

**IMPACTO DEL ACOSO LABORAL Vs. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS  
ENTIDADES PÚBLICAS**

**“EL SILENCIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS”**

**GLENIS IVONNE RIVERA FERNANDEZ  
LUZ STELLA BRICEÑO SILVA**

**UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y DE  
NEGOCIOS  
BUCARAMANGA, 2015**

**IMPACTO DEL ACOSO LABORAL Vs. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS  
ENTIDADES PÚBLICAS**

**“EL SILENCIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS”**

**GLENIS IVONNE RIVERA FERNANDEZ**

**C.C. 63.325.453**

**LUZ STELLA BRICEÑO SILVA**

**C.C. 63.321.854**

**Monografía para optar al título  
De Especialista en Gestión Pública**

**Asesor Dra.**

**Claudia Marcela Rodríguez Rodríguez**

**UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y DE  
NEGOCIOS  
BUCARAMANGA, 2015**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

**Firma**

**Nombre:**

---

**Firma**

**Nombre:**

---

**Firma**

**Nombre:**

**Bucaramanga, 30 abril de 2015**

## Dedicatoria

A Dios, por la sabiduría,  
a mi esposo e hijos y nieta, por su paciencia, comprensión y amor que permitieron que  
alcanzara una meta más en mi vida.

Glenis Ivonne Rivera Fernández

A mi esposo, quien fuera el artífice de realizar y culminar el estudio,  
hombre al que le agradezco las innumerables experiencias vividas y las  
que aún hay por aprender, a mis hijos por su paciencia.

Luz Stella Briceño Silva

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	8
GLOSARIO .....	10
INTRODUCCION .....	11
1. DELIMITACION DEL TRABAJO.....	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.3 HIPOTESIS .....	15
1.4 OBJETIVOS .....	15
1.4.1 OBJETIVO GENERAL .....	15
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.5 COBERTURA, ALCANCE E IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
2. JUSTIFICACIÓN.....	17
3. MARCO REFERENCIAL .....	20
3.1 MARCO TEÓRICO .....	20
3.1.1 Teorías y antecedentes sobre Clima Organizacional .....	20
3.1.2 Teorías sobre el Mobbing .....	22
3.1.3 ACOSO LABORAL.....	27
3.1.4 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	31
3.1.5NORMATIVIDAD .....	33
3.1.5.1Constitución Política de Colombia. ....	33
3.1.5.2 Ley 1010 de 2006.....	33
3.1.5.3 Ley 734 de 2002.....	33
3.1.5.4 Resolución 652 de 2012.....	34
3.1.5.5 Bloque Constitucional.....	34
3.1.5.6 Sentencia C-780 de 2007 .....	35
3.1.5.7 Sentencia C-282/07.....	35
3.1.5.8 Código Penal .....	36

3.1.5.9 Decreto 1567 de 1998 .....	36
3.1.5.10 Ley 909 del 2004 .....	36
3.1.5.11 Decreto 1227 de 2005 .....	37
3.1.5.12 Decreto 4485 de 2009 .....	37
3.1.6 MODALIDADES DEL ACOSO LABORAL .....	38
3.1.6.1 Maltrato laboral.....	38
3.1.6.2 Persecución laboral.....	38
3.1.6.3 Discriminación laboral .....	38
3.1.6.4 Entorpecimiento laboral .....	38
3.1.6.5 Inequidad laboral.....	38
3.1.6.6 Desprotección laboral.....	39
3.1.7 CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL .....	40
3.1.7.1 NO SON CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL.....	41
3.1.8 NIVELES DE ACCIÓN DE LOS SUJETOS QUE PARTICIPAN EN EL ACOSO LABORAL .....	43
3.1.9 COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL.....	43
3.1.10FACTORES RIESGOS PSICOSOCIAL.....	45
3.1.11COMPETENCIA.....	47
3.1.12 PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUACIÓN POR ACOSO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA .....	47
3.1.13 TEMERIDAD DE LA ACUSACION .....	47
3.1.14 CADUCIDAD DE LAS INVESTIGACIONES POR ACOSO LABORAL .....	49
3.2 MARCO METODOLOGICO .....	49
4 RESULTADOS.....	67
CONCLUSIONES .....	70
RECOMENDACIONES .....	72
BIBLIOGRAFÍA .....	74

## **LISTADO DE GRAFICOS**

Grafico No. 1 Distribución según sexo

Grafico No. 2 Distribución según rangos de edad

Grafico No. 3 Métodos y Materiales de Capacitación

Grafico No. 4 Efectividad en los procedimientos para la comunicación sobre el entorno laboral

Grafico No. 5 Oportunidades internas y programas de crecimiento

Grafico No. 6 Beneficios que la entidad ofrece

Grafico No. 7 Supervisión de sus labores reconocidas por sus jefes

Grafico No. 8 Interés por parte de sus jefes en los proyectos de trabajo

Grafico No. 9 Ocultamiento de insumo para el desarrollo de sus actividades

Grafico No. 10 Víctima de comentarios hostiles o descalificación profesional

Grafico No. 11 Le han asignado funciones que no le corresponden

Grafico No. 12 Quien le ha asignado funciones que no le corresponden

Grafico No. 13 Ha sido víctima de acoso laboral y ha padecido alguna enfermedad

Grafico No. 14 Se ha sentido discriminado alguna vez, indique quien ejerce esa discriminación

## RESUMEN

El tema central de la presente monografía analiza cómo impacta en el funcionario el acoso laboral, desmejorando el clima organizacional en las entidades públicas y en el hogar, donde se ven afectados por conductas ofensivas y anormales ocasionadas en la mayoría de los casos por sus jefes, se trata de demostrar que hoy en día en todas la entidades del estado se vive el acoso laboral, presentándose de diferentes maneras, donde el funcionario por miedo a represalias hace silencio sin que se tomen las medidas necesarias para su detención o desaparición del mobbing en la entidad.

Se analizaran los efectos causantes del mobbing que demuestran los tipos de hostigadores en la organización y las posibles consecuencias desde el tipo emocional.

Se presentan algunas recomendaciones para las entidades que aún no ponen en funcionamiento el comité de Convivencia Laboral, el Comité Paritario de Salud y salud en el Trabajo COPASST, el documento finaliza con un resultado y conclusiones, obtenidas a partir de las consultas bibliográficas.



## **ABSTRACT**

The central theme of this paper discusses how it impacts the official bullying, degrading the organizational climate in public institutions and at home, where they are affected by offensive and abnormal behaviors caused in most cases by their bosses, it is shown that today in all the entities of state bullying lives, appearing in different ways, where the staff for fear of reprisals is silent and the necessary measures to arrest or disappearance of mobbing taken in the entity.

Causing effects of mobbing that demonstrate the types of skirmishers in the organization and the possible consequences from the emotional type were analyzed.

Some recommendations for entities not yet put into operation Coexistence Labor Committee, the Joint Committee on Health and Health at Work COPASST, the paper concludes with a result and conclusions obtained from the literature survey are presented.

## GLOSARIO

**Servidor Público:** los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios (Constitución). (Constitución Política de Colombia, 1991).

**Acoso Laboral:** protección, prevención, Ley 1010 de 2006.

**Clima Organizacional.** Permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

**Riesgos psicosocial.** Condiciones de alarma que presentan los trabajadores que se puedan ver sometidos por el estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico cuando deben enfrentarse en algunas condiciones laborales.

**Mobbing:** El acoso o maltrato psicológico es un continuado y deliberado maltrato verbal o modal que recibe una persona por parte de otro u otros, con vistas a reducirlo, someterlo, apocarlo, amilanarlo o destruirlo psicológicamente y que consiste en comportamientos de hostigamiento frecuentes, recurrentes y sistemáticos contra él

## INTRODUCCION

El talento humano que poseen los servidores públicos al interior de las instituciones, es la base fundamental para la prestación de los servicios para el cual fueron creadas, así como para el logro de la gestión de las administraciones públicas.

Habida cuenta que las conductas que constituyen acoso laboral, afectan de manera directa derechos fundamentales de las personas, tales como la libertad de expresión, la dignidad humana, la salud, la integridad física, entre otros; y siendo conocedores de que dichas conductas quedan la mayor parte de las veces en la impunidad, situación que agrava aún más el sentir de quien tiene la calidad de víctima; se considera necesario y de suma importancia, abordar el tema del acoso laboral de manera integral, no solamente desde el punto de vista del sufrimiento del trabajador, sino y lo más importante, desde la perspectiva de la función social que deben cumplir las entidades encargadas de velar porque no se presenten este tipo de conductas y que en caso de presentarse, tomar las medidas de control necesarias para corregir el actuar de quienes son sujetos activos del acoso.

La realidad de este país, es que, quien padece día a día el acoso laboral, se ve abocado a ver afectada su psiquis, puesto que a pesar de que existen normas que reglamentan el tema, las mismas no dan las herramientas suficientes para que, quien tenga la calidad de sujeto activo del acoso, se mida en su actuar, puesto que sabe que, el acoso laboral es una conducta difícil de demostrar y además porque las entidades de control como es el caso de la Procuraduría General de la Nación, solo puede, siempre y cuando esté plenamente demostrado el acoso, imponer sanciones disciplinarias a los autores de las mismas, dejando solo y como última medida la vía judicial a quien es víctima, pues por Ley el único facultado para declarar el acoso laboral es el Juez.

Pero el funcionario acosado, al medir los riesgos de una demanda y las pruebas que logre recaudar, debe enfrentarse a un proceso laboral, a través de apoderado, lo cual genera un costo, con el riesgo de que si no logra demostrarle al Juez que lo que le ocurre es acoso laboral, se verá

expuesto a multas, que es una afectación adicional a las que ya se padecen.

Por lo tanto, con esta investigación buscamos conocer el porqué del silencio de los servidores públicos frente a dicha conducta.

Este acoso laboral en las administraciones del Estado se ha venido incrementando en los servidores públicos, lo que ha generado malestar de convivencia que incide en forma negativa el normal funcionamiento de la prestación de los servicios, lo que conlleva a un detrimento moral y psicológico en el funcionario afectado, conductas estas que ponen en riesgo la salud y la dignidad de la persona.

## **1. DELIMITACION DEL TRABAJO**

Para llevar a cabo la presente monografía se realizará un estudio del clima organizacional de los servidores públicos que prestan sus servicios en las instituciones públicas en la ciudad de Bucaramanga, Santander, que permita mejorar la calidad de vida y a propiciar condiciones que Favorezcan un mejor desempeño y una alta satisfacción, con el fin de incrementar la calidad en la prestación de sus servicios.

### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Los diferentes conflictos que suscitan entre los servidores públicos al interior de las entidades públicas repercuten en las dinámicas laborales, los cuales sufren la presión por parte de uno o varios acosadores, situaciones que están relacionadas con el maltrato verbal de jefes, compañeros de trabajo o incluso de personas que jerárquicamente se encuentren en una escala inferior; gritos, expresiones que afectan el autoestima, discriminación, traslados injustificados de sus puestos de trabajos y las denuncias por las evaluaciones hechas por los superiores jerárquicos, las dificultades con las que desempeñan sus labores, variables éstas que se constituyen en acoso laboral hacia los servidores públicos, que en muchas ocasiones deben guardar silencio para poder conservar sus puestos de trabajo.

Igualmente, surgen casos como los tipos de contratación que se dan en el Estado, algunos en provisionalidad, que sufren algún tipo de conducta consagradas en la Ley 1010 de 2006, tipificadas como acoso laboral, aunados a esta acoso, surge el problema de demostrar ante la legislación civil si tienen derecho o no, y esperar a que un juez les declare la existencia del tipo de contrato y así poder exigir aplicación a esta Ley, mientras tanto seguirá el hostigamiento por parte de su superior y por ultima deberá guardar silencio por temor a represarías, para poder conservar su puesto de trabajo, implicaciones que afectan a la gestión pública.

Por otra parte, se refleja acoso laboral hacia los servidores públicos, que son nombrados por el cumplimiento de cuotas políticas, quienes se ven sometidos a estrés laboral y presiones,

situaciones que afectan el normal funcionamiento de las instituciones públicas.

El desconocimiento de la Ley de Acoso Laboral por parte de algunos servidores públicos, no permite que se denuncien casos de agresiones verbales y/o hostigamiento, denuncias estas que deben formalizarse ante el Comité de Convivencia Laboral que debe estar constituido en todas las Instituciones públicas.

Los hostigamientos en las organizaciones por parte del superior le restringe a la persona las posibilidades de hablar, cambia su ubicación separándola de los compañeros, les prohíbe a éstos hablar a un individuo determinado, obliga a alguien a ejecutar tareas en contra de su voluntad, juzga el desempeño de un trabajador de manera ofensiva, cuestiona constantemente las decisiones de una persona y asigna tareas sin sentido, con datos erróneos o por debajo de las capacidades del afectado.

Según Zapf y Einarsen (Peralta, 2004), es importante hacer referencia a las formas como el hostigamiento laboral se manifiesta en la interacción laboral hasta producir efectos en las personas y en el clima organizacional. Se señala que las personas sometidas a esta agresión enfrentan insultos persistentes, apodosos ofensivos, burlas, aislamiento, crítica constante, abuso físico y personal e incluso, actos menos evidentes como son el aislamiento o la exclusión del grupo de compañeros. (Zapf, D. y Einarsen S, 2001, citado por Peralta).

Por lo anterior, surge la necesidad de llevar a cabo un replanteamiento en lo relacionado con el acoso laboral, especialmente para los servidores públicos, el cual le brinde garantías para llevar a cabo un trabajo digno conforme a los preceptos Constitucionales y legales.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El nombramiento de algunos funcionarios para mejorar la prestación del servicio, está dado en muchas ocasiones por el cumplimiento de cuotas burocráticas y en otras nombrados en cargos diferentes a su profesión, nombramientos que son aceptados por la necesidad de la persona sin

tener en cuenta el grado de repercusión tanto en lo laboral como en lo psicológico, una vez posesionado el funcionario entra en la etapa de inducción como requisito del sistema de gestión de calidad, pero una vez terminada esta etapa deberá enfrentarse a procesos y funciones que buscando ayuda en otros compañeros con más experiencia en el área y es ahí donde empieza el calvario, pues no encontrara la ayuda constante por lo que será objeto de comentarios toda vez que fue nombrado para realizar cierta función y no tiene el perfil indicado, el cual va a estar por relegado esperando que alguien le brinde ayuda, hay que tener en cuenta que el acoso laboral no es solo hostigamiento y persecución, también está dado en que se le brinden las condiciones dignas para poder desempeñar sus funciones, y es ahí donde nos preguntamos ¿de qué manera influye en el entorno laboral, la negativa a denunciar el acoso laboral y en que afecta a los servidores públicos en guardar silencio?.

### **1.3 HIPOTESIS**

Una de las problemáticas más acentuadas que se reflejan en el clima organizacional de las entidades públicas en Colombia, es el estrés laboral ocasionado por el acoso laboral, considerado una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir un funcionario en situaciones sociales ordinarias, lo que conlleva a un afectación imperante y directa en la gestión administrativa en las Instituciones.

#### **1.4 OBJETIVOS**

##### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Estudiar y analizar el acoso laboral como una de las problemática que impactan y afectan el clima organizacional en las entidades públicas de la ciudad de Bucaramanga.

##### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar el concepto de acoso laboral, así como las conductas constitutivas del mismo.
- Analizar la forma de aplicación de la Ley 1010 de 2006 en el sector público.

- Determinar las secuelas que el acoso laboral pueden ocasionar al servidor público, desde el punto de vista psicológico, social, familiar, personal y laboral.
- Formular recomendaciones para lograr que los servidores públicos denuncien oportunamente, situaciones de acoso laboral, a fin de obtener una efectiva protección en el ámbito laboral.
- Análisis de la información y estadística de las entrevistas aplicadas que permitan soportar la investigación objeto de estudio.
- Realizar recomendaciones para mejorar la problemática del acoso laboral.

### **1.5 COBERTURA, ALCANCE E IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN**

El análisis que se hará durante la elaboración de la monografía tendrá una cobertura a varios funcionarios que prestan los servicios en las instituciones públicas de la ciudad de Bucaramanga Santander, incentivándolos a denunciar los atropellos ocasionados por los sujetos activos, es decir, por los funcionarios que actúan como presuntos acosadores.



## 2. JUSTIFICACIÓN

El tema seleccionado para la presente monografía se ajusta a la línea de investigación de Gestión y Políticas Públicas, cuyo objetivo es investigar el impacto que ocasiona el Acoso Laboral a los servidores Públicos de la ciudad de Bucaramanga (Santander) que prestan sus servicios de las instituciones del Estado, tendientes a minimizar riesgos psicosocial, lo que conlleva a lograr armonía y eficacia en la prestación del servicio.

El mismo se sustenta en el Realismo situación que se ajusta a los acontecimientos de la vida laboral del servidor público, el cual tendrá como sustentos jurídicos normogramas, jurisprudencias y fallos judiciales, que le permitirán a las entidades públicas dar cumplimiento de acuerdo con los mandatos legales y Constitucionales.

En el contexto de la funcionalidad de las entidades del Estado, se encuentran inmersa una serie de acciones de la Función Administrativa, donde se generan un conjunto de principios éticos, deberes y derechos constitucionales, que deben estar en armonía en las actuaciones de los servidores públicos en las prestación de servicios, garantizando las gestiones y el respeto hacia las instituciones dentro de un marco legal y constitucional así lograr para un buen gobierno.

El comportamiento del ser humano está dado por la cultura donde se desarrollan los distintos grupos sociales, y es ahí, donde surgen las leyes que permiten organizar el actuar en los diferentes entornos, ya sean sociales, políticos o económicos, directrices que el hombre asumió desde el momento mismo en que se suscribió un contrato social, donde se establecieron los límites para su buen comportamiento.

Ahora bien, si partimos del comportamiento de las personas, es importante tener en cuenta que al momento de desempeñar cargos públicos se debe tener en claro cuáles son las leyes que evalúan y sancionan estas faltas que se comenten acoso laboral.

En el contexto del Derecho Disciplinario consagrados en la Ley 734 de 2002, actual Código Disciplinario Único, donde se esbozan en todos sus artículos las faltas cometidos por los

funcionarios públicos, con el fin de garantizar los fines previstos en la Constitución Nacional, como la transparencia, la lealtad, la imparcialidad, entre otros.

A la luz de la ley 734 de 2002, está considerado como uno de los principios rectores para los servidores públicos, en donde se juzga el comportamiento y la ética en la administración, Ley que al parecer se ha queda corta en lo que respecta a la aplicación de las sanciones por el incumplimiento de sus deberes y la alteración en el ámbito laboral ocasionada por la conducta de los funcionarios, dado los casos de hostigamiento, persecución que son los que más se presentan, desestabilizando las instituciones del Estado.

Con el fin de fortalecer el derecho disciplinario en Colombia, en el marco de un Estado Social y democrático, se debe evaluar situaciones que no son denunciadas por temor a represalias efectuando seguimientos constantes entre los actores involucrados por causales de acoso laboral, a fin de evitar casos de incumplimiento en el ejercicio de sus funciones, para ello es importante realizar encuentros donde participen todos los cargos en los diferentes niveles, donde se retroalimente cuales son faltas que más se comenten en la administración y las sanciones aplicables para cada una de ellas.

Es importante analizar cuáles son las consecuencias psicológicas que deja el acoso laboral perjudicando no solo el normal funcionamiento del servicio, si no las posibles secuelas que dejan al funcionario acosado, por lo que se deben tomar medidas preventivas acudiendo a las instancias creadas por la Ley para estos casos, no solo el hecho de inhabilitar o amonestar a los funcionarios por un determinado tiempo si no hacer campañas donde se traten temas de ética y la importancia de la dignidad humana, al igual que buscar ayuda con las Administradora de Riesgos Laborales.

Uno de los factores importantes para mejorar el clima organizacional esta da en la buena comunicación que exista entre los funcionarios, lo que va a permitir una mejor canalización de sus ideas y una mayor participación dentro del contexto intraorganziacional.

Se quiere identificar durante el desarrollo de este trabajo si las Instituciones públicas están dando cumplimiento a las normas legales y constitucionales que le competente para garantizar mejoramiento en los programas de clima organizacional, que le brinden un ambiente sano laboral a los funcionarios públicos en el desarrollo de las actividades. En muchas ocasiones

puede existir el desconocimiento por parte de los funcionarios a cerca de todas las consecuencias psicológicas que pueden ser generadas por un mal clima organizacional que puede llegar a un acoso laboral.

### **3. MARCO REFERENCIAL**

#### **3.1 MARCO TEÓRICO**

##### **3.1.1 Teorías y antecedentes sobre Clima Organizacional**

De acuerdo con Brunet (2004), (Edel Navarro R. &.), dentro del concepto de clima organizacional subyace una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento. (Brunet, 2004 citado por Edel):

Escuela Gestalt, la cual se centra en la organización de la percepción, entendida como el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente aporta dos principios de la percepción del individuo: a) Captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo b) Crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento. Según esta escuela, los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento.

Para la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. Es pertinente mencionar que la escuela gestaltista argumenta que el individuo se adapta a su medio porque no tiene otra opción, en cambio los funcionalistas introducen el papel de las diferencias individuales en este mecanismo, es decir la persona que labora interactúa con su medio y participa en la determinación del clima de éste.

Para la escuela Estructuralista, según Martin, el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individual. Aunque, con esto, los autores no pretenden negar la influencia de la propia personalidad del individuo en la determinación del significado de sucesos organizacionales, sino que se centra especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.

Colbs, de la escuela de humanistas sociopolítica y crítica, define el clima como el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización.

Por otro lado, Rensis Likert, psicólogo norteamericano, sostiene que en la percepción del clima organizacional influyen tres grupos de variables. La primera de ellas son las causales referidas a: estructuras de la organización y su administración: reglas, decisiones, competencias y actitudes entre otras. Referente a las variables intermediarias, se tiene que estas reflejan el estado interno y la salud de una empresa educativa y constituyen los procesos organizacionales; al respecto se mencionan las siguientes: motivación, actitud, comunicación, toma de decisiones, entre otras. (Edel, 2007).

Lechuga (1998), (Edel Navarro R. &.), “estima que cuando los colaboradores se encuentran en un ambiente de trabajo apropiado tratarán de dar lo mejor de sí mismos, utilizando al máximo su potencial. Las mejores empresas se destacan por obtener resultados beneficiosos de su personal”. (Edel, 2007).

Reichers y Schneider (citados por Gil y Alcover, 2003), (Gandara M), considera que el clima puede ser definido en sentido amplio como las percepciones compartidas por los miembros de una organización acerca del modo en que son las cosas alrededor. De manera más precisa, el clima está constituido por las percepciones compartidas de las políticas, prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, y representa un concepto molar indicativo de las metas organizacionales y de los medios apropiados para alcanzarlas. (Gandara, 2014).

Para Tagiuri y Litwin (Velázquez), el clima es una cualidad relativamente estable del ambiente interno de una organización que a) es experimentada por sus miembros, b) influye en su comportamiento y c) puede ser descrita en términos de los valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de la organización. (Velázquez, 2014, citados por Gil y Alcover, 2003).

Ekvall (Gandara Molino H. R.), señaló dos interpretaciones ontológicas del concepto. La primera de ellas es realista y objetivista, según la cual el clima es un atributo de la organización que comprende características objetivas y que pueden ser observadas por los propios miembros al igual que por personas ajenas a la organización. La segunda interpretación es subjetivista y fenomenológica, y considera el clima como la percepción común de los miembros (y la correspondiente estructuración cognitiva) de las situaciones organizacionales. Así, los miembros construyen el clima organizacional a través del tiempo y de los acontecimientos. (Gandara Molino, 2014).

Van Muijen (Gandara Molino H. &.), plantea que estos enfoques pueden describirse como: ¿es el clima un estímulo o una respuesta?, o ¿es el clima una característica de la situación o una representación interna de un estímulo externo? Es decir, producto de los problemas conceptuales presentes en las definiciones anteriores, se pueden encontrar formulaciones de diferentes tipos de clima. (Gandara Molino, 2014).

González-Romá y Peiró (Gandara Molino H. ), formulan tres tipos de clima: psicológico, agregado y colectivo. El clima psicológico se define como las como las percepciones individuales de las características del ambiente o del contexto del que las personas forman parte. La medida del clima, en consecuencia, es individual (respuestas dadas a un cuestionario por cada sujeto). (Gandara Molino, 2014).

### **3.1.2 Teorías sobre el Mobbing**

El concepto del Mobbing, fue introducido por el etólogo Konrad Lorenz (Lorenz), quien observó el comportamiento de determinadas especies animales constatando que en ciertos casos los individuos más débiles del grupo se coaligaban para atacar a otro más fuerte. (Lorenz, Konrad, 1966).

Más adelante en el año 1972, el médico sueco Peter-Paul Heinemann, tomó prestado el término de Konrad Lorenz para identificar un comportamiento altamente destructivo de

pequeñas pandillas de niños, dirigido (en la mayoría de los casos) contra un único niño.

El sicólogo Alemán Heinz (Leymann) adoptó el término mobbing al principio de los años 80 del pasado siglo, al toparse con un tipo similar de conducta en el mundo laboral. Según afirma, no quiso utilizar el término inglés bullying, que usan los investigadores ingleses y australianos, ya que el fenómeno del mobbing, tal como lo concibe Heinz Leymann, no posee, en general, las características de violencia física del bullyin, quien definió el mobbing o terror psicológico en lo siguiente:

“El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. Estas actividades tienen lugar de manera frecuente (como criterio estadístico, por lo menos una vez a la semana) y durante largo tiempo (criterio estadístico: por lo menos seis meses). A causa de la elevada frecuencia y duración de la conducta hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental, psicósomática y social”. (Leymann, 1990).

De acuerdo con la OIT (Revista OIT), los estudios realizados por François Courcy autor de un estudio sobre la violencia en el lugar de trabajo, se evidencia temas tratados sobre la violencia en los puestos de trabajo, casos que ponen de manifiesto tipos de hostilidades tanto verbales como psicológica sobre denuncias instauradas por trabajadores lo que concluye que “la violencia del siglo XXI es indirecta (por ejemplo, consiste en no desmentir un rumor falso, en lugar de insultar a alguien en persona) y pasiva (no se informa a un trabajador del riesgo de accidente en lugar de provocarlo directamente, o se destruye psicológicamente a un empleado haciéndole el vacío, no prestándole atención o aislándolo del resto de los miembros de la plantilla. Los compañeros de la víctima hacen caso omiso de la situación generada, por miedo o por cobardía” (Revista OIT, 2002).

Lo que se puede evidenciar que la violencia en el ámbito laboral va en incremento, lo que conlleva a una serie consecuencias a la desmejora en la salud del funcionario, lo que invita a las entidades públicas a buscar soluciones que permitan erradicar esta serie de conductas al interior de las instituciones.

Por otro lado, Grazia (Cassitto), expresa que la Organización Mundial de la Salud – OMS, define el “mobbing” como el comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, hacia un individuo en el ambiente de trabajo. Este acoso tiene como objetivo producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador hasta que éste renuncie o sea despedido. Cuando este tipo de hechos no es atendido a tiempo, puede producir situaciones psicológicas complejas en la persona, o incluso enfermedades provocadas por el estrés. En el caso de la mujer, se manifiesta especialmente a través de la ansiedad, obsesión, depresión y problemas de colitis o gastritis. En cambio, los hombres se somatizan en úlceras, problemas cardiovasculares y problemas sexuales”. (Cassitto, 2014).

Los acontecimientos traumáticos que sufre la víctima acosada pueden conducir a una actitud depresiva en lo relacionado en el área laboral, al igual que distanciamiento y repercusiones en la vida familiar, ocasionado distanciamiento y problemas intrafamiliares.

A comienzo de este siglo países Europeos empezaron adoptar medidas tendientes para sancionar y evitar este tipo de conductas que constituyen acoso laboral, presenten en los sectores públicos y privados que ocasiona enfermedades profesionales tales como el estrés laboral, que afectan en su integridad en este caso objeto de estudio al servidor público.

En las investigaciones realizadas por Katy (Foncea Romanik), argumenta que Suecia en 1993, fue el primer país en incluir el acoso laboral a su legislación nacional, mediante la Ley Básica de Prevención de Riesgos. De acuerdo con ella, el empleador debe organizar el trabajo previniéndolo, adoptando medidas explícitas en contra, actuando en caso que se produzca y dando apoyo a la víctima”. (Foncea, 2011).

Lo que deja entrever que se disponen medidas para contrarrestar la persecución psicológica en el trabajo que es ejercida contra un trabajador.

En Australia, (Sánchez Pérez), el acoso laboral está ganando cada vez más atención en acciones que se relacionan con la ley. Por ejemplo, la División de Seguridad y Salud Laboral de Queensland ha publicado folletos separados de acoso laboral para los empleadores y los empleados, los cuales cubren posibles reclamaciones legales que puedan iniciar los trabajadores



acosados laboralmente. Además, varios sindicatos y una organización no gubernamental, Beyond Bullying Association, están llamando la atención sobre el papel que puede jugar la ley para responder al acoso.” (Sánchez, 2013).

En la actual legislación australiana, aprobada en abril del 2011, se consideran como acoso hasta las amenazas o los insultos o cualquier conducta calculada para causar daño en las víctimas, y en esto se incluye a las perpetradas por internet.

La Ley Belga del 11 de junio de 2002, (Núñez), relativa a la protección contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo, define el acoso moral, como: “las conductas abusivas y reiteradas de todo género, externas o internas a la empresa o institución, que se manifiesten principalmente en comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y escritos unilaterales, que tengan por objeto o por efecto atentar a la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador, o de otra persona a la que este capítulo le sea aplicable con ocasión de la ejecución de su trabajo, poner en peligro su empleo o crear un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”. (Núñez, 2002).

El Código de Trabajo de Noruega, (Herrera Sierra) por su parte, estipula que “los trabajadores no serán sometidos al acoso ni a otra conducta impropia y el trabajo deberá ser organizado de tal forma que no ofenda la dignidad del trabajador”. (Herrera, 2012).

En la región de Lazio, Italia (Membiela), existe igualmente, una regulación del acoso moral adoptada mediante la Disposición para prevenir y combatir el fenómeno del mobbing en el lugar de trabajo, adoptada en 2001, según la cual el acoso moral se configura con “las acciones y comportamientos discriminatorios o vejatorios prolongados en el tiempo, en el lugar de trabajo y dirigidos hacia trabajadores por cuenta ajena, públicos o privados, y realizados por el empresario o por otros compañeros, caracterizándose esta práctica como una auténtica forma de persecución psicológica o violencia moral. (Membiela, 2001).

La importancia que ha dado Colombia, en la protección de los derechos fundamentales de las personas está consagrada en la Constitución Política de 1991 (Colombia C. P.), en su artículo 25. “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la

especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, igualmente en lo referente a dignidad humana en su artículo 13 que expresa: “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”, el artículo 15. “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar”, de ahí la importancia de reconocer que Colombia es un Estado Social de derecho, donde se obliga a las autoridades públicas hacer cumplir la leyes y mandatos que así lo consagren”. (Constitución Política de Colombia, 1991).

Por otra parte, el trabajo es considerado como el sustento económico de todo ser humano que necesita satisfacer sus necesidades básicas dentro de una sociedad, lo que se sustenta con la Sentencia T-461/98 (Constitucional, 1998. Sentencia T-461 de 1998. MP: Alfredo Beltrán Sierra. Publicación digital en la página web <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1998/t-461-98.htm>), “El trabajo como tal, en términos generales, tiene esa característica, pues permite al individuo emplearse en la actividad, profesión u oficio que ha considerado el apropiado para su crecimiento. Hecho que, en sí mismo, requiere de protección por parte del legislador, y de la jurisdicción correspondiente, cuando se desplieguen conductas que tiendan a vulnerar o a desconocer esta opción. La dignidad del trabajador no se circunscribe al reconocimiento por parte del empleador de un salario, sino el permitir y brindar las condiciones necesarias para que éste pueda desarrollar, en debida forma, la actividad que le ha sido encomendada. Así, por ejemplo, el no permitir a un trabajador que realice las labores para las que fue contratado, restringiendo su actividad a la mera asistencia al sitio de trabajo, sin permitirle desplegar tarea alguna, es, en sí mismo, un acto lesivo de la dignidad de quien es sometido a este trato. Pues, como se dijo, el hombre busca a través de la ejecución de su actividad laboral, cualesquiera que ella sea, el desarrollo de su ser”. (Beltrán, 1998).

### **3.1.3 ACOSO LABORAL**

Según Leymann, (Leymann) psicólogo alemán, quien descubrió el Mobbing en los años 80, define “el mobbing o acoso psicológico queda patente en las organizaciones en conductas de direccionalidad perversa, encaminadas a la destrucción psicológica, moral y laboral de la víctima a medio plazo”. (Leymann, 1990).

Según Christophe Dejours, (Giorgio), el acoso moral ha existido siempre en el ámbito laboral. Lo que ha cambiado es “la pasividad y la ausencia de solidaridad de parte de colegas de la víctima del acoso y la profunda transformación del sentido de justicia, en el mundo laboral” Actualmente observamos una pérdida de vínculos entre los individuos, de ahí el crecimiento de la soledad en cada uno. La ausencia de apoyo de parte de los colegas es un factor agravante. Al origen de la degradación de la relación, encontramos casi siempre un conflicto de trabajo. En muchos casos se toma la situación en mano cuando ya está demasiado avanzada y entonces la única solución consiste en remover a la víctima de su puesto de trabajo. (Giorgio, 2009).

Estas situaciones disfuncionales al interior de las Instituciones públicas, desmejoran el rendimiento laboral ocasionado problemas en la comunicación especialmente en las órdenes impartidas en la ejecución de sus funciones, ya que se convertido en intimidaciones hacia los servidores públicos más débiles que se ven obligados a mantener en silencio del abuso al que son sometidos, en ocasiones por conservar sus puestos de trabajo, entre otras, como patologías que ocasionan estrés, ausentismo laboral, depresión, sensibilidad, actitud de desconfianza, desmejora en la prestación del servicio, lo que genera un ambiente de clima laboral hostil, lo que atenta con la salud y seguridad en el trabajo.

De otra parte, Hirigoyen (Hirigoyen), tipifica el acoso moral como “una violencia insidiosa, fría, socarrona, más peligrosa como más invisible. Se alimenta de pequeños ataques repetidos, a menudo tienen lugar cuando no hay testigos, a veces son no verbales o son ambiguos, sujetas a una doble interpretación. Cada ataque tomado separadamente no es realmente grave. Pero el efecto acumulativo de los micro traumatismos frecuentes y repetidos constituye la agresión”.

Hirigoyen, Marie-France. 2001).

De acuerdo con el planteamiento de Mangarelli (Mangarelli), con respecto a la parte jurídica sobre los elementos y conductas del "Mobbing" se encuentran que estas son “unas series de conductas hostiles reiteradas, de intensidad menor, pero que en su conjunto conforman un proceso que lesiona bienes jurídicos protegidos (como dignidad, honor, intimidad, integridad física y psíquica) susceptible de causar un daño al trabajador”. (Mangarelli, 2011).

En Colombia el Congreso adoptó medidas para corregir y sancionar los hostigamientos que se presentan en las relaciones laborales, el cual expidió la Ley 1010 de 2006 (2006 L. 1.), donde define el concepto de Acoso Laboral, y donde se encuentran definidas las modalidades en las que se pueden identificar las personas que son víctimas de atropello contra la dignidad humana, la cual la define como,

“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 un perjuicio laboral, general desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (Ley 1010 de 2006).

El concepto del Ministerio Público (Constitucional, Sentencia C-780 de 2007. MP: Humberto Antonio Sierra Porto. Publicación digital en la página web <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-780-07.htm>), expresa que la tipificación de la conducta de acoso laboral como falta disciplinaria es una manifestación de la amplia libertad de configuración con que cuenta el legislador para determinar los bienes jurídicos a proteger, las conductas que los vulneran, los mecanismos de protección de esos bienes jurídicos y sus procedimientos. Adicional a lo anterior, señala que se trata de un desarrollo del artículo 25 de la Constitución Política, como forma de garantía del derecho al trabajo. Para la entidad, es precisamente de dicha potestad de la cual emana la libertad del legislativo para definir el acoso laboral como la conducta persistente y demostrable que tenga como finalidad infundir miedo, intimidación, temor o angustia, entre otras consecuencias anímicas y psicológicas. (Sierra,

2007).

El comportamiento ocasionado por las agresiones o las diversas modalidades se deriva en ocasiones por las obligaciones y deberes de los funcionarios públicos, las cuales se originan de los objetos contractuales que se suscitan de la relación laboral en la prestación de sus servicios.

De acuerdo con los estudios de investigación cuantitativa publicados en la red de revista científica de América latina (Parra Osorio) encontramos una tabla sobre la problemática general, sobre los hallazgos encontrados definidos por categorías, donde se tuvo en cuenta una serie de variables relacionadas con los consecuencias, aspectos de personalidad del acosador, consecuencias en la salud y trabajo de las víctimas, a saber:

- Consecuencias en la salud y trabajo de las víctimas:

En lo físico: Insomnio, problemas de estómago, taquicardias, oleadas de calor y escalofrío, agotamiento, sin fuerzas, cansancio generalizado y Náuseas.

En lo emocional: Depresión, ansiedad, irritabilidad, tristeza desconfianza y fuman más.

En lo profesional: Falta de concentración, desmotivación en el trabajo, disminución del rendimiento, pérdida de habilidades.

En lo social: Aislamiento, abandono del cargo y de la profesión, soledad, deterioro de las relaciones interpersonales con compañeros, amigos y familia.

- Efectos psicológicos de los acosados.

Temor ante el agresor, Tensión muscular, Estrés, Trastornos del sueño, Retirada social, No hacer las cosas tan bien como antes, Impotencia, Frustración, Disminución del rendimiento, Desmotivación, Sentimientos de injusticia, Depresión, Control excesivo del trabajo, Reducción de responsabilidades

- Aspectos organizacionales que suscitan al acoso.

Climas organizacionales poco estimulantes, Trabajos rutinarios, Trabajo estresante, Ritmo de trabajo, Dificultades de la tarea, Ausencia de directrices claras, Gestión empobrecida, Cambio organizacional, Inequidad laboral, Ansiedad social, Tipo de contratación, Incidencia de agresión y violencia, Sobrecarga de tareas, Problemas de comunicación. (Parra & Acosta, 2010).

Las diferentes condiciones laborales que ponen al descubierto a los acosadores, generan limitaciones a sus víctimas, creando un clima organizacional que impide el normal funcionamiento de las funciones asignadas a los servidores públicos, siendo notorio para los usuarios el malestar que padecen y que se ve reflejado en la mala prestación de los servicios, obteniendo como resultado una desencadenamiento en los procesos e incredibilidad de las instituciones públicas.

### 3.1.4 CLIMA ORGANIZACIONAL

La definición de clima organizacional está dada desde el punto de vista desde su origen y como las situaciones que la determinen, revisemos algunas definiciones históricas del clima organizacional según autores:

Según Quintana (Dorta Quintana), el concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente. (Dorta, 2013).

Se registran una serie de definiciones que hacen alusión al concepto de clima organizacional, lo que reúnen un conjunto de situaciones que involucran al ser y su comportamiento ante la sociedad.

Según Gellerman (1960) (Rodríguez): A quien se le atribuye la introducción por primera vez en psicología industrial/organizacional, llegó a la conclusión de que clima era el carácter de una compañía e hizo una lista de cinco pasos para analizarlo:

- Es necesario identificar a las personas en la organización cuyas actitudes son importantes.
- Estudiar a las personas y determinar cuáles son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos.
- Revisar la historia de la compañía y prestar especial atención a las carreras de sus líderes.
- Es indispensable entregar toda la imagen con la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellos. (Rodríguez, 2014).

Según Forehand Y Von Gilmer (1964) (Edel): Ofrecen una definición de clima como un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. (Edel, 2007, citado por Furnham, 2001).

Según Talcott Parsons (1966): “Sostenía que las organizaciones eran un subsistema de la sociedad y hacia un llamado de atención sobre las complejas vinculaciones institucionales de las organizaciones con la sociedad”. (Edel, 2007, citado por Furnham, 2001).

Según Taguiri (1968): “varios sinónimos como, atmósfera, condiciones, cultura y ecología. Define clima como la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella”. (Edel, 2007, citado por Furnham, 2001).

Según Guión (1973): Sostenía que un clima percibido tiene que ver con los atributos de una organización y lo de las personas que lo perciben. (Edel, 2007, citado por Furnham, 2001).

Según James Y Jones ( 1974): “Sugirió que se debe utilizar el término clima psicológico con el fin de destacar que se trata de las interpretaciones cognoscitivas agregadas de la mano de obra organizacional que surge de la experiencia en la organización y hacer una interpretación del significado implícito en las características, los acontecimientos y los procesos organizacionales”. (Edel, 2007, citado por Furnham, 2001).

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública (Pública, Departamento Administrativo de la Función), define que “La calidad de vida laboral implica la existencia objetiva de un ambiente de trabajo satisfactorio y propicio para el bienestar de los integrantes de un grupo o de una organización y está constituida por las acciones tendientes a crear condiciones laborales favorables que pueden ser relevantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral, logrando así generar un impacto positivo al interior de las entidades, tanto en términos de productividad como en términos de relaciones interpersonales”. (Dafp, 2004).



### **3.1.5NORMATIVIDAD**

#### **3.1.5.1Constitución Política de Colombia.**

**ARTICULO 1.** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. (Colombia C. P.) (Constitución Política de Colombia, 1991).

#### **3.1.5.2 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.

La presente Ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. (2006 L. 1.). (Ley 1010 de 2006).

#### **3.1.5.3 Ley 734 de 2002**

Artículo 6°. Debido proceso. El sujeto disciplinable deberá ser investigado por funcionario competente y con observancia formal y material de las normas que determinen la ritualidad del proceso, en los términos de este código y de la ley que establezca la estructura y organización del Ministerio Público.

Artículo 33. Derechos. Además de los contemplados en la Constitución, la ley y los reglamentos, son derechos de todo servidor público.

Numeral 7. Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas. (2002). (Ley 734 de 2002).

Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

Numeral 6. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

Artículo 35. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido

Numeral 2. Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes.

#### **3.1.5.4 Resolución 652 de 2012**

Establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas cuyo objeto es “es definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral” (Trabajo)

#### **3.1.5.5 Bloque Constitucional**

Los conceptos que se viene aplicando a través del Bloque Constitucional de los cuales Colombia tiene presente los criterios de la interpretación de las normas, donde se respetan la protección de los derechos fundamentales, ya que son un referente para interpretar los derechos de los trabajadores y darle plena efectividad al principio fundamental de la protección al trabajador y al derecho al trabajo (Mesa). (Mesa, 2010).

### **3.1.5.6 Sentencia C-780 de 2007**

La presunción de acoso laboral objeto de análisis, no implica desde ningún punto de vista el desconocimiento del derecho al debido proceso del acusado. En efecto, quien es denunciado por haber desplegado presuntamente alguna de las conductas que configuran acoso laboral aun cuando lo haya hecho de manera reiterada y pública, tiene la posibilidad, dentro del proceso, ya sea judicial o disciplinario, de controvertir las pruebas en aras de demostrar que los hechos que dieron lugar a tal proceso no ocurrieron o que, en caso de haber tenido lugar, no configuran la conducta de acoso laboral. De esta manera, la presunción establecida en la disposición objeto de examen no contraría el principio de presunción de inocencia ni el derecho al debido proceso, pues se trata de una redistribución de las cargas procesales que no hace nugatorio el derecho de defensa de quien debe desvirtuar el hecho o la consecuencia deducida. Se trata, como se dijo en el acápite anterior, de una institución jurídica que permite al legislador invertir o desplazar el objeto de la prueba, con el propósito de corregir la desigualdad material que existe entre las partes respecto del acceso a la prueba en favor de quien se encuentra en situación de indefensión o de debilidad manifiesta, en este caso concreto, como manifestación directa del principio in dubio pro operario y proteger así bienes jurídicos particularmente valiosos” (Constitucional, 2007. Sentencia C-780 de 2007. MP: Humberto Antonio Sierra Porto. Publicación digital en la página web <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-780-07.htm>). (Sierra, 2007).

La anterior Sentencia nos da a entender que las parte empleadora quien deberá demostrar o contradecir las pruebas de las cuales se les imputan, una vez la parte afectada así lo solicite.

### **3.1.5.7 Sentencia C-282/07**

En la intervención del Ministerio de la Protección Social, frente a la aplicación del acoso laboral en el sector publico expresa: “la importancia del trabajo en el Estado Social de Derecho, el respeto mutuo entre quienes participan de la relación laboral aparece como un imperativo reconocido históricamente por las legislaciones del mundo. Que, por ello, se promueve la efectividad de los principios, derechos y deberes inherentes a las relaciones laborales, a la vez

que se afianza la ética y el respeto que debe imperar entre trabajadores, empleadores y compañeros de trabajo. Que, además, se debe partir de la confianza legítima y la buena fe, para elevar la conducta ética y evitar agresiones físicas, verbales, psicológicas, etc., que afectan el trabajo y las relaciones interpersonales de quienes participan de él. (Corte, 2007. Sentencia C-282 de 2007. MP: Álvaro Tafur Galvis. Publicación digital en la página web [http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-282-07.htm#\\_ftn2](http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-282-07.htm#_ftn2)). (Tafur, 2007).

### **3.1.5.8 Código Penal**

Artículo 182. “El que, fuera de los casos especialmente previstos como delito, constriña a otro a hacer, tolerar u omitir alguna cosa, incurrirá en prisión de uno (1) a dos (2) años, esta conducta es agravada cuando el agente abuse de superioridad docente, laboral o similar” (Código). (C.P.C., 2000).

### **3.1.5.9 Decreto 1567 de 1998**

Crea el Sistema Nacional de Capacitación y el Sistema de Estímulos para los empleados del Estado y fija como componentes de los mismos los programas de inducción y reinducción y los programas de bienestar e incentivos, respectivamente (Decreto 1. d.). (D.A.F.P., 2007).

### **3.1.5.10 Ley 909 del 2004**

Asigna como función de la Comisión de Personal: “Proponer en la respectiva entidad la formulación de programas para el diagnóstico y medición del Clima Organizacional” (artículo 16, i) y dispone que: “Con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de

bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que desarrollen la presente Ley (Ley). (DAFP de 2013).

#### **3.1.5.11 Decreto 1227 de 2005**

En desarrollo del artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 dispone que “con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: 75.1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención.” 75.4. Identificar la cultura organizacional y definir los procesos para la consolidación de la cultura deseada. 75.5. Fortalecer el trabajo en equipo. 75.6. Adelantar programas de incentivos (Decreto 1. d.). (Decreto 1227 de 2005).

#### **3.1.5.12 Decreto 4485 de 2009**

Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, cuyo numeral 6 establece los requisitos a tener en cuenta para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en lo que tiene que ver con los recursos humanos, físicos y del medio ambiente, factores que como ha sido planteado en la concepción del Clima Organizacional, son los componentes esenciales que lo generan (Decreto 4. d.). (Decreto 2009).

### **3.1.6 MODALIDADES DEL ACOSO LABORAL**

#### **3.1.6.1 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. (Ley 1010 de 2010).

#### **3.1.6.2 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. (Ley 1010 de 2010).

#### **3.1.6.3 Discriminación laboral**

Modificado por el art. 74, Ley 1622 de 2013: 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. (Ley 1010 de 2010).

#### **3.1.6.4 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. (Ley 1010 de 2010).

#### **3.1.6.5 Inequidad laboral**

Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

### **3.1.6.6 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. (Ley 1010 de 2010).

### **3.1.7 CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL**

De conformidad con el Artículo 7° de la Ley 1010 de 2006, se detallan la Conductas que constituyen acoso laboral:

- 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.

### **3.1.7.1 NO SON CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL**

- Exigencias y órdenes necesarias para mantener la disciplina
- Actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que generalmente le corresponde
- Formulación de circulares o memorandos de servicios encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral.
- Formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial
- 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.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una causa prevista en el C.S.T., o en la legislación sobre la función pública.

- La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 9553 de la Constitución.
- La exigencia de cumplir obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 a 57 del C.S.T., así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código.
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo. (Ley 1010 de 2010).

### **3.1.8 NIVELES DE ACCIÓN DE LOS SUJETOS QUE PARTICIPAN EN EL ACOSO LABORAL**

Los actores del acoso laboral. Pueden ser sujetos activos o actores del acoso laboral:

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

### **3.1.9 COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL**

En la búsqueda de la resolución del conflicto presentado entre servidores públicos por acoso laboral el Ministerio de Trabajo expide la Resolución 652 de 2012, con el fin de buscar fórmulas participativas que coadyuven a buscar alternativas de solución para armonizar de mejorar el clima laboral, aplicando procedimientos y escenarios para superar el conflicto a través de la conciliación, analizando por separado cada una de las posiciones de las partes involucradas, que permita una sana convivencia y así prevenir las posibles consecuencias a mediano y largo plazo.

La Resolución 652 de 2012, estableció la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas cuyo objeto es “es definir la conformación, y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, así como establecer la responsabilidad que les asiste a los empleadores públicos y privados y a las Administradoras de Riesgos Profesionales frente al desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral” (Ministerio d. T.). (Ministerio de Trabajo, 2012).

Dentro de las funciones del Comité de Convivencia Laboral y las del presidente y secretario se encuentran estipuladas en la Resolución 652 del 30 de abril de 2012 en sus artículos 6,7 y 8 se establecen los aspectos que garanticen su funcionamiento.

### **3.1.10FACTORES RIESGOS PSICOSOCIAL**

El acoso laboral ha sido considerado como uno de los principales riesgos y que en ella se identifican una serie de variables tales como malas condiciones ergonómicas, trabajo excesivo, insatisfacción de los salarios, al igual que variables que afectan en lo personal como desmotivación, falta de capacitación, cambios repentinos de los funcionarios en comportamiento, desmejora en la salud, lo que se podríamos considerar víctimas del acoso laboral que sufren riesgos tanto emocionales como físicos, motivo que llevo al Ministerio de la Protección Social a proferir la Resolución 2646 del 17 de Julio de 2008, “mediante la cual definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo” (Ministerio d. l.). (Ministerio de Protección Social, 2008).

Según Davezies (Davezies), investigador en salud laboral, el mundo laboral actual atraviesa por conflictos que no encuentran más expresión colectiva en los modos de regulación heredados de épocas anteriores. El sufrimiento en el trabajo tiende a expresarse más y más en forma individual. Los psicólogos y los siquiátras están también confrontados a un sufrimiento cuyos orígenes no se deben buscar más en la historia infantil, pero en la relación laboral. (Giorgio, 2009, citado por Davezies).

Por otra parte, Martiza Cruz (Caicedo), en su reporte sobre los daños extrapatrimoniales ocasionado por el acoso laboral, argumenta que: “los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales no son los únicos eventos que por causa o con ocasión del trabajo dan lugar a la responsabilidad civil del empleador, pues esta, como fuente de las obligaciones, resulta un mecanismo necesario para resarcir los daños que surgen por el acoso laboral debido a la inobservancia de los deberes de protección y seguridad por los que debe velar el empleador. Este fenómeno conocido en países de tradición romano germánica como mobbing, “acoso moral laboral”, “acoso psicológico” y “presión laboral tendenciosa” –entre los más usuales–, ha convertido el lugar de trabajo en un ambiente hostil para el trabajador, expuesto a constantes maltratos de tipo psicológico, que por su sutileza camuflan verdaderos ataques a la dignidad humana, la igualdad, la libertad, la intimidación y el honor del trabajador acosado, lo que evidencia

el desequilibrio entre las partes, esto es, empleador-empleado, en tanto deja de lado el trabajo digno como condición esencial del empleo, y quebranta el principio de buena fe que debe orientar las relaciones laborales”. (Caicedo, 2012).

### **3.1.11COMPETENCIA**

Las investigaciones instauradas por Acoso laboral los Servidores públicos es competente la Procuraduría General de la Nación, las Salas Disciplinarias de los Consejos Superiores y Seccionales de la Judicatura. (Ley 1010 de 2006).

### **3.1.12 PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUACIÓN POR ACOSO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Se considera falta gravísima cuando el autor sea un servidor público y se aplicara el procedimiento estipulado en el Código Único Disciplinario Ley 734 de2002:

El procedimiento a seguir cuando la competencia corresponde a los jueces es la siguiente:

- Citación audiencia pública dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la queja.
- Notificación personal al acusado o al empleador que lo haya tolerado, dentro de los 5 días siguientes al recibo de la queja.
- Las pruebas se practican antes de la audiencia o en ella
- La decisión se profiere al finalizar la audiencia
- Solo asisten las partes y los testigos o peritos.
- Contra la decisión procede el recurso de apelación que se debe decidir dentro de los 30 días siguientes.

### **3.1.13 TEMERIDAD DE LA ACUSACION**

Cuando la falta disciplinaria sea gravísima se El Procurador Regional aplicara lo estipulado en el artículo 48 de la Ley 734 de 2002, a juicio del Ministerio público o del juez laboral la queja de acoso laboral carezca de fundamento factico o razonable, se impondrá al signatario una sanción de multa entre medio y 3 salarios mínimos legales vigentes. Igual sanción se impondrá a quien formule más de una queja de acoso laboral por los mismos hechos. (Ley 734 de 2002).

De acuerdo con las multas impuestas por queja temerarias de acoso laboral, El Procurador General de la Nación la Procuraduría, (Procuraduría), dispone: “la multa que se impone por temeridad no puede llegar a convertirse en un obstáculo para la eficacia de la ley, por temor a la sanción por queja temeraria; por ello esta sanción, como cualquier otra, debe contar con todas las garantías constitucionales... que para garantizar el debido proceso debe aplicarse por remisión lo dispuesto en el Código Disciplinario Único o en el Código de Procedimiento Laboral y Civil y en la Ley Estatutaria de Administración de Justicia, según el caso”. (Procuraduría General de la Nación, 2006).

El funcionario sancionado se obligara a 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 a la atención oportuna y debida al funcionario afectado antes de que la autoridad competente dictamine si su enfermedad ha sido como consecuencia del acoso laboral, y sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.

Durante la investigación disciplinaria o el juzgamiento por conductas constitutivas de acoso laboral, el funcionario que la esté adelantando podrá ordenar motivadamente la suspensión provisional del servidor público, en los términos del artículo 157 de la Ley 734 de 2002, siempre y cuando existan serios indicios de actitudes retaliatorias en contra de la posible víctima.

De acuerdo con las consideraciones expuestas en la SENTENCIA C-898/06, (Corte, 2006. Sentencia C-898 de 2006. MP: Manuel José Cepeda Espinosa. Publicación digital en la página web de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22468>), en lo atinente a las sanciones, en lo que respecta a la culpabilidad del victimario: “la norma no establece criterios para la graduación de las sanciones de acuerdo a las causales atenuantes o agravantes. No obstante, la norma sí establece que la graduación para los servidores públicos se hará "sin perjuicio de lo establecido en el Código Disciplinario Único, que a su vez dispone los niveles de graduación de las faltas. Así mismo, la norma, cuando establece la multa como sanción, dispone que ésta sea entre 2 y 10 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Por lo tanto, el juzgador tiene un margen de determinación del quantum y el tipo de sanción, dentro de los límites claros



fijados por la ley, de acuerdo a la valoración de la conducta y de la causal de atenuación. (Cepeda, 2006).

Cabe resaltar que las normas sobre acoso laboral buscan proteger derechos fundamentales en el ámbito de las relaciones laborales atendiendo a su especificidad y al tipo de problemas, abusos y arbitrariedades que en dichos contextos se pueden presentar. No obstante, las conductas comprendidas por el acoso laboral pueden, según las circunstancias del caso, tener proyecciones en otros ámbitos como en el penal. Así, por ejemplo, el delito de constreñimiento ilegal es agravado en razón a un elemento laboral. En efecto, el artículo 182 del Código Penal dice que "el que, fuera de los casos especialmente previstos como delito, constriña a otro a hacer, tolerar u omitir alguna cosa, incurrirá en prisión de uno (1) a dos (2) años." Esta conducta es agravada "cuando el agente abuse de superioridad docente, laboral o similar". (Cepeda, 2006).

### **3.1.14 CADUCIDAD DE LAS INVESTIGACIONES POR ACOSO LABORAL**

Las acciones derivadas del acoso laboral caducan 6 meses después de la fecha en que hayan ocurrido las conductas que constituyen el acoso laboral. (Ley 1010 de 2010).

## **4. MARCO METODOLOGICO**

Para el desarrollo de la presente monografía se tendrá en cuenta el tipo de investigación descriptivo el cual consiste fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta como es, el caso de las implicaciones del acoso laboral en el municipio de Bucaramanga (Santander), lo que conlleva al silencio de los servidores públicos enfrentados a este tipo de situaciones. El instrumento a utilizar fue una entrevista aplicada a 50 funcionarios públicos, del orden nacional, departamental y municipal que laboren en entidades públicas de la ciudad Bucaramanga, la cual se tabularan a fin de obtener resultados que demuestren el acoso laboral y las implicaciones que conllevan a un desmejoramiento del clima organizacional en las entidades públicas.

Se tendrán en cuenta los diferentes conceptos en materia laboral vigente para determinar la

presunción de acoso laboral, como la Constitución Política, donde se tendrá en cuenta la dignidad humana, la Ley 1010 de 2006, la Ley 734 de 2002 relativo a los deberes y derechos, Código Procesal Civil, la legislación que sustenta el bloque de Constitucionalidad donde explique la garantía de los funcionarios que son protegidos por la violencia en el trabajo, se determinaran los casos más frecuentes sobre los denuncias interpuestas ante la Procuraduría Regional, los procedimientos sancionatorios se analizaran Sentencias de casos de presunción de acoso laboral en lo servidores públicos, y demás disposiciones legales, para ellos se utilizarán medios electrónicos, bibliografías atinentes al tema en comento, enmarcadas dentro de los objetivos.

Se realizaran entrevista con algunos funcionarios de diferentes entidades públicas a fin de determinar su percepción, negativa a denunciar y el grado hostigamiento y acoso laboral existente, y cuáles son los motivos por el cual prefieren no presentar quejas y si guardar silencio.

Una vez realizada las entrevistas se procede a la respectiva tabulación así:

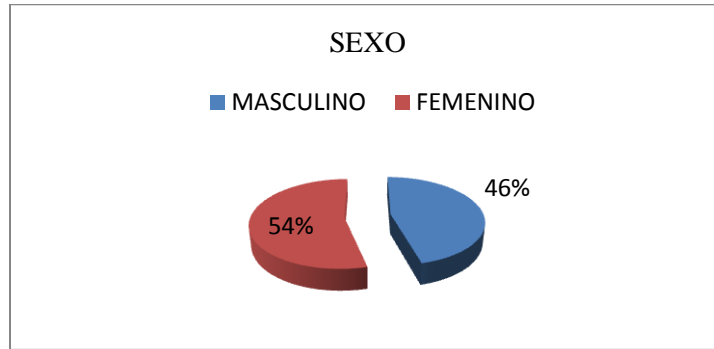
**Perfil del entrevistado**

Se entrevistaron 50 funcionarios públicos de los cuales unos algunos eran presidentes de organizaciones sindicales, otros compañeros de diferentes entidades del orden nacional, municipal y departamental, también se llevó a cabo entrevista con un funcionario de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, al igual que con un funcionario de la Procuraduría Regional, se tuvo en cuenta el sexo, edad, nivel educativo, obteniéndose los siguientes resultados:

Grafico No. 1 Distribución según sexo

	MASCULINO	FEMENINO
SEXO	23	27
TOTAL	23	27
PORCENTAJE	46	54

Fuente: Construcción propia



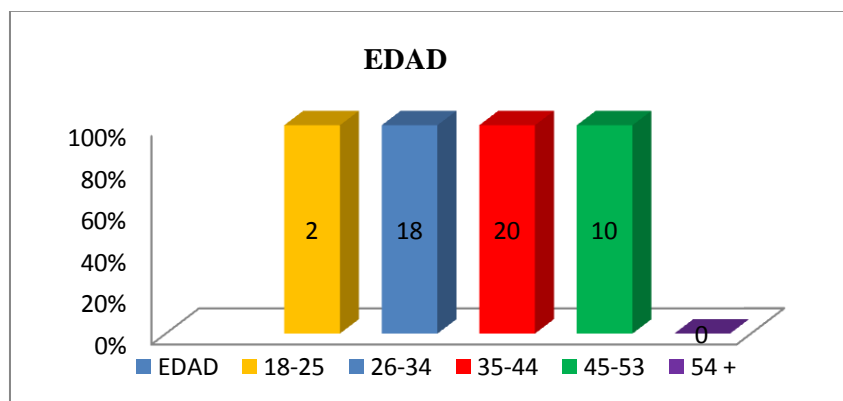
Fuente: Construcción propia

De las 50 encuestas aplicadas participaron 23 hombres que corresponde a un 46% del total de las encuestas y 27 mujeres que equivalen a un 54% del total de la población, se decidió entrevistar más mujeres toda vez que son las afectadas y son las que mayor puestos ocupan en las entidades públicas en las cuales se escogieron para entrevistar.

Grafico No. 2 Distribución según rangos de edad

EDAD	AÑOS	PORCENTAJE
18-25	2	4%
26-34	18	36%
35-44	20	40%
45-53	10	20%
54 +	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia



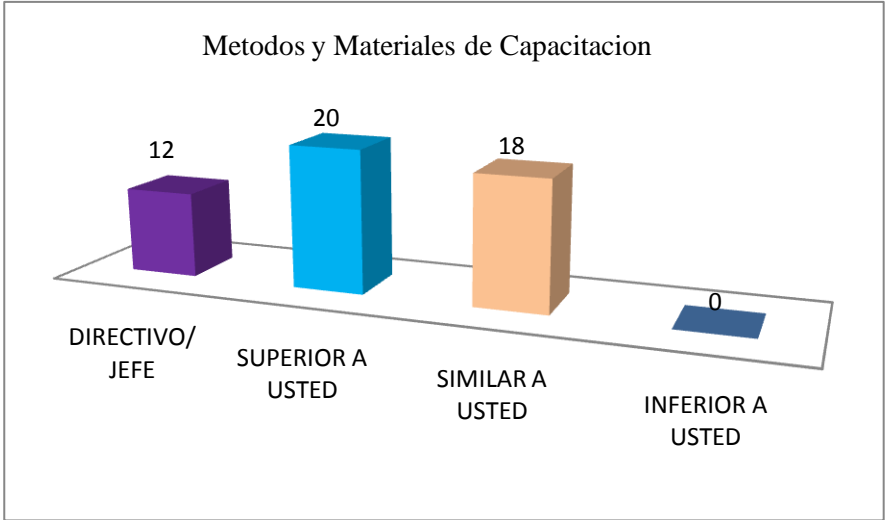
Fuente: Construcción Propia

Para la aplicación de la encuesta se tuvo en cuenta rangos de edades con personas mayores de 18 años de edad, comprendida de la siguiente manera: entre 18 a 25 de las cuales 2 atendieron la entrevista para un porcentaje de 4% del total de la población encuestada, entre 26 a 34 de colaboraron con la entrevista para un 18% del total de los 50 encuestados, de 35-44 de los encuestados 20 contestaron para un 40%; 10 funcionarios participaron en el rango de edades de 45-53 para un 20%. Este rango de edades a las cuales se realizó la entrevista nos permite determinar que existe un grupo de personas las cuales consideramos que por su edad pueden ser víctimas del acoso laboral.

Grafico No. 3 Métodos y Materiales de Capacitación

3. Los métodos y materiales de capacitación que la administración ofrece han sido beneficiosos para los funcionarios.	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	6	12%
A veces	18	36%
Algunas Veces	21	42%
Casi Siempre	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

A la pregunta relacionada con los métodos y materiales de capacitación ofrecidos por las administraciones, para el beneficio de los funcionarios, se obtiene en su orden que 21 funcionarios respondieron que “algunas veces” reciben capacitaciones, lo que corresponde a un 42% de del total de los entrevistados, seguido a la pregunta “a veces” respondieron 18 para un porcentaje de 36% del total, y a la pregunta “casi siempre” contestaron 6 para un porcentaje del 12% del total de entrevistados.

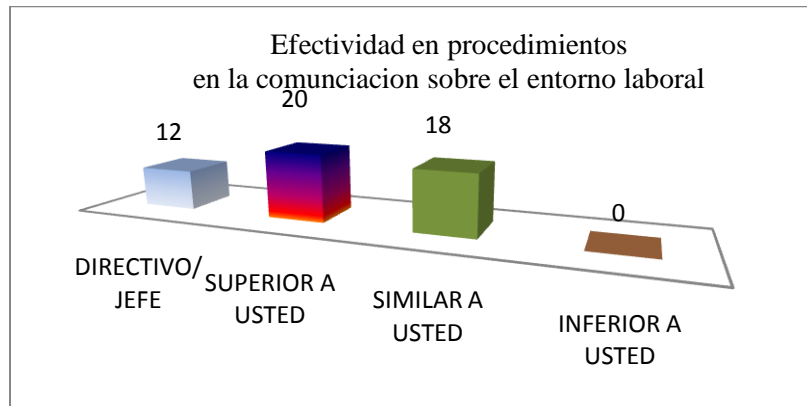
Con los anteriores resultados, se evidencia un descontento por parte de los funcionarios, ya que existe poco interés por parte de las administraciones públicas en brindar capacitaciones y métodos que le permitan llevar a cabo sus funciones, según lo expresado por algunos entrevistados, se comenta que la capacitaciones no son las adecuadas, se brindan sin conocer cuáles son las necesidades prioritarias, no existe una planificación ajustada para llevar a cabo las mismas, muchas de ellas se hacen en horarios cuando se está prestando el servicio al público, lo que impide que se pueda capacitar en las jornadas establecidas o se pueden concluir los temas escogidos para unificar criterios, también manifestaron que se debe capacitar a todos los funcionarios por grupo de acuerdo al perfil, ya que se evidencia que siempre se capacitan solo profesionales, asesores y jefes, dejando a un lado los cargos de menor jerarquía, igualmente, en ocasiones solo se limitan a gastar el presupuesto.

Por consiguiente, las Administraciones Públicas están en la obligación de brindar metodologías y capacitaciones a los funcionarios a fin de ser más competitivos, aunado al aprovechamiento de las TIC's, para garantizar un mejor clima organizacional, y brindar un mejor servicio a los usuarios.

Grafico No. 4 Efectividad en los procedimientos, Para la comunicación sobre el entorno laboral

4. Hay efectividad en los procedimientos actuales que realiza la administración en la comunicación sobre el entorno laboral.	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	36	72%
A veces	7	14%
Algunas Veces	4	8%
Casi Siempre	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

Con respecto a la pregunta si existe efectividad en los procedimientos actuales que realiza la administración en la comunicación sobre el entorno laboral, esta pregunta está enfocada en determinar que espacios brindan las administraciones públicas en cabeza de directores, alcaldes y coordinadores, en atender a los funcionarios y con disponibilidad cuentan para escucharlos cuando se presenta un ambiente hostil en el ejercicio de sus funciones, obteniendo como resultado lo siguiente: de los 50 entrevistado 36 respondieron “nunca” lo que corresponde al 72% del total, a la respuesta “a veces” contestaron 7 para un 14%; “algunas veces” contestaron 4 para un porcentaje del 8% seguido del “casi siempre para un 6%.

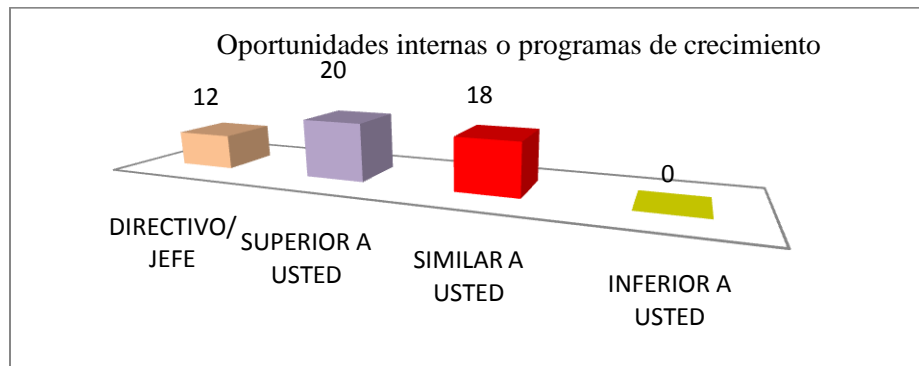
En la mayoría de los entrevistados, expresaron que nunca existen espacios apropiados para la atención o ser escuchados en el momento oportuno para expresar sus ideas o inquietudes, los procedimientos se basan en citas previas, lo que conlleva que se desmejore el clima organizacional, obteniendo como resultado inconformidades, molestias e insatisfacción al no ser existir unos canales de comunicación en las dependencias adscritos, igualmente, que los conductos regulares en su mayoría se muestran imparciales ya que las personas están favoreciendo a su superior.

También, expresaron que la mayoría no tienen el respaldo de los superiores en el momento que se requieran de algunos cambios de sus funciones, estos se hacen a través de oficios o memorando, sin conocer los motivos.

Grafico No. 5. Oportunidades internas y programas de crecimiento

5. Está satisfecho con las oportunidades internas y los programas de crecimiento o promoción (ascensos) que ofrece la entidad.	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	29	58%
A veces	9	18%
Algunas Veces	7	14%
Casi Siempre	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

En cuanto la pregunta sobre la satisfacción sobre las oportunidades internas y programas de crecimiento o promoción (ascenso) que ofrecen las Entidades públicas, encontramos lo siguiente: 29 entrevistados respondieron “nunca” para un porcentaje del 59 % del total de los entrevistados, seguido “a veces”, de los cuales 9 contestaron para un 18 % y “algunas veces”, 7 contestaron lo que corresponde al 14% y por último a la respuesta “casi siempre”, 5 para un 10% del total de los entrevistados.

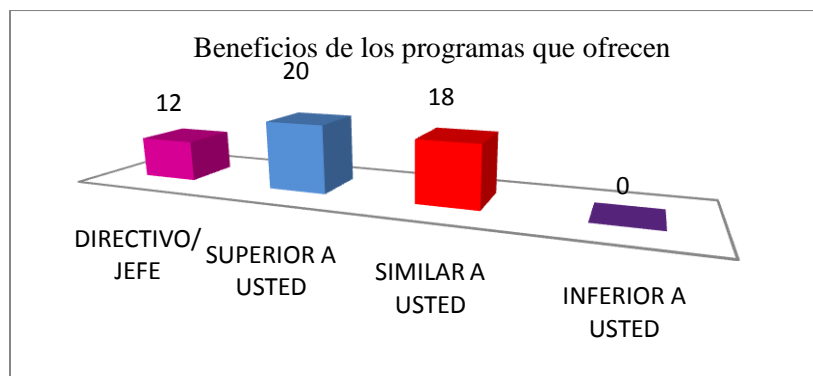
Con esta pregunta se busca medir el grado de satisfacción de los funcionarios, en cuanto a los estímulos de promoción y ascensos, comentaron en su mayoría que llevan años laborando en las entidades públicas en espera de estímulos, reconocimientos, que cuando son reconocimientos se escogen los que están la rosca, otros solo pueden ascender cuando son de carrera administrativa

pero para ello deben esperar a que se realicen concursos para poder participar a obtener un encargo, siempre y cuando cumplan con los requisitos del perfil, como es la experiencia o equivalencias según el cargo, otro no pueden participar ya que su modalidad vinculación es de provisionalidad y la Ley 909 de 2004 no lo permite, en estos casos el funcionario para poder obtener en encargo tendría que renunciar al que está desempeñando actualmente y postularse para el nuevo con el riesgo de perder su antigüedad, además expresaron que las cuotas políticas están quitando la oportunidad de ascender ya que estos cargos son ocupados por nuevos funcionarios sin las experiencias que un antiguo pueda tener; esto refleja que hay inconformidades cuando ingresa uno nuevo funcionario ya que crea malestar y desorden en clima organizacional, bien sea por llegar a ocupar un cargo más alto, o tener que enseñar al nuevo que ingresa.

Grafico No. 6. Beneficios que la entidad ofrece

6. Ha recibido durante el tiempo laborado en la entidad beneficios de los programas que ofrece.	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	41	82%
A veces	3	6%
Algunas Veces	3	6%
Casi Siempre	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia



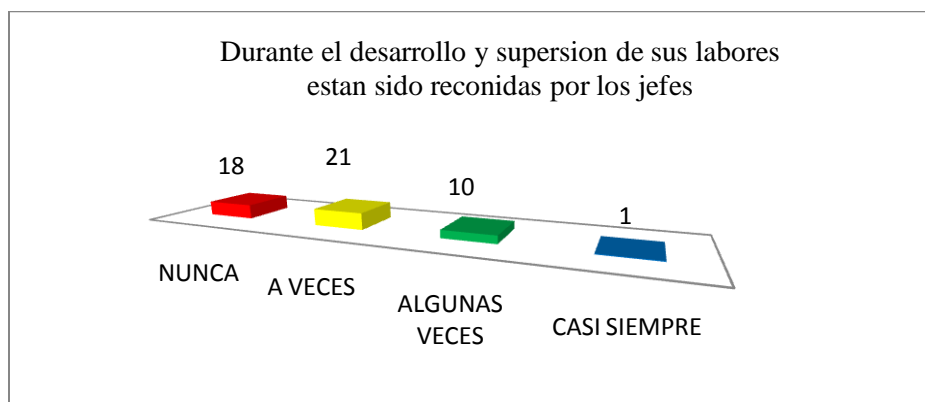
A la pregunta que si han recibido durante el tiempo laborado en la entidad beneficios de los programas que ofrece, encontramos: “nunca” 41 contestaron lo que corresponde al 82%, seguido de “a veces” 3 respondieron para un 6% y “algunas veces” y casi siempre” el 6% del total de los encuestados.

Con esta pregunta se buscaba medir el grado de satisfacción de los beneficios que otorgan las entidades públicas en cuanto a programas de bienestar, calidad de vida laboral, fortalecimiento en el desarrollo de sus labores, preparación para el retiro de pensionados, incentivos, planes de vivienda, promoción y prevención en salud, responden que todos estos programas son unas utopías, ya que los presupuestos son limitados y si los hay son mal planificados, estos son canalizados por bienestar, que solo realizan fiestas a fin de año, que los planes de viviendas se pueden obtener a través de créditos con el Fondo Nacional, que para acceder a ellos no deben tener deudas, si se hacen planes de vivienda de interés social a través de las Cajas de Compensación en su mayoría no obtienen el subsidio por ser de estratos 3, en cuanto a la promoción de prevención en salud, poco se exige a las Aseguradoras de Riesgos laborales para llevar a cabo estos tipos de programas que beneficien a los funcionarios, a los pre pensionados solo se les envía al SENA para capacitarse en curso de panadería, no existe consideración hay más recarga laboral es la misma.

Grafico No. 7. Supervisión de labores reconocidas por sus jefes

7. Durante el desarrollo y supervisión de sus labores éstas han sido reconocidas por los jefes inmediatos.	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	42	84%
A veces	0	0%
Algunas Veces	3	6%
Casi Siempre	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

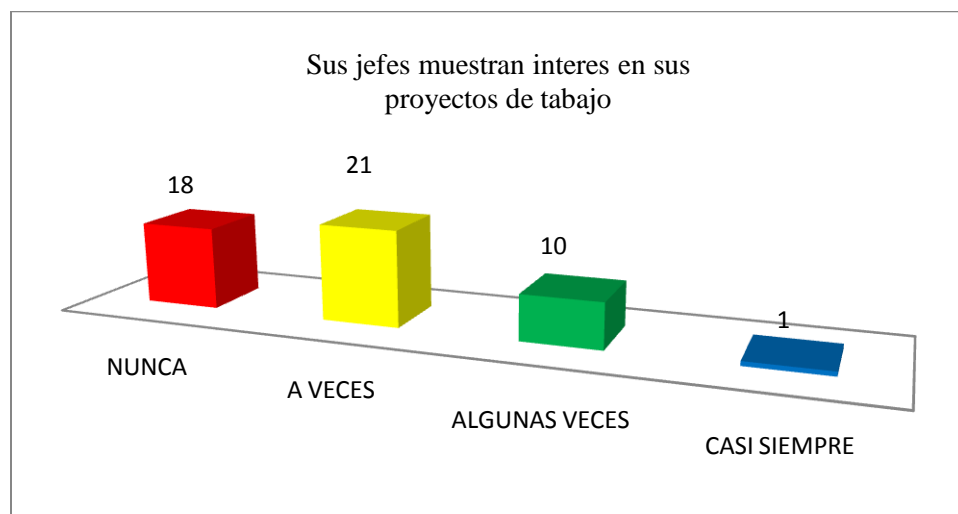
A la pregunta si durante el desarrollo y supervisión de sus funciones están ha sido reconocidas por los jefes inmediatos, se obtuvieron los siguientes resultados: “nunca” 42 funcionarios respondieron lo que corresponde a un 84%, seguida por “casi siempre” con un 10% del total de los encuestados.

Con esta pregunta se busca determinar la satisfacción del funcionario cuando le son reconocidos sus aportes, su buen desempeño en sus labores, pero la encuesta arroja una insatisfacción, comentaron que estas son sujetas a calificaciones a los funcionarios de carrera administrativa, y de acuerdo con los compromisos concertados, pero muchos se preguntan los provisionales y los vinculados por prestación de servicios, quien les califica su trabajo y comportamiento, no existe un reconocimiento del trabajo desarrollado, al contrario por ser más eficiente, ordenado y cumplidor de sus metas se le asignan más trabajo, lo que ocasionar una recarga laboral.

Gráfico No. 8. Interés por parte de sus jefes en los proyectos de trabajo

8. Sus Jefes muestran interés en sus proyectos de trabajo?.	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	41	82%
A veces	4	8%
Algunas Veces	5	10%
Casi Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

A la pregunta si sus jefes muestran interés en sus proyectos de trabajo, responden: “nunca” 41 funcionarios para un 82%, seguido de “algunas veces” con el 10 % del total de los encuestados.

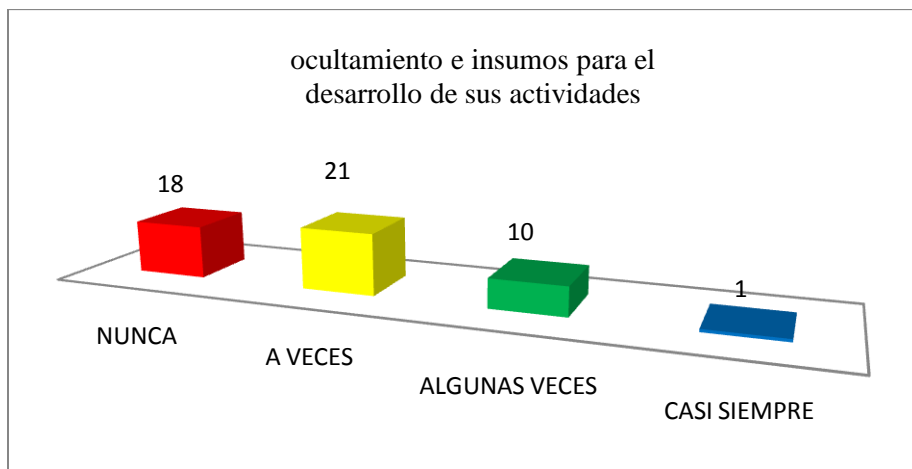
En la mayoría de las entidades públicas el desarrollo de la gestión está dado por los planes de acción y seguimiento a los mismos, de los cuales cada uno tiene sus responsables a cada actividad programada, sin embargo hay funcionarios que presentan proyectos para mejorar la prestación de los servicios, aportan ideas, o se diseñan programas o proyectos que quisieran liderar, pero estos son reprimidos o archivados por no ser procedente de acuerdo con la decisión del jefe inmediato, en ocasiones sin ser analizado su viabilidad, lo que muestra descontento y desanimo para seguir aportando ideas que permitan mejorar la gestión de la administración pública siendo esto uno de los planes banderas del Gobierno Nacional, mostrar un estado moderno, orientado al ciudadano, eficiente y transparente.

Grafico No. 9. Ocultamiento de insumo para el desarrollo de sus actividades

9. En su trabajo alguna vez se le ha privado, ocultado, negado los insumos, documentos o los instrumentos de trabajo para el normal desarrollo de sus actividades?	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	14	28%
A veces	31	62%
Algunas Veces	5	10%

Casi Siempre	0	0%
TOTAL	50	100

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

Con esta pregunta se quiere demostrar la existencia de alguna de las conductas de acoso laboral que en su momento haya sido percibida por los funcionarios entrevistados, como es si en su trabajo alguna vez se ha ocultado, negado insumos, documentos para el normal desarrollo de sus labores; “a veces” responden 31 funcionarios para un 62%, seguido de “nunca” con un 28%.

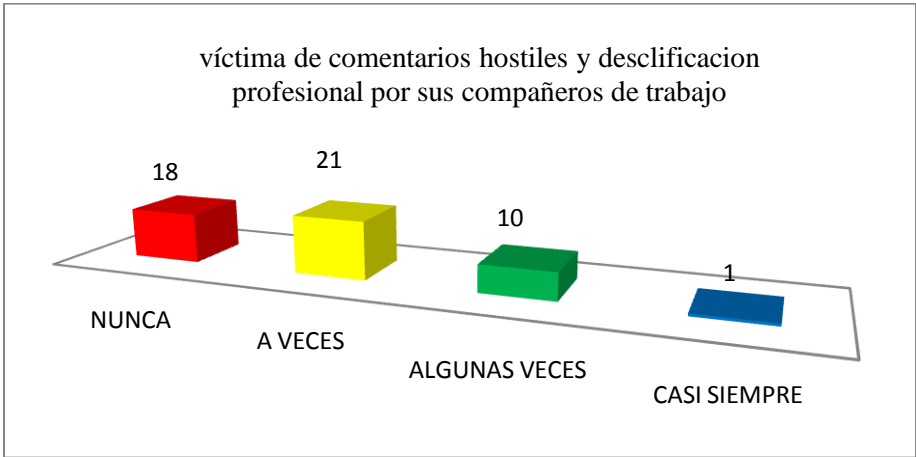
Cuando se entrevistaron se le hablo sobre la Ley 1010 de 2006, relacionada con el Acoso Laboral, en las que les mencionaron las conductas que constituyen ese Acoso. Comentan que no solo han sido víctimas del ocultamiento o la no entrega de documentos sino víctimas, que también ha sido aislados o muchas veces terminan compartiendo escritorio con otro compañero, porque no se le entrega puesto de trabajo o a veces las condiciones de hacinamiento o aislamiento, son las más frecuentes. Si bien es cierto el funcionario debe estar actualizado en las normas que le competen, las entidades no suministran los Decretos, Leyes o Resoluciones ni las publican en carteleras para mantener actualizados, solo quedan en los escritorios de los jefes. Argumentan que por austeridad del gasto, no les dan implementos como lapiceros, algunos no tiene acceso a internet.

Cuando existe enemistad entre compañeros es muy dado a que se oculten los expedientes por cierto tiempo, a fin de dejar vencer los términos para poder perjudicar al funcionario comisionado o ser investigado disciplinariamente.

Grafico No. 10. Víctima de comentarios hostiles o descalificación profesional

8. Ha sido víctima de comentarios hostiles y de descalificación profesional expresados en presencia de sus compañeros de trabajo?	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	18	36%
A veces	21	42%
Algunas Veces	10	20%
Casi Siempre	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

En lo referente a que si ha sido víctima de comentarios hostiles y descalificación profesional expresados por sus compañeros de trabajo. Contestaron: “a veces” 21 funcionarios para un 42%; seguido de “nunca” contestado por 18 funcionarios para un 36 %, seguido de “algunas veces” con un 20%.

Con esta pregunta se busca identificar una de las tipologías que existen en un acoso laboral como son las jerarquías, en este caso se puede evidenciar un acoso laboral horizontal, toda vez que un funcionario es acosado por uno o varios compañeros del mismo nivel jerárquico, todo

esto provocado por envidia, enemistad, mejor presentado, eficiente, alguna cualidad que lo resalte, igualmente por ser mejor preparado académicamente, o muchas veces por su apariencia física.

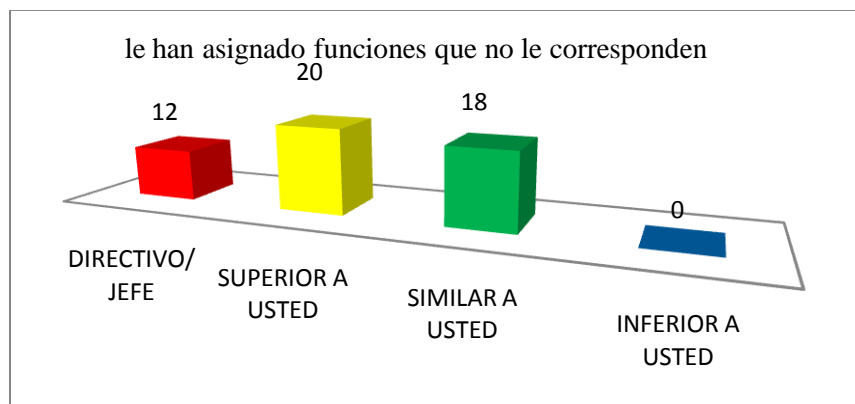
Este tipo de comentarios perjudican psicológica y emocionalmente al funcionario, hasta llegar a aislarlo de los demás.

Situaciones como estas son el diario vivir en las entidades públicas, donde los funcionarios tienen que guardar silencio y no denunciar al compañero por temor a represalias o por perder su puesto de trabajo y no complicar más la situación o llegar a tener enemigos.

Grafico No. 11. Le han asignado funciones que no le corresponden

11. Considera que alguna vez se la han asignado funciones que no le corresponden y que afectan su autoestima?	TOTAL	PORCENTAJE
Nunca	9	18%
A veces	16	32%
Algunas Veces	16	32%
Casi Siempre	9	18%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia

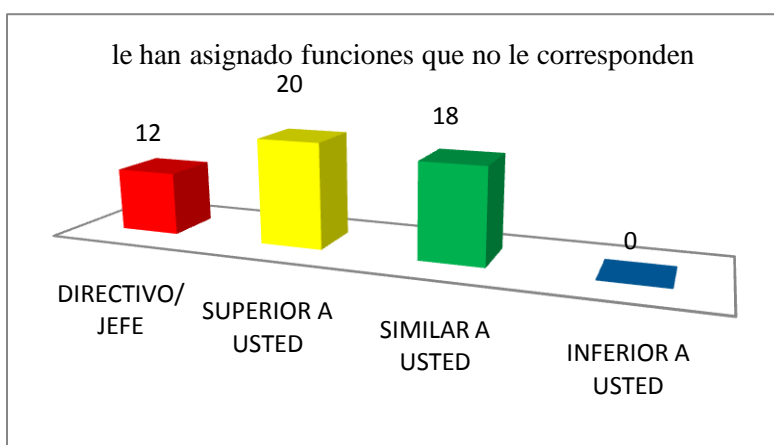


Fuente: Construcción propia

Grafico No. 12. Quien le ha asignado funciones que no le corresponden

12. Considera que alguna vez se la han asignado funciones que no le corresponden y que afectan su autoestima?	TOTAL	PORCENTAJE
Directivo/ jefe	16	32%
Superior a usted	32	64%
Similar a usted	2	4%
Inferior a usted	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

A la pregunta de la entrevista que si alguna vez le han asignado funciones que no le corresponde y que afectan su autoestima y quien le ha asignado esas funciones: responden a la entrevista así: “a veces”, y “algunas veces”, 16 funcionarios lo que corresponden al 32% del total y que 32 contestaron que “superior a usted” para un 64 %, lo que demuestra que se asignan funciones que no están en el Manual de funciones del cargo para el cual son nombrados, argumentado la famosa función y las demás que le sean asignadas.

Si bien es cierto, que en las entidades públicas uno de los objetivos primordiales es la buena prestación del servicio al usuario, también es cierto que existe abuso y acoso laboral mencionado

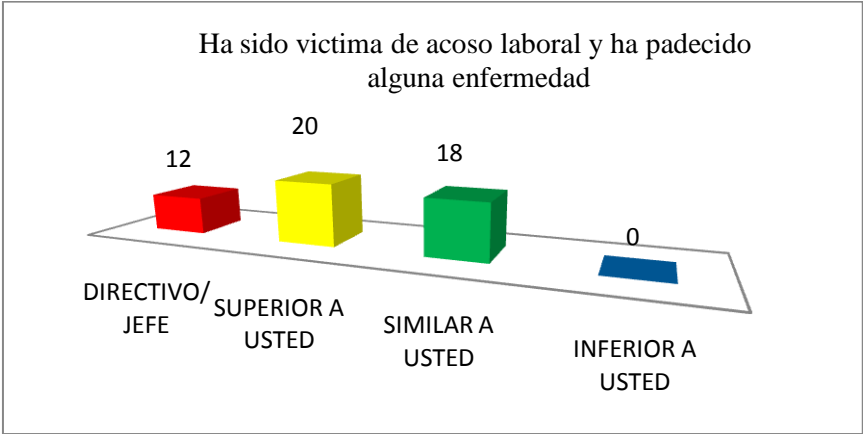
por los entrevistados, a los cuales no se pueden negar desempeñar las “demás funciones”, lo que demuestra carga laboral, desigualdades en el reparto de actividades a desarrollar.

En ocasiones los superiores aprovechan para acosar laboralmente a sus subalternos aprovechándose de su jerarquía, a la cual no se puede negar so pena de ser investigado disciplinariamente, situaciones estas que le ocasionan trastornos, producidos por el acosador.

Grafico No. 13. Ha sido víctima de acoso laboral y ha padecido alguna enfermedad

13. Si considera que ha sido víctima de acoso y ha padecido alguna enfermedad durante el tiempo que ha sido acosado, su EPS lo ha tratado?	TOTAL	PORCENTAJE
<b>NUNCA</b>	8	16%
<b>A VECES</b>	37	74%
<b>ALGUNAS VECES</b>	5	10%
<b>CASI SIEMPRE</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	50	100%

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

Al preguntar si ha sido víctima de acoso laboral y ha padecido alguna enfermedad y ha sido atendido por su EPS, respondieron “a veces” 37 funcionarios consideran que han sido víctima de



acoso laboral lo que corresponde a un 74%, seguido de “nunca” para un 16% del total de los encuestados.

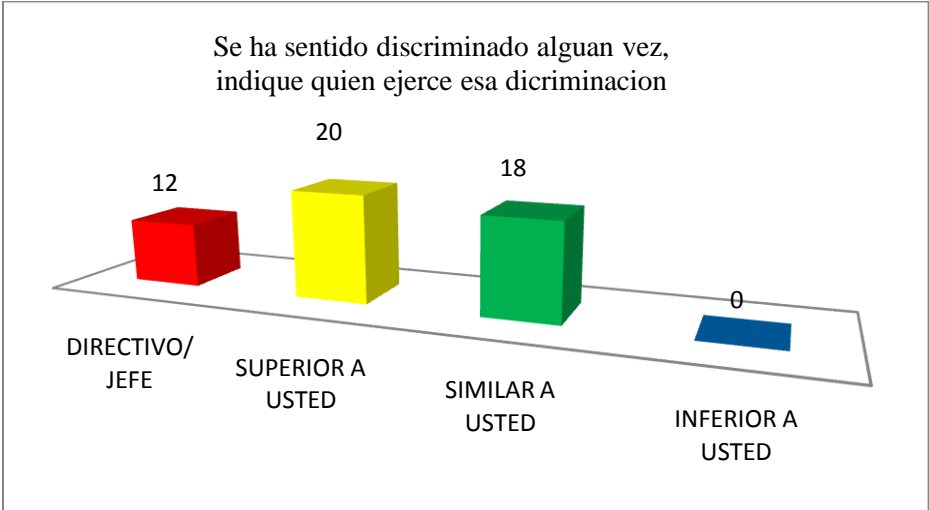
Los entrevistados argumentan que si han sido acosados laboralmente, algunos han tenido que acudir a su EPS, para ser atendidos; unos por estrés laboral, otros por ansiedad, depresión, otros están en tratamientos psiquiátricos, psicológicos y que algunos han sido incapacitados.

Las consecuencias ocasionadas por el acoso laboral hacia los funcionarios públicos desde el punto de vista de la jerarquía o tipología del Acoso Laboral, crea un número de ausentismo en las dependencias de las instituciones públicas, lo que genera un malestar con los demás funcionarios que deben asumir el trabajo del incapacitado, desmejora en la gestión de las administraciones públicas.

Grafico No. 14. Se ha sentido discriminado alguna vez, Indique quien ejerce esa discriminación

14. Se ha sentido discriminado (a) alguna vez; indique quien ejerce esa discriminación?	TOTAL	PORCENTAJE
<b>DIRECTIVO/ JEFE</b>	12	24%
<b>SUPERIOR A USTED</b>	20	40%
<b>SIMILAR A USTED</b>	18	36%
<b>INFERIOR A USTED</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	50	100%

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

Con respecto a la pregunta sí ha sido discriminado quien ejerce esa discriminación; encontramos un 40% de los 20 que contestaron identificando que el acosador es el “superior a usted”, seguido del “similar a usted” con un porcentaje del 36%, que corresponde a 18 funcionarios que afirmaron que el similar de jerarquía es el acosador y por ultimo “directivo” con un 24%.

Se puede deducir que los funcionarios entrevistados identifican plenamente a su acosador, y que quien ejerce discriminación, es el superior inmediato, donde se ejercen las labores a desarrollar.

## 5. RESULTADOS

Una vez tabulada la encuesta encontramos que las Administraciones Públicas están en la obligación de brindar metodologías y capacitaciones a los funcionarios a fin de ser más competitivos, aunado al aprovechamiento de las TIC's, para garantizar un mejor clima organizacional, permitiendo mejorar la calidad de vida del funcionario, un mejor desempeño y así brindar una mayor satisfacción en la prestación del servicio a los usuarios.

Se deben canalizar las opiniones de los funcionarios a través de una herramienta que permita ser evaluada de forma eficiente por los responsables competente para tal fin.

Los funcionarios no se encuentran satisfechos en cuanto a las promociones o ascensos, consideran que se dan más prioridad a las cuotas políticas para ingresar personal nuevo, o en su mayoría la contratación se da por órdenes de prestación de servicios y a la espera de que su contratos sean renovados dependiendo de político de turno, lo que ocasiona un clima organizacional de camaradería.

En cuando a los programas y beneficios que reciben los funcionarios, las entidades públicas no están dando cumplimiento Decreto 1567 de 1998, donde una de las finalidades del sistema de estímulos es la de proporcionar orientaciones y herramientas de gestión a las entidades públicas para que construyan una vida laboral que ayude al desempeño productivo y al desarrollo humano de los empleados. (Decreto 1567 de 1998).

El no reconocimiento de las labores desarrolladas y que son supervisadas por sus jefes inmediatos, se suma el descontento por parte de los funcionarios lo que desmotiva a presentar propuestas de mejoramiento que coadyuve a la gestión pública.

Dar más participación en los proyectos de iniciativa presentado por los funcionarios, a fin de garantizar un Estado moderno, con nuevas ideas orientadas a la mejor prestación del servicio y satisfacción del usuario.

Las consecuencias ocasionadas por el acoso laboral hacia los funcionarios públicos desde el punto de vista de la jerarquía o tipología del Acoso Laboral, crea un número de ausentismo en

las dependencias de las instituciones públicas, lo que genera un malestar con los demás funcionarios que deben asumir el trabajo del incapacitado, desmejorando la gestión de las administraciones públicas.

Se puede deducir que los funcionarios entrevistados identifican plenamente a su acosador, y que quien ejerce discriminación, es el superior inmediato, donde se ejercen las labores a desarrollar.

De acuerdo con la información suministrada por la funcionaria de la Alcaldía Municipal, si se han presentado quejas por acoso laboral, pero en su mayoría han dejado vencer los términos para llevar a cabo las acciones pertinentes conforme lo contempla la Ley 1010 de 2006. En muchos casos los funcionarios, no avocan conocimiento de la norma, cuando los funcionarios que interponen las quejas por acoso laboral son llamados a conciliar, no se presentan por temor a perder sus puestos de trabajo, algunos de ellos son vinculados por prestación de servicios. Otras quejas que se han recibido son de contratistas, que no se pueden tratar por el tipo de vinculación toda vez que generaría expectativas de contrato real, por lo que se procede a remitir a la Procuraduría Regional para lo de su competencia, pero que son remitidos por la administración a Salud Ocupacional. Existen quejas que son remitidas a Control Interno pero en el momento de avocar los quejas se han pensionados, otros han sido trasladados a otros puestos de trabajo dentro de la misma entidad. De igual manera se encuentra que los temas más comunes de acoso laboral han sido por calumnia, discriminación y descalificación profesional.

En cuanto a la entrevista con el Funcionario de la Procuraduría Regional se pudo concluir que la mayoría de los casos recibido en esa dependencia son devueltos a las oficinas de control interno, toda vez que no reúnen los requisitos de procedibilidad contemplados en la Ley 1010 de 2006, los Comités de Convivencia no están desarrollando las funciones acordes, están obviando la etapa de conciliación entre las partes involucradas, por lo que las quejas terminan archivadas.

Los cambios organizacionales requieren que las entidades públicas trabajen en las relaciones interpersonales a fin de lograr un equilibrio en las cargas laborales entre los funcionarios y la administración que muestren un compromiso institucional.

Es importante que las entidades conozcan de fondo las situaciones que deben afrontar sus

funcionarios en el momento indicado y dar respuesta oportuna ante situaciones inesperadas ocasionadas por los problemas que susciten un mal ambiente laboral.

Se deben diseñar políticas y estrategias relacionadas con el ambiente laboral, previniendo conductas constitutivas al acoso laboral, para brindar protección al funcionario víctima del acoso.

Se puede observar que no existen estudios ni datos específicos que permitan identificar la cantidad de quejas presentadas por funcionarios públicos víctimas del acoso laboral, de acuerdo con las investigaciones se evidencio que algunas funcionarios han presentado quejas pero los acosadores han sido en su mayoría exonerados de culpa.

El temor de jefes de entidades públicas no permite que se realicen encuestas a sus funcionarios, toda vez que generaría un descontento de sus funcionarios hacia la administración y por consiguiente a su gestión.

Es importante tener en cuenta que el acoso laboral no solo se da de jefe a subordinado, también se puede presentar de subordinado a jefe, lo que se dificulta las gestión y el cumplimiento de los compromisos institucionales.

Se requiere poner en funcionamiento en las entidades públicas a todos los comités como de convivencia laboral y al Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo, para llevar a cabo programas de prevención.

## CONCLUSIONES

- ✓ El clima laboral que se percibe al interior de las entidades públicas, es un ambiente moderadamente bueno, no obstante este es muy cambiante debido a los múltiples factores internos que se viven y que no se puede mejorar de un día para otro debido a las circunstancias de manejo de personal.
- ✓ Los servidores no se sienten motivados y satisfechos trabajando en las entidades, pero lo hacen por la necesidad que tienen para subsistir.
- ✓ Las relaciones interpersonales en general son regulares, no obstante, se debe reforzar mediante integración enfocada al trabajo en equipo y la convivencia laboral.
- ✓ Se evidencian la necesidad de potenciar los programas de administración y manejo del talento humano desde una base descentralizada y más participativa.
- ✓ El proceso de inducción para el personal que ingresa muestra algunas deficiencias, que deben ser atendidas ya que dicho proceso es el punto de partida hacia el conocimiento general y específico de la entidad, generando así, sentido de pertenencia.
- ✓ Existe descontento a nivel general, ya que no se percibe la presencia de un programa de bienestar social que involucre al grupo familiar laboral dentro de la entidad.
- ✓ El impacto cultural en el acoso laboral, genera un ambiente de trabajo muy denso, que la persona se ve obligada a retirarse del grupo de trabajo con quien interactúa diariamente.
- ✓ Es importante que cada jefe de las entidades públicas, se encuentren al tanto de las condiciones en su área de trabajo, en cuanto a las relaciones interpersonales de los funcionarios a cargo, para poder manejar los conflictos internos dentro de su grupo con el fin de evitar que algún funcionario sea blanco de hostigamiento.

- ✓ Es bueno seguir con la cultura de denuncia sobre el acoso, para el bien de la sociedad y evitar la violencia en cualquiera de sus tipos y forma, para un bienestar en conjunto con todos los que intervienen como acosado – acosador.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Establecer canales de comunicación adecuados donde se haga una verdadera retroalimentación de lo informado.
- ✓ Realizar periódicamente diagnósticos que midan el clima laboral dentro de la entidad.
- ✓ Establecer estrategias que permitan fortalecer permanentemente una cultura organizacional que conlleve a un buen clima organizacional.
- ✓ Concientizar a los superiores de la importancia de la salud que le puede ocasionar a la funcionarios que no pueden expresar lo acontecimientos generados por el acoso laboral.
- ✓ Dar importancia sobre la ley de acoso laboral en las entidades públicas, no lo aplica a las entidades privadas las sanciones para los acosadores, la ley también para los servidores públicos, se debe dejar a un lado el temor de perder sus puestos de trabajo por miedo a denunciar.
- ✓ Capacitar a los integrantes del Comité de Convivencia Laboral para que ejerzan sus funciones acordes con lo estipulado con la Ley 1010 de 2006 y poner en funcionamiento actividades de prevención a fin de evitar el acoso laboral y así mejorar el clima organizacional.





## BIBLIOGRAFÍA

2002, L. 7. (s.f.). Código Disciplinario Único. Edición IEMP de 2011. Bogotá, Colombia. Publicación digital en la página web de [http://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/Codigo\\_Disciplinario\\_Unico\\_2011.pdf](http://www.procuraduria.gov.co/relatoria/media/file/Codigo_Disciplinario_Unico_2011.pdf).

Recuperado el 5 de marzo de 2015.

2006, L. 1. (s.f.). Diario oficial del Senado 46.160 de 2006. Bogotá, Colombia. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html). Recuperado el 4 de marzo de 2015.

2006, L. 1. (s.f.). Diario oficial del Senado 46.160 de 2011. Bogotá, Colombia. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html). Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Caicedo, M. C. (s.f.). 2012. El daño extrapatrimonial en el Acoso Laboral-Extensión del Daño como fuente de la responsabilidad civil del empleador. Bogotá. Publicación digital en la página web de la Universidad Externado de Colombia. Recuperado el 6 de marzo de 2015.

Cassitto, M. G. (s.f.). 2004. Sensibilizando sobre Acoso psicológico en el trabajo. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. No. 4. Publicación digital en la página web. [http://www.bvsst.org.ve/documentos/portada/L191/Sensibilizando%20\\_Acoso.pdf](http://www.bvsst.org.ve/documentos/portada/L191/Sensibilizando%20_Acoso.pdf). Recuperado el 3 de marzo de 2015

Código, P. C. (s.f.). Código de Procedimiento Penal. Título III. Capítulo Primero. Publicación digital en la página web DEL Diario Oficial 44097 del 24 de julio de 2000. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>. Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Colombia, C. P. (s.f.). 1991. Presidencia de la Republica. Bogotá, Colombia. Leyer. Título II p. 3. Publicación digital en la página web <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>.

Recuperado el 3 de marzo de 2015

Colombia, C. P. (s.f.). 1991. Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Colombia. Título I p. 1. Publicación digital en la página web <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>. Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Constitución, P. d. (s.f.). 1991. Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Colombia. Título I p. 1. Publicación digital en la página web <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>. Recuperado el 3 de marzo de 2015.

Constitucional, C. (s.f.). 1998. Sentencia T-461 de 1998. MP: Alfredo Beltrán Sierra. Publicación digital en la página web <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1998/t-461-98.htm>. Recuperado el 3 de marzo de 2015

Constitucional, C. (s.f.). 2007. Sentencia C-780 de 2007. MP: Humberto Antonio Sierra Porto. Publicación digital en la página web <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-780-07.htm>. Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Constitucional, C. (s.f.). Sentencia C-780 de 2007. MP: Humberto Antonio Sierra Porto. Publicación digital en la página web <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-780-07.htm>. Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Corte, C. (s.f.). 2006. Sentencia C-898 de 2006. MP: Manuel José Cepeda Espinosa. Publicación digital en la página web de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22468>. Recuperado el 6 de marzo de 2015.

Corte, C. (s.f.). 2007. Sentencia C-282 de 2007. MP: Álvaro Tafur Galvis. Publicación digital en la página web [http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-282-07.htm#\\_ftn2](http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-282-07.htm#_ftn2). Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Davezies, P. (s.f.). 2009. Acoso moral, sufrimiento laboral en Francia. Edición dimanche de 2015. Publicación digital en la página web de Droit médical Droit de la santé. <http://droit-medical.com/langue/espanol/408-acoso-moral-sufrimiento-laboral-en-francia#ixzz3UTzvPXwB>. Recuperado el 6 de marzo de 2015.

Decreto, 1. d. (s.f.). 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998. Publicación digital en la página web de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-5>. Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Decreto, 1. d. (s.f.). 2007. Sistema de Estímulos Lineamientos de Políticas. Publicación digital en la página web de Departamento Administrativo de la Función Pública. [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=275](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=275). Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Decreto, 4. d. (s.f.). 2009. Adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Diario Oficial 47.538 de noviembre 19 de 2009. Publicación digital en la página web de

Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <http://www.alcaldiabogota.gov>. Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Dorta Quintana, A. (s.f.). 2013. Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional. Blog. Publicación digital en la página web Centro de Desarrollo Gerencial. <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>. Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Edel Navarro, R. &. (s.f.). 2007. Clima y Compromiso Organizacional. Volumen I de 2007. Publicación digital en la página web [http://adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf). Recuperado el 3 de marzo de 2015.

Edel Navarro, R. &. (s.f.). 2007. Clima y Compromiso Organizacional. Volumen II de 2007. Publicación digital en la página web de la Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. <http://redeln.econozco.com/>. Recuperado el 3 de marzo de 2015.

Edel, N. R. (s.f.). 2007. Clima y Compromiso Organizacional. Volumen I de 2007. Publicación digital en la página web [http://adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf). Recuperado el 4 de marzo de 2015. Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Foncea Romanik, K. (s.f.). (2011). El Mobbing y su Tratamiento en la Legislación Laboral. Edición María Eugenia Meza B. de 2011. Publicación digital en la página web [http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos-100418\\_recurso\\_1.pdf](http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos-100418_recurso_1.pdf). Recuperado el 3 de marzo de 2015

Gandara M, H. R. (s.f.). (2014). Medición Del Clima Organizacional Del Área Administrativa De La Universidad De Sucre Y Propuesta De Mejoramiento. Edición 2 de 2014. Recuperado el 3 de marzo de 2015.

Gandara Molino, H. &. (s.f.). (2014). Medición Del Clima Organizacional Del Área Administrativa De La Universidad De Sucre Y Propuesta De Mejoramiento. Edición 2 de 2014. Recuperado el 3 de marzo de 2015.

Gandara Molino, H. (s.f.). (2014). Medición Del Clima Organizacional Del Área Administrativa De La Universidad De Sucre Y Propuesta De Mejoramiento. Edición 2 de 2014. Publicación digital en la página web de la Revista Pensamiento Gerencial. <http://revistas.unisucre.edu.co/index.p>. Recuperado el 3 de marzo de 2015

Gandara Molino, H. R. (s.f.). (2014). Medición Del Clima Organizacional Del Área Administrativa De La Universidad De Sucre Y Propuesta De Mejoramiento. Edición 2 de 2014. Recuperado el 3 de marzo de 2015.

Giorgio, M. T. (s.f.). 2009. Acoso moral, sufrimiento laboral en Francia. Edición 2009. Publicación digital en la página web <http://droit-medical.com/langue/espanol/408-acoso-moral-sufrimiento-laboral-en-francia#ixzz3UTy8z6Nf>. Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Herrera Sierra, L. I. (s.f.). 2012. Los Riesgos Psicosociales, sus posibles causas y su necesario monitoreo en Colombia bajo la resolución 2646 del 2008. Publicación digital en la página web de la Biblioteca Universidad de Cartagena. <http://190.25.234.130:8080/jspui/handle/11227/833>. Recuperado el 3 de marzo de 2015

Hirigoyen, M.-F. (s.f.). 2003. Acoso moral en el trabajo. Barcelona 2003. p.2. Publicación digital en la página web <http://www.conchadoncel.com/Contenidos/Mobbing/HirigoyenAcosoTrabajo2003.pdf>. Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Ley, 9. d. (s.f.). 2013. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Versión 1. Publicación digital en la página web de Departamento Administrativo de la Función Pública. Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Leymann, H. (s.f.). 1990. Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. Violence and Victims. Volumen 5. Publicación digital en la página web <http://www.terapiabreveyeficaz.com.ar/Documentos/7mobbing.pdf> . Recuperado el 3 de marzo de 2015

Lorenz, K. (s.f.). "On Agressión" Ed. Harcourt Brace. 1966 . San Diego, Estados Unidos de Norteamérica. <http://contenidos.universia.es/especiales./mobbing/concepto/index.htm>.

Mangarelli, M. C. (s.f.). 2011. La noción de acoso moral laboral o "mobbing" y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. Edición 37 de 2011. Publicación digital en la página web de la Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. <http://www.sciel>. Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Membiola, J. B. (s.f.). 2001. El acoso moral en el trabajo: su indefinición jurídica. Incidencia en la Administración Pública. Publicación digital en la página web [http://cemical.diba.cat/es/publicaciones/ficheros/acoso\\_moral\\_membiola.pdf](http://cemical.diba.cat/es/publicaciones/ficheros/acoso_moral_membiola.pdf). Recuperado el 3 de marzo de 2015

Mesa, J. A. (s.f.). 2010. El bloque de constitucionalidad como fuente del derecho administrativo. Edición 4 de 2010. Publicación digital en la página web Revista Electrónica Facultad de Derecho y Ciencias Políticas U.A. <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/resoluciones>. Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Ministerio, d. l. (s.f.). Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades. Diario Oficial 47059 de julio 23 de 2008. Publicación digital en la

página web de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <http://www.alcaldiabo.gov.co>. Recuperado el 6 de marzo de 2015.

Ministerio, d. T. (s.f.). Resolución No. 00000652 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. Abril 30 de 2012. Publicación digital en la página web. Recuperado el 6 de marzo de 2015.

Mora, R. (s.f.). Modulo UNAD Gestión del Talento Humano. Vicerrectoría de Medios y Mediaciones pedagógicas, Bogotá D.C. Publicación digital en la página web Universidad Abierta y a Distancia. [http://dateca.unad.edu.co/contenidos/109122/Lecturas\\_Obligatorias\\_Gestion\\_](http://dateca.unad.edu.co/contenidos/109122/Lecturas_Obligatorias_Gestion_). Recuperado el 6 de marzo de 2015.

Núñez, M. R. (s.f.). 2002. Los servicios de prevención ante el acoso moral en el trabajo: diagnóstico y prevención. Edición 7 de 2012. Publicación digital en la página web de la Lan Harremanak Revista de Relaciones Laborales. [http://www.ehu.es/ojs/index.php/Lan\\_Harremanak/a](http://www.ehu.es/ojs/index.php/Lan_Harremanak/a). Recuperado el 3 de marzo de 2015.

Parra Osorio, L. &. (s.f.). 2010. La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. Una revisión sistemática. Volumen 6, núm. 1. Publicación digital en la página web de la Red de Revistas Científicas de América Latin. Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral-Mobbing-Perspectiva psicológica. Revista de estudios sociales. Edición 18 de 2004. Publicación digital en la página web de la Universidad de los Andes. <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/index.php?id=378>. Recuperado el 3 de marzo de 2015.

Procuraduría, G. d. (s.f.). Boletín No. 161. 2006. Publicación digital en la página web de la Procuraduría General de la Nación. [http://www.procuraduria.gov.co/html/noticias\\_2006/noticias\\_161.htm](http://www.procuraduria.gov.co/html/noticias_2006/noticias_161.htm). Recuperado el 6 de marzo de 2015.

Pública, Departamento Administrativo de la Función. (s.f.). 2004. La calidad de vida laboral para una cultura de lo público: Instrumentos para su Gestión. Pág. 12. Publicación digital en la página web dafp. [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=16](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=16). Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Revista OIT, N. 4. (s.f.). Acoso moral - ¿Nuevo azote de la actividad laboral para los sindicalistas?. [http://international.vlex.com/vid/acoso-moral-azote-actividad-sindicalistas-172117?\\_ga=1.3266416.1591071795.1426439174](http://international.vlex.com/vid/acoso-moral-azote-actividad-sindicalistas-172117?_ga=1.3266416.1591071795.1426439174).

Rodríguez, S. A. (s.f.). 2014. Cómo optimizar el clima laboral desarrollando una buena comunicación en el área de Control de Selección del Instituto Nacional de la Meritocracia. Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Publicación digital en la página web . Recuperado el 4 de marzo de 2015.

Sánchez Pérez, J. (s.f.). 2013. El Acoso Moral En El Trabajo: Una Perspectiva Global De Derecho Comparado Desde Distintos Continentes. Edición 35 de 2013. Publicación digital en la página web de la Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. <http://dialnet.uni>. Recuperado el 3 de marzo de 2015

Trabajo, M. d. (s.f.). Resolución 00000652 de 2012. Abril 30 de 2012. Publicación digital en la página web <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/resoluciones/2012.html?start=20>. Recuperado el 5 de marzo de 2015.

Velázquez, M. D. (s.f.). 2014. Elementos de los Modelos Determinantes del Clima Organizacional. Volumen 10, p. 28. de 2014. Publicación digital en la página web de la European Scientific Journal. Recuperado el 3 de marzo de 2015.

## ANEXO 1

### FORMATO ENTREVISTA

#### IMPACTO DEL ACOSO LABORAL Vs. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

##### “EL SILENCIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS”

Señor funcionario la presente entrevista es voluntaria, tiene como fin dar a conocer en el último año el comportamiento que han tenido sus jefes o compañeros de trabajo hacia usted.

Fecha: \_\_\_\_\_

SEXO: MASCULINO \_\_\_23\_\_\_ FEMENINO \_\_\_27\_\_\_

EDAD: 18-25 \_\_\_2\_\_\_ 26-34 \_\_\_18\_\_\_ 35-44 \_\_\_20\_\_\_ 45-53 \_\_\_10\_\_\_ 54+ \_\_\_\_\_

Ciudad/Municipio: \_\_\_\_\_

NIVEL EDUCATIVO: Ninguno \_\_\_ Primaria \_\_\_ Secundaria \_\_\_5\_\_\_ Tecnológico\_19\_\_\_ Educación Superior \_\_\_26\_\_\_

La entrevista tiene el propósito de identificar los problemas, que la administración pasa por alto y no cuenta con la flexibilidad de cubrir la toma de decisiones en el mejoramiento del ambiente laboral con los funcionarios.

PREGUNTA	RESPUESTAS										
	AÑO	MES	DIAS	NUNCA	A VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	POR QUIEN			
								DIRECTIVO/ JEFE	SUPERIOR A USTED	SIMILAR A USTED	INFERIOR A USTED
1. Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa.											
2. Los métodos y materiales de capacitación que la administración ofrece han sido beneficiosos para los funcionarios.											
3. Hay efectividad en los procedimientos actuales que realiza la administración en comunicación sobre el entorno laboral.											



4. Está satisfecho con las oportunidades internas y los programas de crecimiento o promoción (ascensos) que ofrece la entidad.											
5. Ha recibido durante el tiempo laborado en la entidad beneficios de los programas que ofrece.											
6. Durante el desarrollo y supervisión de sus labores éstas han sido reconocidas por los jefes inmediatos.											
7. Sus Jefes muestran interés en sus proyectos de trabajo?.											
8. En su trabajo alguna vez se le ha privado, ocultado, negado los insumos, documentos o los instrumentos de trabajo para el normal desarrollo de sus actividades?											
9. Ha sido víctima de comentarios hostiles y de descalificación profesional expresados en presencia de sus compañeros de trabajo?											
10. Considera que alguna vez se la han asignado funciones que no le corresponden y que afectan su autoestima?											
11. Si considera que ha sido víctima de acoso y ha padecido alguna enfermedad durante el tiempo que ha sido acosado, su EPS lo ha tratado?											
12. Se ha sentido discriminado(a) alguna vez; indique quien ejerce esa discriminación?											