

**UNIVERSIDAD MILITAR “NUEVA GRANADA”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**DIRECCION DE POSTGRADOS**  
**ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**PROGRAMA SEMINARIO DE INVESTIGACION 2010**

**ACOSO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS**

**Asesor:**  
**Dra. LUZ MERY GUEVARA CH.**

**LUZ DARY VELASQUEZ ROMERO**  
**CLAUDIA JANETH SIERRA TOVAR**

## NOTAS DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Bogotá Agosto de 2010

## **AGRADECIMIENTOS**

Hoy al culminar una etapa más en nuestras vidas, queremos agradecer al Todo Poderoso, por permitirnos alcanzar un logro más. También damos gracias a nuestras familias, compañeros de estudio y de trabajo por el apoyo brindado durante éste año. Agradecemos inmensamente a la Universidad Militar Nueva Granada, por habernos aceptado y orientado durante tres trimestres, donde logramos encaminar nuestros conocimientos hacia la Gestión del Desarrollo Administrativo.

## CONTENIDO GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>5</b>
<b><u>ACOSO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>ACOSO LABORAL</b>	<b>7</b>
<b>MARCO NORMATIVO DEL ACOSO LABORAL</b>	<b>11</b>
<b>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO</b>	<b>14</b>
<b>CLIMA LABORAL</b>	<b>15</b>
<b>CUADRO No 1 CONTINUUM DE LOS NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>16</b>
<b>CASOS DE ACOSO LABORAL EN EL PAÍS</b>	<b>17</b>
<b>CUADRO No. 2 PROCEDIMIENTO DE LAS QUERELLAS</b>	<b>17</b>
<b>CUADRO No. 3 SOLICITUDES DE APROBACIÓN DE ADENDAS</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>20</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>22</b>

## RESUMEN

El acoso laboral es un fenómeno que se ha presentado por largos años en las entidades públicas de nuestro país, y fue a partir del 2006, cuando el estado, en busca de mejorar el ambiente laboral en las organizaciones públicas y privadas, creo la Ley 1010 del 23 de enero de 2006, con la cual se busca definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas conductas de agresión y ultraje a la dignidad humana. Paradójicamente para muchas organizaciones el acoso laboral es un tema al que no se le ha dado mucha relevancia, llegando a considerar que puede existir desconocimiento por parte de las organizaciones acerca de todas las consecuencias psicológicas, sociales y organizacionales que pueden producir el acoso laboral, para lo cual se han recopilado las principales teorías expuestas por los conocedores en el tema que nos permitan visualizar factores que enmarcan su aparición, así como la responsabilidad que tienen las organizaciones frente a los sucesos que pueden generarse a su interior.

The labor harassment is a phenomenon that one has presented for long years in the public entities of our country, and it was from 2006, when the condition, in search of improving the labor environment in the public and private organizations, I believe the Law 1010 of January 23, 2006, with which it is sought to define, to anticipate, to correct and to sanction the diverse conducts of aggression and affront to the human dignity. Paradoxically for many organizations the labor harassment is a topic to the one that has not given himself many relevancy, managing to consider ignorance to be that it can exist on the part of the organizations brings over of all the psychological, social consequences and organizationales that can produce the labor harassment, for which there have been compiled the principal theories exposed by the connoisseurs in the topic who allow us to visualize factors that frame his appearance, as well as the responsibility that the organizations have opposite to the events that can be generated to his interior.

## **ACOSO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS**

### **Introducción**

Es importante determinar en el ensayo por qué a pesar de existir leyes y normatividad que tienen por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas conductas de agresión y ultraje a la dignidad humana que se presentan en el contexto de las relaciones laborales, las conductas de acoso laboral persisten y se convierten en un factor de riesgo que contribuye en la actuación laboral de los funcionarios públicos y que interviene directamente en el clima organizacional.

Para hacer una crítica a la falta de responsabilidad por parte de las organizaciones públicas frente al acoso laboral, se hace necesario abordar y desarrollar ciertos conceptos relacionados con el acoso laboral, su normatividad, riesgo psicosocial, clima organizacional y revisar la casuística a partir de la adopción de las medidas preventivas y correctivas de ésta situación, dando a conocer estadísticas de casos revelados en las organizaciones públicas en Colombia.

Estamos en una época de transformaciones en el marco de las organizaciones, en donde las nuevas modalidades de relaciones contractuales han producido cambios importantes en las instituciones públicas. Por lo tanto se hace necesario adecuar las organizaciones para poder responder a los desafíos que se generan en un mundo globalizado, por cuanto sus miembros están sometidos a continuas y cada vez más complejas exigencias de productividad y eficiencia, así como a un amplio mundo de comunicaciones y tecnologías que expande las relaciones interpersonales.

Este proceso de interacción no solo se lleva a cabo dentro del propio sistema organizacional sino también con individuos de otras organizaciones y con los usuarios que utilizan los servicios de las instituciones públicas, de tal forma que en el contexto organizacional se vivencia tanto relaciones de laborales, de amistad, de colaboración y de trabajo en equipo, pero también donde se está permanentemente expuesto a conflictos, tensiones e inclusive agresiones que al ser dirigidas a otras personas pueden conducir al acoso laboral.

Para muchas organizaciones públicas el acoso laboral es un tema al que no se le ha dado mucha relevancia, sin embargo el gobierno nacional en aras de proteger la dignidad humana de los empleados públicos en el contexto de las relaciones laborales ha expedido la legislación al respecto y se encuentran sentencias de la Corte Constitucional relacionadas con el tema, de igual manera se promulgo la ley de acoso laboral, en busca de prevenir y sancionar las conductas relacionadas con el

acoso laboral lo que llevo a los empleadores a que establecieran mecanismos de prevención para este tipo de conductas.

Partiendo de lo anterior es posible considerar que puede existir desconocimiento por parte de las organizaciones acerca de todas las consecuencias psicológicas, sociales y organizacionales que pueden producir el acoso laboral, para lo cual se han recopilado las principales teorías expuestas por los conocedores en el tema que nos permitan visualizar factores que enmarcan su aparición, así como la responsabilidad que tienen las organizaciones frente a los sucesos que pueden generarse a su interior.

### **Acoso Laboral**

Para efectos de la ley 1010 de 2006 se entiende por acoso laboral “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, o causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. Para comprender el fenómeno del acoso laboral, es necesario conocer las modalidades que enmarcan su desarrollo dentro del contexto laboral y que se enunciaran a continuación:

- a. **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. En este caso las conductas constitutivas de acoso laboral son: los actos de agresión física independiente de sus consecuencias; los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo; la alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona. El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido lujurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación social (Ley 1010 de 2006).
- b. **Persecución laboral:** toda conducta cuya característica 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. En este caso se considera conducta constitutiva las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios; 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.

- c. **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 razón habilidad desde el punto de vista laboral. Como conducta constitutiva se considera el trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
- d. **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.
- e. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador. La conducta se constituye cuando hay imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio de lugar de trabajo o de labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
- f. **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.

Partiendo del concepto de Acoso Laboral y de las modalidades del mismo, se puede decir que éste fenómeno se presenta hoy en día como un problema de enorme trascendencia organizativa que obedece a la combinación de diversos factores como son el individuo, las relaciones interpersonales que inciden en el entorno laboral al interior de las instituciones.

En el caso de las entidades públicas es necesario establecer las consecuencias físicas y psicológicas que pueden llegar a tener los funcionarios dentro del contexto laboral y quienes se pueden ver afectados por el acoso psicológico. Estas

manifestaciones afectan directamente al empleado e impactan negativamente en el cumplimiento de las metas de la organización disminuyendo la eficiencia, la calidad y deteriorando cada día más las relaciones laborales. Por lo anterior es importante reconocer el problema al interior de las organizaciones y buscar soluciones de fondo que no solamente eviten estas situaciones sino que mejoren las relaciones laborales e interpersonales dentro de las instituciones.

Con el propósito de fundamentar teóricamente el presente ensayo, a continuación se expondrán algunas ideas planteadas por diferentes autores sobre el tema objeto de estudio.

El acoso laboral fue estudiado por primera vez por el etólogo Konrad Lorenz (1985) “el cual observo el comportamiento de determinadas especies animales, constatando que en ciertos casos los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otros más fuertes”. En este caso aplicado al ámbito laboral se describen situaciones en las que el sujeto se convierte en blanco del grupo al que pertenece siendo sometido por este o por algunos de sus miembros a una persecución laboral.

Por otro lado Heinz Leyman (1996), a partir de una serie de trabajos con la población asalariada de Estocolmo recalco el termino Mobbing y definió su diagnostico en base al siguiente criterio “una persona o un grupo de personas que ejercen una violencia psíquica extrema, de forma sistemática y recurrente al menos una vez por semana y durante mas de 6 meses sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir sus vías de comunicación y su reputación, o bien, perturbar su actividad laboral con el objeto de que abandone su puesto de trabajo”.

Por su parte Marie France Hirigoyen (2001) emplea el concepto de acoso moral, para referirse a esta problemática, como “toda conducta abusiva (gestos, palabras, comportamientos, actitudes, etc.) que atenta por su repetición o su sistematización contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro o degradando el clima de trabajo”.

Algunos autores reconocidos en el ámbito español como es el psicólogo Iñaki Piñuel (2001) considera que el mobbing tiene como finalidad “intimidar, opacar, reducir, aplanar amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la victima con vista a eliminarlo de la organización”. Según Piñuel “el acosador aprovecha la situación que le brinda la circunstancias organizativas para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopaticas”.

Por otra parte estudios realizados por Abajo Olivares (2004) clasifican el mobbing en función de los sujetos que intervienen en el desarrollo de estas

conductas ya que en las organizaciones, el acoso psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico.

A nivel de las organizaciones los planteamientos de Muchinsky (1994) establecen que dentro de la teoría moderna de la organización, esta es considerada como “un complejo sistema social en la que cada uno de los elementos se encuentran interrelacionados, y por lo tanto cada componente no actúa de forma aislada sino que tiene incidencia en los otros”.

Por su parte Zuluaga y Baraya (2001) establece que la organización al estar conformada por personas, se encuentra regida por relaciones enmarcadas por el contexto organizacional, relaciones que reflejan el clima laboral, es decir, la calidad de vida laboral dentro de un contexto institucional, este clima se evidencia en la productividad y en el desarrollo del talento humano de una entidad y es concebido como “el conjunto de percepciones compartidas que los trabajadores desarrollan en relación con las características de su entidad, que la distinguen de otras entidades e influyen en su comportamiento”.

Con base en lo expuesto anteriormente y teniendo presente la aparición de un nuevo fenómeno al interior de las organizaciones como es el acoso laboral en el trabajo, fenómeno que afecta no solo el desarrollo eficiente del trabajo sino a la organización y que se ha convertido en un riesgo psicosocial al interior de la misma, que se encuentra caracterizado por conductas completamente carentes de un proceder ético ya que ataca las diferentes dimensiones del ser humano en cuanto a su vida social, de pareja, familiar, laboral, profesional, económica, psicológica y de salud mental llevando a la persona hasta el fin de su empleabilidad.

Estos factores se pueden evidenciar en las organizaciones mediante ciertas señales de alarma que nos pueden indicar la presencia de conductas de acoso como son cambios significativos de autoestima de los funcionarios, personas que son considerados como conflictivos en la organización, alianzas jerárquicas para atacar a una persona en concreto, ataque por parte de compañeros de trabajo, alteraciones al proceso de desarrollo humano del funcionario evitando la satisfacción del trabajador y sometiéndolo a estrés permanente.

En este sentido las instituciones sufren consecuencias que pueden afectar radicalmente su desarrollo ya que el acoso afecta las relaciones de los trabajadores por medio de la imposibilidad del trabajo en grupo y dificultan la comunicación lo que con lleva a la pérdida de fuerza laboral por el ausentismo de la persona afectada.

Es por ello que la prevención e intervención del acoso en el trabajo traerá beneficios para toda la organización puesto que las consecuencias negativas no solo las padecen las personas afectadas sino la familia, el entorno laboral por cuanto

tiene un efecto directo en el clima organizacional incidiendo en los planes de gestión y ejecución del trabajo en equipo del área donde se manifiesten las conductas tipificadas como acoso.

En cualquier caso las instituciones no solo deben afrontar las consecuencias negativas que trae para su estructura la aparición de estas conductas agresivas, sino que de igual manera debe asumir la responsabilidad de su aparición y mantenimiento ya que se pueden convertir en parte del conflicto eludiendo la búsqueda de soluciones reales y efectivas.

### **Marco Normativo del Acoso Laboral**

El fenómeno del acoso laboral en Colombia ha cobrado relevancia ya que el estado parte de la necesidad de que es una realidad que día a día se hace mas evidente al interior del ambiente laboral y se ha convertido en la nueva epidemia del siglo XXI, es por ello que se ha encargado de legislarlo con el fin de brindar estrategias de solución a los empleados, y vemos como ya la Constitución Política de Colombia (1991) enunciaba los principios sobre los cuales está fundado el estado social de derecho en los que encontramos el respeto a la dignidad humana y en la cual se establece que “toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” y señala que en la ley, los contratos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. Esta serie de garantías constitucionales son importantes a la hora del desarrollo de los diversos pronunciamientos que se han abordado sobre el tema del acoso laboral por parte de la legislación colombiana.

Así pues los mecanismos legales están dados para la protección de las victimas dentro del marco del derecho laboral colombiano, razón por la cual la jurisprudencia ha empezado a sentar reglas que permiten la protección de las victimas cuando efectivamente se presentan los casos de acoso laboral.

Ya con la promulgación de la ley 734 del 5 de febrero de 2002 “por la cual se expide el Código Disciplinario Único se tipifican los derechos, deberes y prohibiciones que deben acatar todos los servidores públicos en el cumplimiento de sus funciones”, esta ley nos da a conocer las circunstancias que pueden afectar la salud tanto física como psicológica de los funcionarios públicos, así como las sanciones que se aplican y que pueden conducir al fin de la carrera pública del funcionario que se vea involucrado o implicado en una investigación de las tipificadas en esta ley, aun así se encuentre retirado del servicio.

Por su parte con la aprobación de la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002 se establecen prevenciones en materia de riesgos profesionales y se obliga a los empresarios a prevenir cualquier daño derivado del trabajo o el que surja del acoso laboral.

Por otro lado con la expedición de la ley 1010 del 23 de Enero de 2006 cuyo objetivo es “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”, con esta ley se tiene como ventajas que se introduce una pauta firme de rechazo a tales conductas, favoreciendo su prevención y permitiendo dar a conocer a los trabajadores sus derechos y procedimientos de investigación en la empresa y fuera de ella, lo que en muchos casos puede operar como mecanismo para impedir la aparición de nuevas conductas.

Por su parte la ley nos señala algunos elementos que no se consideran como acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades y que se encuentran contemplados en el Artículo 8, ley 1010 de 2006 y que enunciaremos a continuación:

- a. Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Pública 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.
- g. La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- h. La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T., así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.
- i. Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

- j. La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

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

**Actores de acoso laboral** (Artículo 6 ley 1010 de 2006) Pueden ser sujetos activos del acoso laboral:

- a. Los directivos, mandos medios y operativos de cualquier relación laboral en el sector privado y público.
- b. El empleador que hace caso omiso de situaciones de acoso en su empresa.
- c. La persona natural que se desempeñe como trabajador o empleado en el sector público o privado.
- d. La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral.
- e. La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones del Inspector de Trabajo de conformidad con la Ley 1010 de 2006.

Es así como se hace necesario valorar si las personas que ostentan responsabilidades de mando a todos los niveles jerárquicos de las entidades tienen la capacidad de interacción con los funcionarios, es decir si cuentan con la aptitud necesaria para mantener relaciones cooperantes con aquellos con lo que deba mantener contacto, ya que los estilos de mando inadecuados repercuten directa o indirectamente en las personas

Es así como los estilos autoritarios de direcciones contribuyen a la aparición y desarrollo de acoso psicológico en el trabajo en las organizaciones, dado que la actitud de los líderes se proyecta en los propios trabajadores suscitando todo tipo de celos y tensiones que en determinados casos se convertirán en verdaderas contiendas entre ellos. Por lo tanto deben promocionarse estilos democráticos de dirección en los que se conjuguen los intereses de la organización con los intereses de los trabajadores fomentando la participación activa del grupo, mejorando sustancialmente el rendimiento ya que los trabajadores trabajan a gusto y es precisamente este estilo de liderazgo más orientado a las relaciones sociales que a la propia tarea el que proporciona unos buenos resultados y un buen clima laboral.

## Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo

Para Cox y Griffiths, 1996 y Randall, 2003 quienes definen los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores”. Por su parte el Comité Mixto OIT-OMS (1984) señala que “los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo”.

Estos factores en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001). Cuando un individuo se enfrenta al acoso, ésta dispuesto a enfrentarse a riesgos psicosociales que perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculoesqueléticas y mentales, como consecuencia de unas malas condiciones de trabajo y concretamente de una deficiente organización de las labores.

Frecuentemente estos factores actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades, los recursos personales y profesionales, la personalidad y la situación vital del trabajador, factores que influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos\\_html](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos_html) Mansilla izquierdo, F. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica - Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Es por eso, que ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. En todo caso los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son característicos de las condiciones de trabajo y sobre todo, de su organización que

tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como el desarrollo de su trabajo.

### **Clima Laboral**

Chiavenato (2005) describe el clima laboral desde el punto de vista de la Administración de Recursos Humanos, y surge el concepto de motivación (en el nivel individual) conduce al del clima organizacional (en el nivel organizacional). En donde los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas, en especial de aquellas que tienen autoridad.

La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. Una buena adaptación denota "salud mental", una manera de definir salud mental es "describir las características de las personas mentalmente sanas, esas características básicas son: sentirse bien consigo mismo, sentirse bien con respecto a los demás y ser capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida". (Chiavenato, 2005, p. 85).

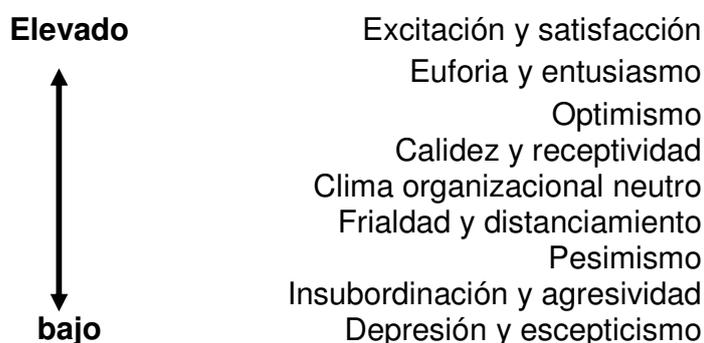
Esto explica el nombre de clima organizacional dado al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc., cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración por impedimento para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa como caos de huelgas, mítines, etc., (Chiavenato, 2005, p. 85).

Según la Guía de intervención para la Cultura Organizacional, el Clima Laboral y el Cambio Organizacional del Departamento Administrativo de la Función Pública (2005, P. 27), definen el clima laboral como "el conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas, prácticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma, como por ejemplo el estilo de dirección, horarios, autonomía, calidad de la capacitación, relaciones laborales, estrategias organizacionales, estilos de comunicación, procedimientos

administrativos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ambiente laboral en general; elementos que las distinguen de otras entidades y que influyen en su comportamiento. Es así como, en busca de un continuo mejoramiento del ambiente organizacional, el tema del clima laboral cobra cada día mayor importancia en el mundo con el fin de alcanzar un aumento en la productividad teniendo muy en cuenta el recurso humano”.

Un trabajador al verse enfrentado a un riesgo psicosocial en su ambiente laboral, está desmotivado, frustrado, y esto se da cuando el clima laboral en una empresa no es el apropiado, de esta manera no hay motivación para laborar, dado que sus necesidades se están viendo vulneradas; es por eso cuando el estado emocional, ambiental y laboral es óptimo, se evitan contratiempos que bajan la productividad. Para ilustrar el tema podemos observar en el siguiente gráfico los niveles de clima organizacional identificados por Idalberto Chiavenato denominado Continuum de los niveles del clima organizacional.

### CUADRO No 1 Continuum de los niveles de clima Organizacional



Chiavenato, 2005, p. 87. Administración de Recursos Humanos - Continuum de los niveles del clima organizacional.

En el cuadro se observa como el clima organizacional puede estar conformado en forma general por dos aspectos; estos son: físico y psicológico. El primero de ellos hace referencia a las condiciones ambientales, ergonómicas, a la iluminación y en general a todos aquellos aspectos que hacen que el individuo pueda desempeñar su función específica de forma cómoda y segura. El segundo componente, el psicológico hace referencia a las relaciones que el trabajador tiene con su entorno; esto es, con sus superiores, sus subalternos y con quienes están a su mismo nivel jerárquico en la empresa, es justamente en este punto, donde aparece el concepto de acoso laboral. Chiavenato (2005).



Huila	7	7		3	2	2	3		3	
Meta	10	10							1	7
Nariño	1									
Putmayo	1	1			1					
Quindío	7	7	2	1		1			1	
Risaralda	3									
Sant/er	9	5					2			
Sucre	1	1	1			1				
Tolima	5	5			3	1				
Valle del C.	40	24								
Vichada	1	1			1		1			
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>90</b>	<b>65</b>	<b>77</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>90</b>	<b>15</b>	<b>16</b>

Boletín de Prensa No 19-07 del 21/02/2007 Ministerio de la Protección Social

Por otro lado El Boletín de Prensa No 19-07 del 21/02/2007 del Ministerio de la Protección Social señala que a 31 de diciembre de 2006, las Direcciones Territoriales del Ministerio de la Protección Social recibieron en gran parte del país 369 querrelas por acoso laboral interpuestas por los trabajadores de los distintos sectores económicos. La conducta más común de acoso laboral que se reporta sigue siendo aquella en la que el jefe presiona, desestímulo y agrede verbalmente a sus subalternos

Por los lados de la Procuraduría, a donde llegan las denuncias del sector público, se iniciaron en el 2007, 104 procesos disciplinarios y 45 en lo corrido del año 2008, pero en los dos primeros años de vigencia de la ley solo un caso terminó en suspensión del cargo y otro más en destitución de jefes acosadores.

La aplicación de la ley nos demuestra que no está resultando tan efectiva para proteger a las víctimas de este tipo de persecución en los sitios de trabajo, esto indica que cada vez hay más temor de los subalternos por denunciar los atropellos de que son víctimas por parte de sus jefes. Por cuanto los trabajadores no cuentan con las garantías adecuadas en un marco de estabilidad laboral para ejercer libremente sus derechos sin temor a las represalias que puede tomar las organizaciones.

Es así que con el fin de reducir los casos de acoso laboral el gobierno colombiano ha trabajado en reglamentos internos adicionados en el capítulo sobre acoso laboral, como es el requerimiento específico consagrado en el artículo 9º, num. 1º de la Ley 1010; en la instauración de mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, así como la aplicación de un procedimiento interno para solucionarlas. Por su parte La Unidad Especial de Inspección, Vigilancia y Control del Trabajo formuló algunas recomendaciones para apoyar la elaboración, por parte de los empleadores que les permitirá cumplir la obligación de adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la ley. Todo esto para poder ejercer control administrativo y legal y evitar así que los empleados públicos se vean vulnerados en

sus derechos, buscando que entes de control como la Procuraduría General de la Nación apliquen herramientas eficaces para evitar que las personas no desistan de sus denuncias por miedo a las represiones que ejercen los directivos en las diferentes entidades.

A continuación se presentan las solicitudes de aprobación de adendas interpuestas en las diferentes ciudades del país.

**CUADRO No. 3 Solicitudes de Aprobación de adendas**

TERRITORIAL	EMPRESA QUE SOLICITA APROBACIÓN DEL ADENDO	EN ESTUDIO	APROBADOS
Amazonas	34		34
Antioquia	2414	849	1585
Arauca	12		12
Atlántico	397	50	347
Barrancabermeja	62	14	48
Bolívar	69		69
Boyacá	181	38	143
Caldas	168	10	158
Caquetá	60	7	52
Casanare	5		5
Choco	16		16
Córdoba	138	118	20
Cundinamarca	1793		1793
Guainía	9		9
Guajira	30		30
Guaviare	14		14
+Huila	154	46	108
Magdalena	42	1	41
Meta	46		46
Nariño	72		72
Putumayo	18		18
Quindío	30		30
Risaralda	183	108	81
San Andrés	12	4	8
Santander	496	37	459
Sucre	53	9	42
Tolima	143		143
Valle del Cauca	527	47	480
Vichada	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>7.179</b>	<b>1.338</b>	<b>5.864</b>

Boletín de Prensa No 19-07 del 21/02/2007 Ministerio de la Protección Social

Durante el año 2006, aproximadamente 7.179 empresas solicitaron aprobación del capítulo de acoso laboral en el reglamento de trabajo, se aprobaron aproximadamente 5.864 reglamentos con adendo y se registraron a 31 de diciembre en estudio 1.338 solicitudes. Estas demoras han ocurrido en el país debido a la ineficacia de los órganos de control al efectuar el seguimiento de dichos casos, debido a la misma burocracia o tramitología.

## CONCLUSIONES

Para implementar una normatividad asociada al respeto de la dignidad humana en el contexto laboral y estar a la vanguardia con las políticas internacionales, el estado colombiano ha definido acciones muy concretas como la adopción de la Ley 1010 de 2006, pero a pesar de la creación de estos mecanismos ha existido una incongruencia entre las percepciones y necesidades de la población de servidores públicos y la aplicación de las leyes impartidas.

Los requerimientos en cuanto a la protección para laborar en condiciones dignas, justas, de libertad, respeto a la intimidad, salud mental y armonía en el ambiente laboral, con relación a lo que el estado a través de las entidades de control como la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio de la Protección Social, Defensoría del Pueblo, personerías para la prevención de la ocurrencia de acoso y determinaciones que la ley reglamenta como una falta gravísima en el Código Único Disciplinario; han hecho que los servidores públicos no se sientan cómodos ni seguros para denunciar estos casos ni en sus organizaciones ni con los entes de control.

La evidencia demuestra que cuando un servidor público es sujeto de hostigamientos no tiene unos resultados eficaces que impacten de tal manera que la alta gerencia pública no pueda burlar las regulaciones que existen y solo el contraste de las 1.750 quejas en cuatro años pone en desacierto la gestión que realizan los entes de Control.

Por eso se hace necesario generar una cultura de convivencia pacífica y armónica en el entorno laboral y a su vez es relevante plantear que el derecho constitucional establece relaciones laborales de reciprocidad con mutuo respeto, reconocimiento del otro, refiriendo la aplicación de la normatividad vigente.

Es preciso que los objetivos estratégicos de las entidades públicas definan una política frente al acoso laboral explicando el marco de valores que orientará la elección de objetivo y estrategias en este sentido y no generar un acto administrativo donde se fijan unos procedimientos conciliatorios regulado por un Comité de Convivencia Laboral que en el momento de intervenir ante la denuncia se ve limitado y solo se llegan a acuerdos institucionales como intervención para de esta manera dar cumplimiento a la ley.

Los Gerentes Públicos deben orientar prácticas en espacios laborales que se ajusten a la ley respecto del bienestar, equidad y respeto a la dignidad humana que constituyen los valores centrales de un proceso de desarrollo laboral. El bienestar entendido como un estado ideal del hombre en su realización con la naturaleza y con los demás individuos y como un desarrollo pleno de todas las potencialidades del ser humano incluye varios componentes, por un lado, supone un desarrollo de las capacidades de producir aquellos bienes materiales y símbolos para satisfacer necesidades humanas permanentemente renovadas; por el otro, evoca un modo de convivencia que articula la libertad y la igualdad.

El estado deberá ser siempre un estado de protección contra cualquier atentado a los derechos individuales, a la seguridad personal, al trabajo, a la relación con el bienestar de las personas, el estado no puede permitir la no procedencia del sistema coercitivo a los gerentes públicos que no realizan esfuerzos para que los funcionarios y subordinados se burlen de la ley y sigan infundiendo miedo, intimidación, angustia, generando así desmotivación en el trabajo.

Esta visión hace responsable del estado social de derecho por la calidad de sus intervenciones en la presencia en el ámbito socioeconómico laboral. Existe un déficit en el crecimiento y bienestar a causa de la intervención del estado. La solución no consiste en generar más normatividad, sino que se orienten recursos y se ocupe de hacer seguimiento a la aplicación de las normas existentes al interior de las entidades.

La intervención del estado debe ser una respuesta no solo de tipo legislativo con la adopción de las normas porque es una contradicción que se presente para que se regulen las conductas de acoso, si el estado no apoya el proceso con los recursos necesarios para el desarrollo de una política de consenso que elimine las prácticas de atropello a la dignidad humana y se oriente al logro de una verdadera calidad de vida laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

ABAJO OLIVARES, Francisco Javier. Mobbing Acoso Psicológico en el Ambiente Laboral Lexis Nexis – Depalma, 1 ed. Buenos Aires (2004).

BOLETÍN DE PRENSA NO 19-07 del 21 de diciembre de 2007 - Ministerio de la Protección Social

CHIAVENATO, Idalberto (2005), Administración de Recursos Humanos, 5ta edición. Principio del formulario

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, (2005), Guía de intervención para la Cultura Organizacional, el Clima Laboral y el Cambio Organizacional.

HIRIGOYEN, Mariea France. El acoso moral en el trabajo. Ediciones Paidós, Barcelona (2001).

INFORME COMITÉ MIXTO OIT-OMS (1984) Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención, Ginebra.

LEYMAN, Heinz. La persecución en el trabajo Ed. Seul, Paris (1996).

LEY 1010 del 23 de Enero 2006, Republica de Colombia, por la cual se adoptan las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.