda a las víctimas.	(Luna, 2003)	Tensiones y conflictos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de los amigos, estigmatización social.	(Piñuel, 2001)
		Aislamiento social, inadaptación social.	(Leymann, 1990)

1 El *burnout* es "una respuesta al estrés laboral crónico donde el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional (en especial en relación a las personas hacia las que trabaja)" (Gil & Peiró, 1999, p. 261).

2 Diferenciación del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de España.

Causas	
Desde lo organizacional	
La sobrecarga de trabajo; las deficiencias en los estilos de liderazgo	(Leymann, 1990; Leymann, 1996)
Las deficiencias en el diseño de la tarea; el conflicto de rol; la insatisfacción con el clima.	(Einarsen, 2000)
La cultura organizacional.	(Zapf, 1999)
Los problemas de comunicación interna.	(Einarsen, Raknes y Matthiesen, 1994)
Las políticas de aumento de productividad, reducción de costos y las situaciones de conflicto sobre derechos.	(López, Seco y Ramírez, 2011)

Consecuencias	
Organizacionales	
Disminución de productividad y compromiso, absentismo por enfermedad.	(Hoel y Cooper, 2000)
Insatisfacción en el trabajo, mayor rotación de personal, intención de dejar el puesto.	(Quine, 1999)
Costos de producción más elevados, disminución de la motivación.	(Leymann, 1996)
Bajas laborales continuadas y reducción forzada de la jornada laboral.	(Piñuel, 2001)

^a Consistente en una autoimagen enfermizamente sobrevalorada, percibe a los demás como fuente de amenaza y, por ende, desencadena la violencia (Piñuel, 2001). Sobre el narcisismo en el contexto organizacional, véase Rojas, W. (2003); Cruz (2002; 2003).

^b Ya que de esta forma el resto del grupo tiene menos posibilidades de sufrirlo.

^c Se ubica a dos personas en un mismo puesto, para generar rivalidad entre ellas (Hirigoyen, 2001).

^d Característico de víctimas de asaltos, catástrofes, bombardeos y violaciones (Piñuel, 2001).

Fuente: Elaboración propia.

EL MOBBING COMO FACTOR PSICOSOCIAL DE RIESGO

El *mobbing* es considerado un factor psicosocial que se “reproduce, repercute y actúa en entornos laborales y que, a pesar de las dificultades de prueba que pueda presentar como consecuencia de su naturaleza metamórfica y plástica, puede ser objetivado, medido o peritado, prevenido y, por supuesto, reducido o eliminado” (Hernández & Cuéllar, 2013, p. 742).

Para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en su Nota Técnica Preventiva (NTP) 443, los factores psicosociales son:

(...) Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al

desarrollo del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

Según el Ministerio de la Protección Social (2008), los *factores psicosociales de riesgo* son “las condiciones cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”, y por *factores protectores psicosociales* debe entenderse aquellas “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador” (Art. 6).

Los factores psicosociales ocasionan enfermedades profesionales, afecciones mentales y accidentes laborales. Estos se clasifican en *intra-laborales*, *extra-laborales* e *individuales*. Los *intra-laborales* son los que están relacionados directamente con el trabajo; los *extra-laborales* son los externos o ajenos al trabajo realizado, y los *individuales* hacen referencia a las características propias de cada trabajador (el comportamiento, las percepciones, las experiencias, su modo de interactuar con trabajadores y el estilo de afrontar el estrés, entre otros).



LEGISLACIÓN SOBRE ACOSO LABORAL EN COLOMBIA

En Colombia, la Ley 1010 del 2006 adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Dicha ley define el acoso laboral como:

[...] toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleado, 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 (Congreso de la República de Colombia, 2006).

La Ley 1010 contempla que el acoso laboral puede darse bajo la modalidad de maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral. Y señala como bienes jurídicos protegidos el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa (Congreso de la República de Colombia, 2006)³.

Para Tary Garzón (2011), la Ley 1010 no solo presenta falencias, sino que, además, considera fundamental reformularla, ya que no establece mecanismos de protección efectivos para las personas en el lugar de trabajo. Algunos problemas planteados son:

(...) la falta de una definición clara que evite las denuncias temerarias, la falta de

un órgano especializado en su protección (...), la falta de sanciones ejemplarizantes en caso de que se ejecute la conducta, (...) y la ausencia de una perspectiva de género en su regulación, la cual es esencial por ser las mujeres las principales víctimas de acoso sexual (p. 155).

Ahora bien, el Decreto-Ley 1295 de 1994 determinó el Sistema General de Riesgos Profesionales y lo definió como "el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan" (art. 1), y sus objetivos son los siguientes (art. 2):

Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad.

Fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal a que haya lugar frente a las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad profesional.

Reconocer y pagar a los afiliados las prestaciones económicas por incapacidad permanente parcial o invalidez, que se deriven de las contingencias de accidente de trabajo o enfermedad profesional y muerte de origen profesional.

3 Artículo 1, segundo inciso.

Fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgos ocupacionales (República de Colombia, 1994a).

Este Decreto define el *riesgo profesional* como “el accidente que se produce como consecuencia directa del trabajo o labor desempeñada, y la enfermedad que haya sido catalogada como profesional por el Gobierno Nacional” (art. 8). Asimismo, define las obligaciones que tiene el empleador hacia sus trabajadores, las cuales son (art. 21):

Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores y de los ambientes de trabajo;

Programar, ejecutar y controlar el cumplimiento del programa de salud ocupacional de la empresa, y procurar su financiación;

Facilitar los espacios y tiempos para la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional y para adelantar los programas de promoción y prevención a cargo de las Administradoras de Riesgos Laborales.

La Ley 1562 de 2012 define la enfermedad laboral como aquella (art. 1):

... contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral...” (Congreso de la República de Colombia, 2012).

Para que se pueda dar este reconocimiento de una nueva enfermedad laboral, se deberán identificar: 1) la presencia de un factor de riesgo causal ocupacional en el sitio de trabajo en el cual estuvo expuesto el trabajador, y 2) la presencia de una enfermedad diagnosticada médicamente, relacionada causalmente con este factor de riesgo.

Con relación a estas enfermedades profesionales, y específicamente las derivadas del acoso laboral, el Decreto 1832 de 1994 establece en la Tabla de Enfermedades Profesionales las *patologías causadas por el estrés en el trabajo*. Esta enfermedad tiene relación con los:

Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitivo o monótono, o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, Infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, Hipertensión arterial, Enfermedad acidopéptica severa o Colon irritable. (República de Colombia, 1994b)

Dentro de las actividades de promoción y prevención que establece la Ley 1562 en su Artículo 11 para las ARL, se destacan las siguientes:

Programas, campañas y acciones de educación y prevención dirigidas a garantizar que sus empresas afiliadas conozcan, cumplan las normas y reglamentos técnicos en salud ocupacional, expedidos por el Ministerio del Trabajo;

Programas, campañas y acciones de educación y prevención, dirigidas a garantizar que sus empresas afiliadas cumplan con el



desarrollo del nivel básico del plan de trabajo anual de su Programa de Salud Ocupacional;

Capacitación a los miembros del Comité Paritario de Salud Ocupacional...;

Investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que presenten los trabajadores de sus empresas afiliadas;

Desarrollo de programas regulares de prevención y control de riesgos laborales y de rehabilitación integral en las empresas afiliadas;

Apoyo, asesoría y desarrollo de campañas en sus empresas afiliadas para el desarrollo de actividades para el control de los riesgos, el desarrollo de los sistemas de vigilancia epidemiológica y la evaluación y formulación de ajustes al plan de trabajo anual de las empresas;

(...) Desarrollar programas, campañas, crear o implementar mecanismos y acciones para prevenir los daños secundarios y secuelas en caso de incapacidad permanente parcial e invalidez, para lograr la rehabilitación integral, procesos de readaptación y reubicación laboral.

Por otra parte, la Resolución 2646 de 2008 tiene por objeto: "Establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo..." (Ministerio de la Protección Social, 2008)⁴.

Dicha Resolución establece el deber que tienen los empleadores de evaluar los factores

psicosociales intralaborales (tanto los factores protectores como los factores de riesgo), "con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora". Algunos de estos factores son: "la gestión organizacional; las características de la organización del trabajo; las características del grupo social de trabajo; las condiciones de la tarea; la carga física; las condiciones del medioambiente de trabajo; la jornada de trabajo; el número de trabajadores por tipo de contrato; el tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa; y los programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores" (art. 6).

De igual manera, a los empleadores les corresponde trabajar en la evaluación de los factores psicosociales extralaborales, los cuales están relacionados con la utilización del tiempo libre; el tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir de la casa al trabajo y viceversa; la pertenencia a redes de apoyo social (familia, grupos sociales, comunitarios o de salud); las características de la vivienda (estrato, propia o alquilada, acceso a vías y servicios públicos), y el acceso a servicios de salud (art. 7).

Después de identificados los factores de riesgo psicosocial,

Se procederá a su recopilación, análisis y seguimiento desde la perspectiva de la salud ocupacional, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, a efecto de establecer la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar si se deben intervenir en el corto, mediano o largo plazo y si se deben llevar a cabo programas para su prevención (art. 12).

Las medidas preventivas que propone el Ministerio de la Protección Social son las siguientes (art. 14):

Formular una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral que incluya el compromiso, por parte del empleador y de los trabajadores, de promover un ambiente de convivencia laboral.

Elaborar códigos o manuales de convivencia, en los que se identifiquen los tipos de comportamiento aceptables en la empresa.

Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, dirigidos al nivel directivo y a los trabajadores, con el fin de que se rechacen estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para la concertación y la negociación, dirigidas a los niveles directivos, mandos medios y a los trabajadores que forman parte del comité de conciliación o convivencia laboral de la empresa, que les permita mediar en situaciones de acoso laboral.

Realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, garantizando la confidencialidad de la información.

Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social y promover relaciones sociales positivas entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confi-

dencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

Establecer el procedimiento para formular la queja a través del cual se puedan denunciar los hechos constitutivos de acoso laboral, garantizando la confidencialidad y el respeto por el trabajador.

El Comité de Convivencia Laboral es un organismo encargado de la prevención del acoso laboral en las empresas públicas y privadas, que contribuye a la protección de los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan su salud (Ministerio de Trabajo, 2012a).

La Resolución 1356 de 2012, que modifica parcialmente a la Resolución 652 de 2012 –por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral–, establece los procedimientos internos del Comité, los cuales se muestran a continuación (Ministerio de Trabajo, 2012b):

(...) El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Las entidades públicas y empresas privadas podrán de acuerdo a su organización interna designar un mayor número de representantes, los cuales en todo caso serán iguales en ambas partes (art. 1).

Los integrantes (...) preferiblemente contarán con competencias actitudinales y comportamentales, tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de información y ética; así mismo habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos (art. 1).

En el caso de empresas con menos de veinte (20) trabajadores, dicho comité estará conformado por un representante de los



trabajadores y uno (1) del empleador, con sus respectivos suplentes (art. 1).

El empleador designará directamente a sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos a través de votación secreta que represente la expresión libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores, y mediante escrutinio público, cuyo procedimiento deberá ser adoptado por cada empresa o entidad pública, e incluirse en la respectiva convocatoria de la elección (art. 1).

El Comité (...) de entidades públicas y empresas privadas no podrá conformarse con servidores públicos o trabajadores a los que se les haya formulado una queja de acoso laboral, o que hayan sido víctimas de acoso laboral, en los seis (6) meses anteriores a su conformación (art. 1).

El Comité (...) se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran de su inmediata intervención y podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes (art. 3).

El Comité de Convivencia Laboral tendrá únicamente las siguientes funciones (art. 6, Resolución 652 de 2012):

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en los que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
3. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
4. Adelantar reuniones con el fin de crear espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
5. Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
6. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
7. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público. En el sector privado, el Comité informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
8. Presentar a la alta dirección de la entidad pública o la empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del Comité de Convivencia Laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de las empresas e instituciones públicas y privadas.
10. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad pública

o empresa privada (Ministerio de Trabajo, 2012a).

De acuerdo con la Ley 1610 de 2013, las Inspecciones de Trabajo y Seguridad Social en Colombia adscritas al Ministerio del Trabajo tienen por competencia general ejercer funciones de inspección, vigilancia y control (Congreso de la República de Colombia, 2013). Las funciones principales de las Inspecciones son cinco:

- 1) Función preventiva: que propende a que todas las normas de carácter sociolaboral se cumplan a cabalidad, adoptando medidas que garanticen los derechos del trabajo y eviten posibles conflictos entre empleadores y trabajadores.
- 2) Función de policía administrativa: que corresponde a la facultad coercitiva de requerir o sancionar a los responsables de la inobservancia o violación de una norma del trabajo.
- 3) Función conciliadora: donde se interviene en la solución de los conflictos laborales de carácter individual y colectivo sometidos a su consideración.
- 4) Función de mejoramiento de la normatividad laboral: mediante la implementación de iniciativas que permitan superar los vacíos y las deficiencias procedimentales.
- 5) Función de acompañamiento y garante del cumplimiento de las normas laborales del Sistema General de Riesgos Laborales y de pensiones (art. 3).

Los funcionarios del Ministerio del Trabajo que indique el Gobierno “podrán imponer multas equivalentes al monto entre uno (1) a cinco mil (5.000) veces el salario mínimo mensual vigente, según la gravedad de infracción y mientras esta subsista” (art. 7).

Asimismo, podrán “imponer la sanción de cierre del lugar de trabajo cuando existan condiciones que pongan en peligro la vida, la integridad y la seguridad personal los trabajadores”,

y según la gravedad podrá ser por el término de tres (3) a diez (10) días hábiles (art. 8).

Los Inspectores del Trabajo podrán “ordenar la paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas por inobservancia de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, de concurrir riesgo grave e inminente para la seguridad o salud de los trabajadores, hasta tanto se supere...” (art. 11).

Las sanciones se graduarán atendiendo a los siguientes criterios (art.12):

1. Daño o peligro generado a los intereses jurídicos tutelados.
2. Beneficio económico obtenido por el infractor para sí o a favor de un tercero.
3. Reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Resistencia, negativa u obstrucción a la acción investigadora o de supervisión.
5. Utilización de medios fraudulentos o utilización de persona interpuesta para ocultar la infracción u ocultar sus efectos.
6. Grado de prudencia y diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas legales pertinentes.
7. Renuencia o desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.
8. Reconocimiento o aceptación expresa de la infracción antes del decreto de pruebas.
9. Grave violación a los Derechos Humanos de los trabajadores.

LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

Antoni Madueño (2013) considera que la prevención es el único camino hacia el tratamiento del acoso laboral, y la mejor forma de hacerlo es generando un cambio en la organización del trabajo que dificulte la existencia de este fenómeno (p. 788).

Según Manuel Velásquez (2013), los accidentes laborales se producen más por la



inadecuada *organización del trabajo* que por las condiciones materiales de trabajo (las instalaciones o los equipos). Los estudios sobre causalidad de accidentes muestran que solo del 10 al 20 por ciento de los accidentes laborales ocurren por las deficientes condiciones materiales, mientras que las causas de la siniestralidad laboral por la organización del trabajo oscilan entre el 80 y el 90 por ciento, siendo además las más comunes y concurrentes (Velásquez, 2013, p. 731).

Esto quiere decir, que los accidentes no se suelen generar por un defecto en las instalaciones o en los equipos de trabajo sino por una inadecuada forma de organizar el trabajo. (...) se trata de problemas relacionados con la dirección, organización y control del trabajo que corresponde practicar a los que tienen esta responsabilidad (Velásquez, 2013, pp. 731-732).

Un ejemplo de prevención es el adelantado por el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (Istas) de España, el cual viene implementando en las empresas el *Método Istas 21*, que constituye un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales⁵ y de acción preventiva. Lo valioso de este método es que son los trabajadores y no los empresarios los que participan agrupados en *círculos de prevención* en todo el proceso, realizando la detección de riesgos, formulando propuestas de medidas preventivas, que luego, tras el acuerdo de las partes y el compromiso de cumplimiento, se implementan y se evalúan las medidas adoptadas. Algunos de los factores de riesgo psicosociales que identifica y evalúa el *Método Istas 21* son, entre otros, las exigencias psicológicas, las posibilidades de desarrollo, la inseguridad, el apoyo social y

la calidad de liderazgo, la estima y el refuerzo (Madueño, 2013, pp. 785-786).

Otro ejemplo son los Protocolos *Antimobbing* o *Antiacoso*, los cuales son considerados una forma efectiva de erradicar el acoso laboral en las organizaciones. Dichos protocolos constituyen:

Un documento (...) que refleja una filosofía, unos valores y un procedimiento general de actuación de la organización. Se trata de un documento prescriptivo desarrollado desde la institución con la participación de la representación social. Compromete a todos los trabajadores, con independencia de su cargo. Establece con claridad la posición de la institución frente al problema del acoso psicológico en el trabajo: la intolerancia hacia todas las formas de acoso y su disposición a sancionarlas internamente. Explica y describe exactamente qué es y qué no es *mobbing*. Proporciona cauces de intervención interna, para impedir que los casos se cronifiquen y que terminen en demandas (...). Establece una regulación sancionadora contra el acoso psicológico. Tiene un objetivo primario de prevención y secundario de intervención. Desarrolla y concreta la obligación legal de evaluar, prevenir e intervenir sobre cualquier tipo de riesgo laboral que pueda afectar al trabajador. Asegura y protege al denunciante y garantiza la confidencialidad para el denunciado. Establece y define de forma precisa un procedimiento de actuación con una serie de garantías procesales para todas las partes involucradas (Hernández & Cuéllar, 2013, p. 351).

Más que una declaración de propósitos o filosófica, el Protocolo es una herramienta

5 Este ha sido adaptado del método danés CoPsoQ, que fue desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral (AMI) de Dinamarca (Madueño, 2013, p. 785).

efectiva contra el acoso laboral, que investiga a fondo las quejas o reclamaciones de los trabajadores y pone a los acosadores en una situación laboral complicada, a través de sanciones como el despido disciplinario o separación del servicio, suspensión de empleo y sueldo de hasta tres meses, e inhabilitación para el ascenso de hasta dos años (Hernández & Cuéllar, 2013).

CONCLUSIONES

- En Colombia, la participación activa de los empleados en los procesos de intervención frente a los riesgos psicosociales es muy escasa. Con excepción de los miembros que participan en el Comité de Convivencia Laboral, la legislación colombiana no contempla mecanismos que permitan a cualquier trabajador, independientemente del área en que labore o del nivel jerárquico, participar en los procesos de detección, desarrollo de propuestas de prevención, implementación de las medidas preventivas y posterior evaluación de los resultados.
 - Durante el año 2012, las Direcciones Territoriales del Ministerio del Trabajo llevaron a cabo 1.220 investigaciones por acoso laboral⁶ en 26 departamentos del país. Algunos de los casos registrados fueron los siguientes: Risaralda (11), Atlántico (9), Sucre (9), Magdalena (8), Córdoba (8), Caquetá (7), Urabá (7), La Guajira (6), Casanare (6), Putumayo (4), Norte de Santander (4), Barrancabermeja (2), y Nariño (1). Esto a simple vista demuestra el escaso número de quejas
- que se presentan ante las Inspecciones de Trabajo, especialmente si se compara con el estudio realizado por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad de Antioquia en 2004, donde se mostró que el 20% de los empleados encuestados en Colombia estaban expuestos al acoso laboral (Ministerio de la Protección Social, 2004).
 - La escasa denuncia de las víctimas de acoso laboral se debe, entre muchas otras razones, al temor que sienten los trabajadores a recibir represalias de sus jefes e incluso de sus compañeros, a que se deteriore el ambiente de trabajo, a la pérdida de la calidad de vida laboral y, obviamente, al despido. Una forma de incrementar los reclamos podría ser a través de la presentación de quejas anónimas, las cuales son recibidas por las Inspecciones de Trabajo, y se procede con el trámite citando aleatoriamente a unos cuantos empleados de la empresa para que den sus descargos. Con esta alternativa, muchos casos de acoso que se comentan en los pasillos podrían revelarse.
 - La poca investigación del tema por parte de las instituciones gubernamentales dificulta la realización de los procesos de evaluación de riesgos psicosociales y la inclusión de otras enfermedades relacionadas con los riesgos psicosociales.
 - Queda la impresión de que la legislación colombiana privilegia a las empresas en detrimento del bienestar de sus trabajadores. Este desequilibrio, ya obvio en las relaciones laborales, dificulta cualquier intención del empleado por reclamar sus

⁶ Este ha sido adaptado del método danés CoPsoQ, que fue desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral (AMI) de Dinamarca (Madueño, 2013, p. 785).



legítimos derechos. Un reflejo de esto se encuentra en el numeral 7 del artículo 6 de la Resolución 652, que expresa lo siguiente:

En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité de Convivencia Laboral, (...) informará a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador podrá presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.

Es también importante resaltar que en muchas partes de la legislación se plantea que la prevención, evaluación e intervención del acoso laboral es un asunto que atañe a las empresas. Lo problemático de esto es que una gran parte de los empresarios desconocen la importancia que reviste la prevención, o tienen la creencia de que en su empresa esto no sucede. La otra parte prefiere ocultar o negar lo que ocurre en sus instalaciones o sencillamente no les interesa invertir tiempo o dinero en programas que repercutan en la mejora de la calidad de vida de sus empleados.

- Es fundamental avanzar en la prevención de los riesgos psicosociales, a pesar de la dificultad que representa su medición e intervención con relación a otros tipos de riesgos. Es evidente que en la actualidad las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) están centrando sus esfuerzos en la prevención, concretamente, de los riesgos de seguridad, de higiene, biológicos y ergonómicos, entre otros. Esta tarea es fundamental, pero si no se contemplan todos los factores de riesgo existentes en las empresas, seguirán ocurriendo accidentes y enfermedades laborales.

REFERENCIAS

Björkqvist, K., Österman, K. & Hjelt-Bäck, M. (1994). "Aggression among University Employees", en *Aggressive behavior*, 20(3), 173-184.

Congreso de la República de Colombia (2006). Ley 1010 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".

Congreso de la República de Colombia (2012). Ley 1562 de 2012. "Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional".

Congreso de la República de Colombia (2013). Ley 1610 de 2013. "Por la cual se regulan algunos aspectos sobre las inspecciones del trabajo y los acuerdos de formalización laboral".

Einarsen, S. (1999). "The Nature and Causes of Bullying at Work", en *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.

Einarsen, S. (2000). "Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach", en *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.

Einarsen, S. & Hauge, L. (2006). "Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura", en *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-274.

Einarsen, S., Raknes, B. & Matthiesen, S. (1994). "Bullying and Harassment at Work and their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study", en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 4(4), 381-401.

Gil, P. & Peiró, J. (1999). "Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo", en *Anales de psicología* (002), 261-268.

Hernández, C. y Cuéllar, P. (2013). "¿Se están creando mecanismos preventivos y legislativos efectivos?", en R. Peña Pérez (Ed.), *El acoso laboral. Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing*.

Guía personal y profesional (Vol. 1, pp. 737-753). Bogotá: Ediciones de la U.

Hirigoyen, M. (1999). *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana* (Vol. 42): Paidós Ibérica Ediciones S.A.

Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso* (Vol. 67): Paidós Ibérica Ediciones SA.

Hoel, H. & Cooper, C. (2000). "Destructive Conflict and Bullying at Work", en *Unpublished Report, University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST)*.

Informe Randstad. (2003). *Calidad del trabajo en la Europa de los Quince*. Madrid: ESADE.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Nota Técnica de Prevención, NTP 443, Factores psicosociales: metodología de evaluación, Publicado en <http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp.htm>.

Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work", en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

López, C., Seco, E. y Ramírez, D. (2011). "Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva", en *Cuadernos de administración*, 24(43), 307-328.

Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid: Secretaría de Salud Laboral.

Madueño, A. (2013). "Perspectiva sindical del acoso laboral", en R. Peña Pérez (Ed.), *El acoso laboral. Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing. Guía personal y profesional* (Vol. 1, pp. 781-789). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2002). "Relationships Between Exposure to Bullying at Work and Psychological and Psychosomatic Health Complaints: The Role of State Negative Affectivity and Generalized Self-Efficacy", en *Scandinavian Journal of Psychology*, 43(5), 397-405.

Ministerio de la Protección Social (2004). *Violencia en el trabajo. Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo: Colombia 2004*. Medellín:

Ministerio de la Protección Social y Universidad de Antioquia.

Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646 de 2008 (julio 17). "Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional".

Ministerio de Trabajo (2012a). Resolución 652 (abril 30 de 2012). "Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones".

Ministerio de Trabajo (2012b). Resolución 1356 de 2012 (julio 18). "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012".

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

Piñuel, I. (2004). *Informe Cisneros v: La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en la administración (AEAT e IGAE): resultados del barómetro Cisneros V sobre violencia en el entorno laboral. Sindicato GESTHA y Asociaciones Profesionales de los Cuerpos Técnicos del Ministerio de Hacienda*. Madrid, España.

Quine, L. (1999). "Workplace Bullying in NHS Community Trust: Staff Questionnaire Survey", en *BMJ*, 318(7178), 228-232.

República de Colombia. (1994a). Decreto-Ley 1295 de 1994. "Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".

República de Colombia. (1994b). Decreto 1832 (agosto 3 de 1994). "Por la cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales".

Vartia, M. (2001). "Consequences of Workplace Bullying with Respect to the Well-Being of its Targets and the Observers of Bullying", en *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(1), 63-69.



Velásquez, M. (2013). "La prevención del acoso moral", en R. Peña Pérez (Ed.), *El acoso laboral. Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing. Guía personal y profesional* (Vol. 1, pp. 723-735). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Zapf, D. (1999). "Organizational, Work Group Relate and Personal Causes Of Mobbing/Bullying at Work", en *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 70-85.