

**CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE EMPRESARIAL QUE CONTRIBUYEN AL
ACOSO LABORAL**



**PAOLA ANDREA AMAYA RODRÍGUEZ
NINI JOHANNA SEGURA MONTERO**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE ENFERMERIA - FACULTAD DE MEDICINA
ESPECIALIZACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ, D.C.
2008**

**CARACTERÍSTICAS DEL AMBIENTE EMPRESARIAL QUE CONTRIBUYEN AL
ACOSO LABORAL**



PAOLA ANDREA AMAYA RODRÍGUEZ

Abogada

NINI JOHANNA SEGURA MONTERO

Fonoaudióloga

**Trabajo de grado para optar
por el título de Especialistas
en Salud Ocupacional**

Asesor

Gloria Inés Prieto de Romano

Enfermera Magister en ciencias de Enfermería y Especialista en Bioética

Belkys Alejo Riveros

Enfermera Magister en investigación y docencia

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE ENFERMERIA - FACULTAD DE MEDICINA
ESPECIALIZACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ, D.C.
2008**

NOTA DE ADVERTENCIA

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de grado. Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y porque los trabajos de grado no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vea en ellos el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Artículo 23 de la Resolución N° 13 de Julio de 1946

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Introducción	7
1. Justificación	11
2. Planteamiento del problema	14
3. Objetivos.....	15
3.1. Objetivo General.....	15
3.2. Objetivos Específicos	15
4. Propósitos.....	16
5. Marco Teórico.....	17
5.1. Características de la empresa que contribuyen al acoso laboral.....	20
5.2. Características del acosador dentro de la organización laboral	25
5.3. Consecuencias del acoso laboral para la organización	30
5.4. Marco jurídico relacionado con el acoso laboral	31
5.4.1. Experiencias legislativas europeas.....	31
5.4.2. Experiencia legislativa latinoamericana	34
5.5. Estrategias de prevención del acoso	38
6. Desarrollo metodológico	43
7. Presentación y Análisis de resultados	46
Conclusiones	60
Anexos	62
Bibliografía	100

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Estilos de liderazgo	28
Tabla 2. Artículos seleccionados en orden cronológico.....	44
Tabla 3. Perfil del agresor por parte del trabajador agredido	53

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Ley 1010 de 2006. Ley de acoso laboral en Colombia.....	62
Anexo 2. Fichas analítico descriptivas	77

INTRODUCCIÓN.

“En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de ser procesada ante un Tribunal”.

Heinz Leymann.

En el mundo, los riesgos ocupacionales ocasionan 270 millones de accidentes, y según la Organización Internacional del Trabajo –OIT- (2003) cada año hay dos millones de muertes en el trabajo. Actualmente se presentan 160 millones de enfermedades profesionales no mortales, de las cuales el 10% son enfermedades mentales ocasionadas por factores de riesgo ocupacionales psicosociales entre los cuales comienza a considerarse la violencia en el trabajo¹ (acoso laboral, hostigamiento, aislamiento, amedentramiento y acoso sexual).

La OIT y la Organización Mundial de la Salud ha definido como objetivo en salud laboral el promocionar y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, la prevención de pérdidas derivadas de las condiciones de trabajo, la protección contra los riesgos derivados de factores adversos para la salud, la colocación y el mantenimiento del trabajador en un ambiente laboral adaptado a sus capacidades psicológicas y fisiológicas. En resumen, la adaptación del trabajo al hombre y de cada hombre a su trabajo.

Así mismo el Código Internacional de Ética para los profesionales de la salud ocupacional² incluye dentro de los deberes del profesional que se desempeña en esta área, proteger la vida y la salud de los trabajadores, el respeto a su dignidad

¹ Para la OIT la violencia en el trabajo es entendida como “Toda acción, incidente y comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante la cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirlas. Reunión de expertos 2003. Ginebra)

² Revista de la Sociedad Colombiana de medicina del Trabajo Volumen 9, numero 3, noviembre 2006,p.150-155.

humana y la promoción de los más elevados principios éticos en las políticas y programas de salud ocupacional.

En Colombia el referente investigativo sobre este tema es el estudio realizado en el año 2004 por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia en los sectores económicos de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas denominado “Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo”³, algunos de sus resultados se presentan de manera comparativa con el reporte producto de la Tercera Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo realizada por la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida del trabajador en el año 2000. En resumen son las siguientes:

- 1- Las prevalencias relacionadas con violencia física y sexual son del 1.3% en Colombia y 2% en Europa.
- 2- La prevalencia del acoso laboral en todos los sectores es un fenómeno importante que está atentando contra la seguridad y la salud de los ambientes de trabajo siendo, de un 19.8% en Colombia frente a un 9% en Europa.
- 3- De los sectores analizados en Colombia el de mayor prevalencia de violencia en el trabajo es el de Transporte, 25.1%.
- 4- El acoso psicológico es el de mayor ocurrencia y se observa con mayor frecuencia en trabajadores con edades entre los 20 a 30 años con tendencia a ser mayor en la mujer de los sectores de Salud y Financiero.
- 5- El 12.8% de los trabajadores manifestaron recibir agresiones verbales, de las cuales el 40% son infligidas por el jefe y el 22% por los compañeros de trabajo.
- 6- La violencia sexual se expresa con una prevalencia del 1.7% de los cuales el 51% de los casos es por acoso sexual laboral.

³ BETANCURT PALACIO DIEGO y Otros. Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Colombia 2004. Ministerio de la Protección Social y Universidad de Antioquia.

Como se observa en los resultados anteriores la presencia del acoso laboral en Colombia duplica lo encontrado en Europa, prevalece el acoso psicológico ejercido sobre los trabajadores jóvenes adultos especialmente mujeres que se desempeñan en el área de la salud. Teniendo como referencia estos resultados el Gobierno emitió la Ley 1010 del 2006 acerca del “Acoso Laboral en Colombia” el cual se define como:

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a difundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo⁴.

Teniendo en cuenta que se trata de un tema relativamente nuevo para la salud ocupacional, resulta interesante conocer las características del ambiente empresarial que contribuyen al acoso laboral, dentro de éstas las relacionadas con las características de la empresa y el perfil del acosador, y a partir de lo encontrado en tal sentido, establecer lineamientos o estrategias que permitan, a los especialistas de la Salud Ocupacional, el diseño de programas de prevención y seguimiento de este factor psicosocial, pues es claro que cada vez más, en las diferentes organizaciones de trabajo, y ante los cambios en los sistemas de producción, se presentan problemas en las relaciones entre los miembros de las mismas, las cuales acarrearán consecuencias negativas para la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores como para la productividad de las empresas.

La metodología empleada para dar respuesta a los objetivos propuestos se desarrolló a partir de una revisión documental que incluyó diferentes estudios descriptivos, de corte transversal, longitudinal y representativos sobre el tema propuesto, así como los antecedentes significativos y existentes sobre el

⁴ Ley 1010 de 2006, Artículo 1. Ley de Acoso Laboral en Colombia.

particular, análisis que tuvo en cuenta el periodo comprendido entre los años 1998 a 2008.

1. JUSTIFICACIÓN.

El trabajo es “la condición básica y fundamental de toda la vida humana” (Engels. S.F., p.27) lo cual significa que las personas dedican gran parte de su vida al trabajo, por lo que la organización laboral debe ser el ámbito en el cual el hombre logre desarrollarse personal y profesionalmente; los trabajadores son la esencia de la empresa “en este contexto, es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. Éstas operan a través de las personas que forman parte de ellas, que deciden y actúan en su nombre” (Chiavenato, 2002).

Desafortunadamente, tal como lo señaló la empresa Gallup (González 2001-2002), en una investigación realizada en 65 países en donde se encuestaron más de dos millones de personas, se reconoce de palabra la importancia del talento humano, pero en la realidad las prácticas administrativas son poco adecuadas para lograr el bienestar y la buena calidad de vida del trabajador; es por ello que ha surgido el fenómeno del acoso laboral.

Por lo anterior, el área de la Salud Ocupacional, debe enfrentar el tema del acoso laboral como un evento que altera la salud de las personas en su esfera física, mental y social, exigiendo a las suscritas, como futuras profesionales que se desempeñarán en esta área, asumir un reto profesional, frente a la exigencia de productividad como rectora del desarrollo del país.

La Salud Ocupacional debe enfocarse a la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones; a la prevención de daños a la salud causados por las condiciones de trabajo; a la ubicación y mantenimiento de los trabajadores en un ambiente adaptado a sus capacidades físicas y psicológicas, pues las víctimas del acoso pueden desarrollar trastornos mentales graves, como el trastorno de ansiedad

generalizada o el trastorno por estrés postraumático, que dan lugar a cambios de personalidad permanentes.

El Código Internacional para los profesionales de la Salud Ocupacional señala que el enfoque principal de la salud ocupacional está orientado hacia tres objetivos:

- El mantenimiento y promoción de los trabajadores y su capacidad de trabajo.
- El mejoramiento del ambiente de trabajo.
- El desarrollo de organizaciones y culturas de trabajo que permitan el mantenimiento de la salud de los trabajadores y el apoyo de la productividad en todos los procesos.

Lo expuesto exige que los profesionales en salud ocupacional busquen mecanismos que eviten el acoso laboral, así como la concientización a todas las personas de las empresas, de manera que se rechacen estas prácticas y se enfatice en el respeto a la dignidad del trabajador. Lo anterior partiendo siempre de la premisa de que todas y cada una de las actuaciones de las personas que integran una empresa deben guiarse por principios éticos que permitan la convivencia armoniosa que tiene como único fin el de preservar y garantizar la salud de sus trabajadores.

En Colombia el acoso laboral en los sectores económico de vigilancia privada, transporte, salud y finanza muestra que es un fenómeno social importante que está afectando la seguridad y salud de los trabajadores en los diferentes ambientes laborales, con una prevalencia del 19.8% “para un solo semestre del 2004⁵” lo que da a entender que el problema puede ser aun mayor a lo que se informa.

Desde el punto de vista de la jurisprudencia el Doctor Carlos Luis Ayala en su libro Legislación en Salud Ocupacional en el capítulo de presunción de enfermedad

⁵ Ibid. p, 118.

profesional trae a colación el tema de acoso laboral como enfermedad profesional en Colombia, y al respecto menciona los pronunciamientos de la Corte Constitucional en las Sentencias “T-461 de 1998 caso de hostigamiento en las relaciones laborales, T-013 de 1999 sobre dignidad del trabajador y la T-170 de 1999 el hostigamiento en relación al derecho de asociación”

Por todo lo anterior, y al ser necesario establecer los lineamientos de prevención que eviten el fenómeno del acoso laboral, las autoras de la presente revisión documental consideran que es hora que el especialista en salud ocupacional se ocupe de este factor psicosocial, que va en ascenso, y que está influyendo negativamente en la salud y el desempeño de los trabajadores.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son las características del ambiente empresarial que contribuyen al acoso laboral?

Para facilitar la comprensión del lector a continuación se definen los términos relevantes en la formulación del problema:

Ambiente empresarial: Hace referencia a las características de la empresa, entre éstas se incluye: la política organizacional, el tipo de vinculación laboral, el manejo de la información dentro de la empresa, la participación en la toma de decisiones, el ritmo y el estilo de trabajo; además el perfil del acosador que contempla la forma de comunicación utilizada y el estilo del liderazgo.

Acoso Laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a difundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Desde el punto de vista **moral**, el acoso laboral se entiende como la forma específica de violencia consistente en hostigamiento con frecuencia significativa hacia las personas con algún tipo de asociación laboral de dependencia o entre pares cuyo fin es aislar a la persona dentro de la organización; no incluye agresión física.

3. OBJETIVOS.

3.1 OBJETIVO GENERAL.

- Describir las características del ambiente empresarial que contribuyen al acoso laboral.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Describir las características de la empresa que contribuyen al acoso laboral.
- Describir el perfil del acosador dentro de la organización laboral.

4. PROPÓSITO.

El presente revisión documental tiene como finalidad, proponer lineamientos para diseñar e implementar programas de prevención del acoso laboral dentro de la empresa, que considere tanto el ambiente de la misma como al trabajador.

5. MARCO TEÓRICO.

La violencia física en el trabajo ha sido registrada desde siempre, sin embargo, la violencia psicológica ha sido excluida, en razón principalmente a la multifactoriedad en el proceso de identificación de la misma, que hace compleja su demostración.

No obstante que el tema del acoso laboral es un factor de riesgo psicosocial que siempre ha existido, ha permanecido oculto durante años y tan solo a partir de las últimas dos décadas ha empezado a ser objeto de atención.

La expresión acoso fue introducida en el mundo laboral por el fundador de la etología⁶ Konrad Lorenz, quien en el año 1968⁷ utilizó esta expresión al analizar el comportamiento animal en grupo; concretamente detectó cómo animales pequeños (cuervos) acosaban conjuntamente a un animal grande (búho), de forma sistemática para conseguir que abandonara su situación próxima a ellos.

Posteriormente en 1972 un médico sueco Peter Paul Heinemann, tomó dicho término del mundo animal para un comportamiento similar en el mundo de los humanos; concretamente apreció cómo entre niños de un colegio, y en el tiempo entre clase y clase, se producía un comportamiento muy destructivo, de grupos de ellos en individuos aislados.

Finalmente, el término recayó en el ambiente empresarial con el psiquiatra alemán Leymann, quien en 1984, y tras una investigación científica que comenzó en 1982, utilizó la palabra acoso laboral para referirse a una situación de "terror psicológico en el trabajo, que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida de manera

⁶ Etología, ciencia dedicada al estudio, análisis del comportamiento animal.

⁷ Konrad Lorenz. La agresión. 1963.

sistemática por una o varias personas, casi siempre contra una persona que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva"⁸.

Leymann (1993) considera al acoso laboral como un estresor social complejo en la medida que incluye diversidad de conductas o actividades negativas, indicadoras de un conflicto interpersonal exagerado. El carácter distintivo del conflicto reside en la gravedad de las consecuencias para el trabajador o víctima.

Es importante subrayar que esa comunicación hostil, esas acciones, actividades o conductas negativas deben ocurrir sobre una base muy frecuente (al menos una vez por semana) y durante un largo período de tiempo (al menos seis meses) (Leymann, 1996).

En este orden de ideas, dentro de una empresa existen una variedad de factores que producen el acoso laboral, Zapf et al (1996) utilizando el *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT) indicó siete de estos factores, dentro de los cuales se incluyen las características personales como las organizacionales:

- Ataques a la víctima con medidas organizacionales.
- Ataques a las relaciones sociales informales de la víctima (conductas orientadas a conseguir el aislamiento de la víctima).
- Ataques a la vida privada de la víctima (mofarse de determinados atributos físicos o psicológicos de la víctima u hostigarla en su vida privada a través de diversos medios con la finalidad de socavar su autoestima).
- Agresiones verbales.
- Extender rumores.
- Violencia física, referida a acoso sexual así como a amenazas o a violencia física en general.
- Atacar las actitudes de la víctima (políticas, religiosas o de otra índole).

⁸ HEINZ Leymann. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and victims, USA vol 5, 1990.

En Colombia el acoso laboral, es definido en el Art. 1 de la Ley 1010 de 2006 (Anexo 1) como:

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

En la misma ley se plantea que el acoso laboral puede darse en diferentes modalidades entre estas: Maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral.

Como se observa el concepto de acoso laboral esta relacionado con el de violencia, al respecto Gilberto Cely Galindo⁹ señala que “la violencia es una manifestación clara del debilitamiento moral de la sociedad que la produce” y compromete en grado sumo el ejercicio de la voluntad libre relacionada del ser humano para producir intencionalmente un mal, aplicando toda la capacidad inteligente de un individuo o de una institución para dañar a otros, o para autodestruirse”, el violento crea un clima de intimidación, de miedo, para utilizar psicológicamente a la persona en este caso al trabajador.

En este orden de ideas, se encuentra aceptado que el acoso laboral no es un fenómeno puntual, sino que debe verse como un proceso que va desarrollándose en el tiempo, y que por lo tanto debe ser analizado desde diversas perspectivas entre estas: la organización, las características del agresor, las conductas utilizadas por éste, la duración de las mismas, entre otras.

⁹ CELY Galindo Gilberto, La violencia en las entrañas de la cultura. p, 341.

5.1. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA QUE CONTRIBUYEN AL ACOSO LABORAL.

Es importante anotar que se han llevado a cabo numerosos intentos para explicar la aparición del acoso laboral, razón por la cual coexisten tres formas diferentes de conceptualizar y tratar de explicar los procesos de acoso psicológico:

- a) Explicación del acoso en función de la personalidad del acosador.
- b) En función de las características inherentes a las relaciones interpersonales; y
- c) Basándose en características de la empresa.

Sin embargo, no se conoce tanto del acosador contra la víctima como de los factores organizacionales, lo cual es razonable, dado que la organización de algún modo, es la “tolerante directa”, ya que al no prestar atención a este problema, consiente claramente el que se produzca. Por lo tanto, el factor principal que contribuye a la generación del acoso reside en la organización.

Heinz Leymann (1990) se considera como pionero en el estudio del acoso laboral y en sus planteamientos indica que el surgimiento del mismo se debe a cuatro factores organizacionales:

- Deficiencias en el diseño del trabajo.
- Deficiencias en la conducta de liderazgo.
- Posición social ocupada por la víctima.
- Estándares morales bajos por parte de la dirección y del personal de la empresa.

Este autor concluye que los conflictos de dirección no son conflictos del individuo sino de la organización, razón por la cual el acoso siempre es responsabilidad de la organización y de su dirección.

Por su parte, Ashforth (1994), con una visión más ética del tema, en cuanto a las características organizacionales menciona las siguientes:

- Valores de la organización, como por ejemplo aquellos que prevalecen en instituciones donde los trabajadores son sometidos a formas extremas de supervisión autoritaria.
- Producción en masa, lo que a menudo conduce a procedimientos de dirección dictatoriales.
- Cultura empresarial de la organización, donde los propietarios, directores/tiranos despliegan con frecuencia una combinación de fuerte necesidad de independencia y control, desconfianza de los demás, y deseo de ser aplaudido.

Bajo la misma línea, Vartia¹⁰ (1996) realizó un estudio en el cual comparaba las características del trabajo de un grupo de personas sometidas a acoso laboral y otro que no. Entre las personas acosadas era más frecuente trabajar en un ambiente muy competitivo, con altas exigencias psicológicas, con cada uno atendiendo sólo a sus propios intereses, es decir de manera egoísta. En las empresas donde trabajaban sin ningún tipo de acoso, el clima era más relajado y acogedor y las personas se desempeñaban más motivadas y comprometidas.

Otros aspectos de la organización asociados con el acoso laboral analizados por Vartia fueron la falta de posibilidades de participación en las decisiones que afectan al propio trabajador, la escasa información divulgada en la empresa y la

¹⁰ Vartia, M. (1996). The Sources of Bullying - Psychological Work Environment and Organizational Climate. *European Jr. of Work And Organizational Psychology*, 5 (2), p. 203-214

inadecuada comunicación sobre las tareas y metas del equipo y de cada uno de los trabajadores.

Igualmente, indica este autor que el exceso de trabajo, la falta de autonomía y la monotonía, fueron más frecuentes entre las personas que sufrían acoso. Otro aspecto interesante, identificado por Vartia, es que cuando el trabajador sabe con anterioridad la finalización de su labor, esto le crea incertidumbre, la cual se asocia con el acoso laboral.

Con un análisis basado en la cultura y el clima de la organización, las cuales también son consideradas como características organizacionales antecedentes del acoso, Zapf (1999^a) proporcionó evidencia de que el acoso se relaciona con un ambiente de trabajo negativo, comparando a las víctimas de acoso con un grupo de control compuesto por individuos no victimizados, las primeras evaluaron su ambiente de trabajo de modo más negativo que los miembros del grupo de control.

El hecho de que a los sujetos se les interrogara por su percepción del clima laboral antes que por su experiencia de acoso, fortalece el punto de vista que sostiene la conexión entre mal ambiente de trabajo y acoso.

De acuerdo con lo señalado por los autores antes mencionados, se puede afirmar que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con numerosos elementos del ambiente y la organización empresarial. Situación que de igual manera es confirmada, por ejemplo, por autores como Einarsen et al., (1994) quien señala que desde la perspectiva organizacional se ha relacionado tanto un estilo de liderazgo autoritario como un estilo débil o de "laissez-faire" con la aparición del acoso.

Del mismo modo, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, las altas demandas laborales, así como un bajo control sobre la tarea, son características que se han asociado con el incremento de las tasas de acoso (Zapf et al., 1996).

Desde la perspectiva señalada por los autores antes mencionados, es importante indicar que definitivamente el acoso no surge en el vacío, sino que en la mayoría de las ocasiones, el origen de dichas situaciones hay que localizarlas dentro de un contexto empresarial y social marcado por profundas inestabilidades.

Por lo anterior, existe un ingrediente, que aún cuando no es explícito, si está inmerso en los denominados aspectos organizacionales que contribuyen al acoso laboral, cual es la ausencia de valores éticos, lo cual hace necesario hacer una referencia teórica de la denominada “Ética de la Empresa”, pues ésta explica el por qué la ausencia de valores éticos en una organización contribuye al acoso laboral.

En este sentido Adela Cortina¹¹ afirma que la ética es una aspecto fundamental en la empresa moderna por medio de ella “la empresa explica cual es su carácter, sus valores, sus ideas morales, que son lo que el vocablo ethos significa”. Añade que al hablar de la empresa no se refiere exclusivamente a las que producen beneficios económicos, sino que también entran en ella otras instituciones como las universidades, los hospitales y la administración pública.

Para Cortina “la empresa no es un grupo humano cualquiera”¹², por tanto, el comportamiento de sus miembros debe “estar orientado por unos valores éticos que hagan posible la autorrealización personal en un clima de respeto mutuo donde se hallan delimitadas las responsabilidades que se comparten, porque establecen un sistema de división y reparto de derechos y deberes, de beneficios y patrimonios, de responsabilidades y poderes, de ventajas y desventajas, de plusvalías y gravámenes”¹³.

¹¹ CORTINA Adela. Ética de la empresa Madrid: Editorial Trotta, 1996. p. 44.

¹² Ibid, p. 101.

¹³ Ibid, p. 102.

Según Gelinier¹⁴ la ética de la empresa concierne a la relaciones externas de la empresa o de los profesionales independientemente de sus clientes, proveedores, con los poderes públicos u otros y a las relaciones internas entre las personas de la empresa incluyendo a los directivos. Se trata en ella de destacar los valores que permiten la cooperación y colaboración de quienes conforman la empresa.

En concordancia con lo anterior, Darío Abad Arango¹⁵ respecto al ambiente organizacional plantea que una organización está compuesta por una estructura propia y autónoma que se caracteriza por una serie de valores principios y objetivos que la identifican, afirma que el recurso humano es el principal activo de una organización y que por lo tanto el desarrollo institucional debe apoyarse principalmente en el desarrollo del recurso humano.

Con base en lo anterior, existen unos valores éticos que se presentan como elementos imprescindibles sobre los cuales debe desarrollarse una empresa, pues su ausencia implica que la misma contribuya a la aparición del acoso laboral en la organización. Estos valores son los siguientes¹⁶:

- Integridad: Coherencia entre lo que se dice y lo se hace.
- Confianza: Credibilidad y reputación de la empresa.
- Justicia: Distribución equitativa de cargas y beneficios.
- Diálogo: Posibilidad de participación y mecanismos de consenso entre los diferentes grupos implicados y afectados.
- Transparencia, esto es, la veracidad, inteligibilidad y accesibilidad de las estructuras comunicativas internas y externas.
- Dignidad: Respeto y fomento de los derechos humanos.
- Legalidad: Cumplimiento de las leyes y disposiciones legales.

¹⁴ Gelinier, O. Ética de los negocios citado por Cortina, Adela. Ética de la empresa. p. 87.

¹⁵ ABAD Arango, Darío. Control de gestión, metodología para diseñar, validar e implementar sistemas de control de gestión en entidades del sector público, Santa fe de Bogotá: Interponed Editores, 1996.

¹⁶ GARCIA-Marzá Domingo, "Valor intangible, ética empresarial", Cinco Días, 1 de febrero de 2002.

- Compromiso Cívico: Contribución al desarrollo local y regional, corresponsabilidad por el orden social.
- Ecología: Posición ante el mantenimiento y mejora del medio ambiente.
- Responsabilidad: Capacidad de respuesta ante las expectativas y demandas sociales.

En este orden de ideas, y tal y como lo ha indicado Cortina, una ética de la empresa responde al objetivo de mejorar la misma, transformando las empresas desde dentro hacia lo mejor. Es decir que la obtención de dicha riqueza debe guiarse por unos principios éticos que rijan tanto la organización como tal como sus relaciones con los trabajadores.

5.2. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSADOR DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL.

Al hablar de Acoso Laboral, se debe tener claridad que dicho comportamiento es desarrollado por el personal interno y altamente participativo de la organización así como por trabajadores de igual categoría entre sí, de esta manera y como característica de la situación asimétrica entre las dos partes (agresor- trabajador agredido), cobran importancia los rasgos distintivos de personalidad que caracterizan al agresor, tales como: resentimientos, frustraciones, envidias, celos y/o egoísmos. De igual forma se les atribuye la cobardía, la mentira, la mediocridad y el complejo de inferioridad, estas características se dan en mayor o menor medida dependiendo de múltiples factores. Es conocido que para poder hostigar a otro ser humano el agresor habrá de ejercer dos tipos de manipulaciones, una dirigida al entorno de la víctima y otra dirigida hacia el trabajador agredido.

Comenzando por el estatus ocupado en la jerarquía laboral, existe una marcada disparidad dependiendo del país. Así, en los estudios realizados en los Países Escandinavos (Einarsen & Skogstad, 1996; Leymann, 1993), los acosadores eran por igual superiores y colegas y en menor medida subordinados. Sin embargo en

los estudios realizados en el Reino Unido (Rayner, 1997), los acosadores ocupaban principalmente una posición superior en la jerarquía laboral.

En cuanto al género es un tema que aún no se ha aclarado. Por una parte, algunos estudios sugieren que los hombres aparecen en mayor proporción que las mujeres como acosadores (Einarsen & Skogstad, 1996). Una posible explicación es que el acoso incluye formas de agresión directa (burlas, humillaciones, ridiculización en público), que serían más típicas de los hombres que de las mujeres, quienes utilizan preferentemente formas de agresión más indirectas (aislar a la víctima, chismosear, manipular a otros para que lleven a cabo las actividades de acoso). No obstante otros estudios no encuentran diferencias relacionadas con el género del acosador (Leymann, 1993). De hecho se trata de estudios donde se tiene en cuenta la proporción de hombres y de mujeres existentes en el lugar de trabajo.

Por lo que se refiere al número de acosadores la mayor parte de los estudios muestra que entre el 20% y el 40% de los casos existe únicamente una persona que acosa a la víctima, mientras que entre el 15% y el 25% había cuatro o más acosadores (Zapf 1996). Otros estudios muestran que cuando el acoso es de larga duración participa un mayor número de acosadores y las conductas negativas ocurren con mayor regularidad (Einarsen & Skogstad, 1996).

De otro lado, y retomando las características del perfil del acosador, Ashforth (1994) desarrolló el concepto de “pequeña tiranía” que se ha relacionado con el denominado acoso premeditado. En los casos en los que ocurre este tipo de acoso, la víctima no ha hecho nada provocativo que pueda justificar razonablemente la conducta, sino que se encuentra accidentalmente en una situación donde el acosador está demostrando su poder. El término “pequeña tiranía” se refiere a los jefes que despliegan despóticamente su poder sobre otros de forma arbitraria, despreciando a los subordinados, carentes de toda consideración y utilizando un estilo directivo autoritario y conflictivo.

En suma, el pequeño tirano es aquel que se “vanagloria de su poder sobre los demás”. Según Ashforth hay 6 características que son típicas de los tiranos:

- La arbitrariedad y el engrandecimiento.
- El desprecio a los subordinados.
- La carencia de consideración.
- Un estilo forzado de resolución de conflictos.
- El desaliento a las iniciativas; y
- La aplicación del castigo no contingente.

A diferencia del modelo de Leymann, el concepto de pequeña tiranía resalta la importancia que los factores individuales pueden tener en la aparición del acoso laboral.

Como complemento de lo señalado, Ashforth señala las siguientes características individuales que se asocian con la pequeña tiranía:

- Personalidad autoritaria, lo que implica la tendencia a dominar a los inferiores y a ser sumiso con los superiores.
- Individuo burócrata, lo que se asocia con una conducta inflexible e impersonal.
- Personalidad tipo X, la que mantiene que los empleados son por definición vagos y carentes de motivación.
- Baja confianza en si mismo, un rasgo que se ha mostrado fuertemente relacionado con la conducta de dominio hacia los subordinados.

Por su parte Brodsky¹⁷ describe al agresor como concienzudo, que sigue las reglas al pie de la letra, poco sofisticado muy exigente y que tiene una visión poco realista de si mismo. Adams citado por este autor habla de sadismo, narcisismo y envidia.

¹⁷ Brodsky. The harassed worker. D C Heath & Company. Toronto, Lexinton Books.

En este orden de ideas, cobran importancia las características del directivo y del estilo de liderazgo, el cual puede contribuir o no a la presencia del acoso laboral dentro de la empresa. Cortina describe las siguientes características de cada una de los estilos de liderazgo.

Tabla 1. Estilos de Liderazgo.

AUTORITARIO	DEMOCRÁTICO	LAISSEZ-FAIRE
1. El líder fija que procedimientos se han de seguir	1. Es el grupo el que determina los procedimientos, animado por el líder.	1. El grupo tiene total libertad para determinar su modo de funcionamiento.
2. La autoridad revela los pasos a dar de uno en uno, de modo que siempre queda incierto el futuro.	2. Las discusiones van dando un sentido de perspectiva. Se logra un esquema general de acción. Si hay dudas el líder presenta alternativas.	2. El líder de materiales. Dice que dará más información si se necesita. Apenas participa en discusiones.
3. El líder determina la tarea concreta, y los compañeros para cada miembro del grupo.	3. Los miembros son libres de elegir compañeros de tarea, y de repartirse las tareas.	3. El líder no participa para nada en determinar tareas ni compañeros.
4. El líder es muy personal y subjetivo en alabar y criticar. Dirige , no participa.	4. El líder es muy objetivo, fáctico, en alabar y criticar. Participa en la tarea.	4. No hace apenas comentarios sobre la tarea, a no ser que le pregunten. No evalúa.

Fuente: L. Lopez Yarto, Psicología social, "El liderazgo", Univ. Pont. Comillas, Manuscrito.

Al hacer un análisis de las características descritas, Cortina concluye:

- Hay una diferencia real entre el liderazgo del laissez-faire (del dejar hacer) y el democrático; las tareas realizadas son de mayor calidad con este último.
- El liderazgo democrático puede ser eficaz; su motivación es mayor y la originalidad también; el clima grupal es de menor sumisión, menor miedo y mas afectivo; se da mas mentalidad cooperativa.
- El liderazgo autoritario crea hostilidades y agresividades; el líder se hace indispensable, su desaparición es más traumática y hay menos conciencia grupal.
- El autoritarismo crea un descontento que frecuentemente no sale a la superficie del grupo, provocando agresividad y malestar.
- El autoritarismo genera dependencias y favorece menos la individualización y personalización.

En este orden de ideas se tiene que un líder es considerado como una persona con cualidades especiales que lo distinguen del resto del grupo y que tiene una misión específica, así las cosas el líder debe reunir cualidades innatas que fortalecidas por el entorno social en que se desenvuelva lo lleve a colocarse en posición de líder y jefe en una organización determinada.

Por lo tanto, el líder de una organización empresarial debe tener implícito valores rectores de sus acciones, por lo que cuando éstos no existen, el líder termina convirtiéndose en un líder autoritario, lo cual contribuye al acoso laboral siendo los más perjudicados los trabajadores, sobre los cuales se crea una desconfianza y temor, haciendo imposible que la empresa logre las metas y resultados propuestos.

5.3. CONSECUENCIAS DEL ACOSO LABORAL PARA LA ORGANIZACIÓN.

Existen consecuencias significativas del acoso laboral para la empresa¹⁸ tales como: un mal clima y ambiente laboral, el descenso en la creatividad, calidad y rendimiento del trabajo, un mayor ausentismo y bajas laborales, el flujo constante de empleados, un incremento en el riesgo de accidentes, la mala reputación de la empresa en el mercado laboral, y los efectos negativos que en términos generales se producen para el bienestar personal de otros trabajadores. Sobre los siguientes aspectos:

- **Rendimiento:** Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. De esta manera, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se producirá un aumento del ausentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo.
- **Clima social:** Distintos conceptos, como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales y otros señalan que el clima social en una empresa se verá afectado ante la existencia de problemas de este tipo.
- **Accidentabilidad:** Un clima organizacional deficiente presenta una alta posibilidad de que se incremente la accidentabilidad por negligencias o descuidos e inclusive por accidentes voluntarios.

¹⁸ NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing. Ministerio de Trabajo Y Asuntos Sociales. España.

Sobre el particular, Johanson¹⁹ (1987), desarrolló una lista de indicadores para determinar los costos económicos de las bajas por enfermedades repetidas y de larga duración, como pueden ser los relacionados con el acoso laboral, concluyendo que es menos costoso para una empresa reorganizar las condiciones de trabajo favorecer la calidad de salud del trabajador.

5.4. MARCO JURÍDICO RELACIONADO CON EL ACOSO LABORAL.

5.4.1 EXPERIENCIAS LEGISLATIVAS EUROPEAS.

Es importante conocer el desarrollo que el tema del Acoso Laboral ha tenido en Europa. Así las cosas se tiene lo siguiente:

En Suecia.

Este país fue el pionero en la regulación y el tratamiento jurídico del acoso psicológico en el trabajo y define la persecución psicológica en el trabajo como: “recurrentes acciones reprobables o claramente hostiles emprendidas contra trabajadores individuales, de tipo ofensivo, de tal modo que supone un aislamiento de estos trabajadores del colectivo que opera en el lugar del trabajo”.

Desde 1993, la Ley Básica de Prevención de Riesgo Laboral contempla las siguientes orientaciones para el empresario:

- Debe planificar y organizar el trabajo para prevenir, cuanto sea posible, el riesgo de persecución psicológica en el trabajo.
- Deberá manifestar de modo inequívoco su rechazo a estas formas de persecución.
- Deberá crear los mecanismos de reconocimiento, notificación y corrección de las situaciones de acoso psicológico en el trabajo.

¹⁹ Johanson (1987). Developing the Human Capital. Estocolmo. SPF- Verlag.

En Italia.

En Lazio, se aprobó en marzo del 2001 la “Disposición para prevenir y combatir el fenómeno del mobbing en el lugar de trabajo”. Delimita y tipifica las acciones de una manera amplia dando lugar a reconocer progresivamente las formas de su presentación en la interacción.

Con esta normatividad se creó el Observatorio Regional del Mobbing que permite el seguimiento al fenómeno y es un arte de carácter consultivo que facilita el control social de los ambientes de trabajo y de la responsabilidad social empresarial en este sentido.

En Francia.

En el año 2002 fue aprobada la ley de *Modernización social* que incluye, puntos que atienden la violencia laboral, específicamente el acoso laboral, sin embargo reconoce únicamente el llamado Acoso Vertical, que involucra al cargo directivo o superior como acosador que ejerce su acción acosadora sobre el trabajador que esta bajo su subordinación.

Define que ningún “trabajador/a puede sufrir degradación de las condiciones del trabajo susceptible de atentar contra sus derechos y su dignidad, de alterar su salud psíquica y mental o de comprometer su futuro profesional”.

Protege la seguridad en el trabajo como elemento psicosocial puesto que el asalariado acosado “no podrá ser sancionado, despedido u objeto de medidas discriminatorias, directas o indirectas, especialmente en materia de salario, formación, nueva calificación, promoción profesional, cambio o renovación de contrato, a causa de sufrir o rechazar el acoso moral o a causa de testimoniar o relatar tal situación de acoso”. El precepto sanciona con nulidad absoluta o de pleno derecho toda ruptura de contrato de trabajo, disposición o acto derivado de

este practica de acoso moral. La reforma incluye acciones penales a quienes incurran en este tipo de agresión.

Como mecanismo alternativo para resolver los conflictos de psicoterror en el trabajo se ofrece la mediación para solucionar el conflicto. Las listas de mediadores son elaboradas por los representantes del Estado tras la consulta y examen de las candidaturas propuestas por las instancias delegadas para este fin.

En España.

Las actividades sociales en torno al acoso moral es muy amplia, con la presencia de diversos actores tanto del Gobierno como de los trabajadores y la academia que buscan ofrecer la mayor amplitud y eficiencia posible para el control social de este fenómeno en los ambientes de trabajo.

Dentro de los aspectos que cubre la legislación Española (Real Decreto Legislativo 1/1995) se encuentran los siguientes:

- Protección de los derechos a la vida y a la integridad física. Todos tienen derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que en ningún caso puedan ser sometidos a tratos inhumanos.
- Derecho a una adecuada política de seguridad e higiene. La violencia en el trabajo se asume con carácter laboral, es decir, que la promoción, prevención y protección de los derechos de las personas agredidas deben ser contempladas como una responsabilidad de la relación laboral.

Las anteriores legislaciones son relativamente nuevas y tienen en común la defensa de los derechos del trabajador, la prevenir el acoso en el lugar de trabajo, y la necesidad de crear mecanismos de protección para las personas agredidas.

5.4.2. EXPERIENCIA LEGISLATIVA LATINOAMERICANA.

En Brasil.

Se encuentra vigente desde el 2000 la primera ley brasileña que protege a los ciudadanos contra el asedio u acoso moral. Dispone el uso de las penas a los servidores públicos municipales que practiquen el acoso moral en las dependencias de la administración pública municipal. Posteriormente estas iniciativas se han ido implementando en otras municipalidades del territorio brasileño.

En Argentina.

El proyecto de ley existente en Argentina aduce su argumentación a la existencia de la Ley antidiscriminatoria 23.952 en tanto que, en su fundamento, el acoso moral forma de discriminación que se hiciera meritorio de sanciones penales con su antecedente y además de las que derive de la responsabilidad civil.

Incluye como factores, la existencia de relaciones asimétricas con potencial de daño a la persona, bien sea por el ejercicio jerárquico de la autoridad, por la competitividad entre pares o por las deficiencias en la organización del trabajo.

En Colombia.

Colombia es un Estado Social de Derecho que parte del respeto hacia el ciudadano y consecuentemente de su dignidad humana, así las cosas en la Constitución Nacional existen los siguientes antecedentes importantes que se relacionan con el tema que ahora nos ocupa.

- **Constitución Nacional:** Artículos 25, 53 y 95.

- **Código Sustantivo de Trabajo:** Artículos 23, 59 y 62.
- **Ley 1010 de 2006:**

En el año 2006 fue aprobada, el 23 de enero de 2006, la Ley 1010 de 2006 denominada “Ley de Acoso Laboral” y por medio de la cual se adoptaron medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. *Ver Anexo 1.*

El objeto de la Ley antes mencionada fue el de 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.

De acuerdo a la legislación colombiana el desarrollo del Acoso Laboral, ocurre en las siguientes fases, las cuales pueden variar en función de la reacción de la persona hostigada:

Fase de conflicto.

En cualquier organización laboral, la existencia de conflictos resulta algo esperable, bien por motivos de organización del trabajo (en una empresa se encuentran personas y grupos cuyos objetivos e intereses están frecuentemente enfrentados), o bien por problemas interpersonales (los comportamientos, actitudes, formas de relación, estilos de vida,... de los trabajadores pueden ser de muy diversa índole y pueden originar roces). Si bien los conflictos son un acontecimiento común en la vida de relación, gran parte de ellos se resuelven de forma más o menos satisfactoria; bien por la resolución definitiva del conflicto, por el cambio de las circunstancias que lo provocaban, o porque vayan remitiendo con

el tiempo. Sin embargo, también es posible que alguno de esos problemas se haga crónico, dando paso a la segunda fase.

Fase de estigmatización.

Comienza con la adopción, por una de las partes en conflicto, de las distintas modalidades de comportamiento hostigador descritas anteriormente sobre el objeto del acoso (con la frecuencia y tiempo requeridos como criterio de definición). Lo que al comienzo tal vez fuera un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores grupales. Independientemente de que actúen el complejo de culpa o la más absoluta carencia de escrúpulos, la víctima comienza a resultar una amenaza, o un incordio para la persona o grupo de personas que le somete a tan indeseables experiencias.

La prolongación de esta fase es debida a actitudes de evitación o de negación de la realidad por parte del trabajador, otros compañeros no participantes, sindicatos, e incluso la dirección. La indefensión, la inhibición del afectado a la hora de denunciar estos hechos, la dificultad probatoria y las carencias del sistema judicial, permiten la prolongación en el tiempo de esta fase que, según los estudios de Leymann en Suecia, tiene una duración de 1.3 años por término medio, antes de pasar a la tercera fase.

Fase de intervención desde la empresa.

En esta fase y dependiendo del lugar, legislación y estilo de dirección de la empresa, se tomarán una serie de medidas, desde algún escalón jerárquico superior (el departamento de personal, el servicio médico o la dirección de la empresa), encaminadas a la resolución positiva del conflicto (cambio de puesto, fomento del diálogo entre los implicados, etc.), o, más habitualmente, medidas

tendientes a desembarazarse del supuesto origen o centro del conflicto, contribuyendo así, a la mayor culpabilización y sufrimiento del afectado.

Estas medidas van desde las bajas médicas sucesivas, que conllevan el alargamiento o el aplazamiento del conflicto, hasta el despido del trabajador afectado o la pensión por invalidez permanente. De adoptarse medidas de esta naturaleza, el resultado es la cuarta fase del proceso.

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral.

En este periodo el trabajador compatibiliza su trabajo con largas temporadas de baja, o queda excluido definitivamente del mundo laboral con una pensión de incapacidad, contribuyendo a las cargas económicas y sociales del Estado. En esta situación, la persona subsiste con diversas patologías consecuencia de su anterior o anteriores experiencias de psicoterror y se pueden deducir las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que para el afectado tiene este fenómeno.

El desarrollo de todas estas fases implica la no resolución del problema en ninguna de ellas, es por esto que es necesario que cada Empleador implemente las medidas de prevención necesarias para evitar la aparición del acoso laboral en una organización de trabajo, pues de no ser así, las fases antes mencionadas se van a volver crónicas, viéndose afectada gravemente la salud del trabajador, el cual, si no se interviene a tiempo, terminara excluido de la vida laboral.

Por lo anterior, tal y como lo señaló la autora Margarita Maria Sánchez Morales:

Si el trabajo es constitutivo de la condición humana y al sujeto moderno se le ha reducido a ser prioritariamente un productor, ignorando su subjetividad moral y política, entonces, el trabajo como práctica social y como espacio que estructura la sociedad, debe ser considerado un asunto permanente de reflexión ética y

bioética,; esta debe contribuir al reconocimiento formal y real de la dignidad humana, en tanto que, lo que está en juego es la vida, la calidad de ésta y el derecho a la salud y al trabajo de la persona humana²⁰

Resulta interesante anotar que en Latinoamérica la legislación existente si bien es cierto es nueva y no se encuentra desarrollada, la misma contempla una protección integral a todos y a cada uno de los bienes que el Acoso Laboral ocasiona entre los cuales se encuentran la dignidad humana, el respeto al trabajo, la honra.

5.5. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO.

El acoso laboral indefectiblemente conlleva un costo económico considerable, siendo en consecuencia responsabilidad del empleador proporcionar un ambiente de trabajo seguro en el que el trabajador pueda desarrollar su labor. El profesional que se desempeña en el área de salud ocupacional tiene como uno de sus deberes y obligaciones dar especial atención a la aplicación de medidas de prevención que sean técnicamente confiables y de fácil implementación. Cuando no existen dudas sobre la severidad de un riesgo ocupacional, como lo es el acoso laboral se deben adoptar acciones de prevención inmediata²¹

Así las cosas, las intervenciones desde la organización y desde un enfoque de Salud Ocupacional, pueden desarrollarse en diferentes etapas²²:

Prevención primaria. Esta forma de intervención está principalmente enfocada en cambiar aspectos del ambiente de trabajo a fin de reducir la posibilidad de que el acoso laboral ocurra. La prevención se asienta en una evaluación de riesgos previa que permita identificar aquellos rasgos de la organización que son

²⁰ SANCHEZ Morales Margarita María, Bioética y educación para el siglo XXI, p. 218.

²¹ Código Internacional de Ética para los profesionales de Salud Ocupacional. Op Cit.

²² Mobbing, Género y Salud. 2003-2006. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.

negativos, así como los grupos de trabajadores que son más vulnerables. Es importante subrayar que mediante la prevención primaria se pretende proteger a los trabajadores antes que una situación de acoso pueda llegar a producirse, por lo que resulta útil que la organización se dote de una serie de recursos para ello.

Como lo señala acertadamente Adela Cortina, al ser la empresa, uno de los agentes económicos más importantes, debe asumir su responsabilidad en la consecución de un mundo más justo, por lo cual los siguientes elementos contribuyen a la no aparición del acoso laboral en una organización, desde un perspectiva ética²³, es decir que previenen su aparición entre estos se incluyen:

- Códigos de conducta: Se trata de diseñar e implementar declaraciones corporativas que contribuyen a que el patrimonio moral ayude en la resolución de conflictos, en la orientación de las decisiones y en la clarificación de las responsabilidades.
- Consejos de empresa: Integrados por representantes de las diferentes áreas de la empresa. Son una vía adecuada para mejorar las relaciones entre trabajadores, contribuyendo a fomentar una cultura de la cooperación, la confianza y la fiabilidad.

Con base en lo señalado, se tiene que definitivamente la prevención de este factor psicosocial debe tener como objetivo fundamental el de preservar la salud psíquica y mental del trabajador, debiendo en consecuencia el Empleador adoptar todas y cada una de las medidas necesarias para lograr la consecución de tal fin.

Dentro de lo que es prevención primaria, Cassitto²⁴ et al. (2003) sugiere como métodos útiles los siguientes:

²³ ADELA Cortina, *Ética de la Empresa*, p.118-120.

²⁴ CASSITO, M.G. Fattorin, (2003). Raising awareness of psychological harassment at work protecting worker's health series, 4: 138

- Informar y educar en relación con el acoso sus consecuencias. Esto supone la información adecuada a los trabajadores, la educación de los directivos en solución de conflictos, la realización de campañas de concienciación, y el desarrollo de una política eficaz anti-acoso por parte de la organización.
- Proporcionar guías, que contengan información sobre la naturaleza y extensión del problema así como de sus efectos sobre la salud y la calidad de vida.
- Un código ético. Un código claro con indicaciones de que la empresa no tolerará comportamientos poco éticos y discriminatorios.

Sobre este último método, los códigos éticos constituyen en una empresa el punto de referencia para la toma de decisiones. A partir de su reconocimiento es más fácil establecer el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en una organización.

Como parte de la prevención primaria las autoras consideran que el acoso laboral se disminuye en gran medida cuando se da a conocer a todos los integrantes de la organización empresarial la legislación vigente, mediante acciones educativas que permitan la reflexión y profundización de la misma.

Prevención secundaria. Incluso después de la ocurrencia de situaciones de acoso, una empresa puede hacer varias cosas. Entre las medidas que se pueden tomar se mencionan las siguientes:

- Utilizar una persona de confianza. Puede ser otro empleado o alguien externo a la organización, una persona que desempeña la tarea de escuchar a aquellas que se consideran víctimas de acoso. Esto permite a la víctima el clarificar y distanciarse de su experiencia a la par que se le reconoce que su problema no debe tolerarse. Las personas de confianza, los “voluntarios”, son importantes en la organización porque proporcionan

una solución informal de los conflictos que no resulta embarazosa ni para la víctima o supuesta víctima, ni para el acosador, quien en muchos casos no conoce la dimensión de los efectos que está provocando su conducta (Ishmael, 2002).

- Utilizar un mediador. La mediación se define como un proceso en el que una tercera parte imparcial, el mediador, ofrece a las personas en conflicto la oportunidad de encontrar y negociar una solución. Permite la confrontación de los puntos de vista y la expresión de las emociones. La mediación no tiene como objetivo el encontrar un culpable sino permitir que las personas en conflicto puedan comprenderse y analizar lo sucedido, a fin de establecer los términos de un arreglo y poder seguir trabajando juntas o por separado en un clima de mutuo respeto.

Prevención terciaria. Puesto que el acoso causa graves consecuencias en la salud del trabajador es necesario tomar medidas con el fin de recobrar la salud y la dignidad. Desde el punto de vista de la psicología, la intervención terciaria compromete a las áreas de la clínica, el consejo psicológico y la rehabilitación. No cabe duda que los casos graves de acoso requieren el tratamiento médico y psicoterapéutico. Por ello, ejemplos de medidas de prevención terciaria podrían ser:

- Un diagnóstico temprano de los efectos sobre la salud, lo que ayuda a reducir las consecuencias del acoso.
- Sesiones en grupo. Formados por personas que han sido víctimas de acoso en diferentes situaciones. Se supone que compartir la experiencia con un grupo permite a la víctima darse cuenta de que ella no es responsable de lo que le ha sucedido.

El especialista en salud ocupacional debe divulgar las acciones contenidas en las prevenciones antes mencionadas y así mismo liderar las actividades de prevención y promoción para evitar el acoso laboral.

6. DESARROLLO METODOLÓGICO.

El desarrollo metodológico aplicado en la presente revisión documental consta de tres partes:

BÚSQUEDA DE DOCUMENTOS.

La metodología de revisión documental utilizada en esta investigación se basó en una profundización teórica sobre las características del ambiente empresarial que contribuyen al acoso laboral, lo cual incluye las características de la empresa y las características del perfil del acosador dentro de la organización laboral. Seguidamente, se ubicaron estudios de tipo descriptivo, de corte transversal, longitudinal y representativos sobre el tema propuesto; los artículos seleccionados fueron manejados en idiomas español e inglés.

Para la correcta búsqueda de los documentos fue necesario la implementación de términos o palabras claves, tales como: acoso laboral, violencia en el trabajo, acoso moral; para los artículos en español, y para el hallazgo de la información en inglés las palabras claves usadas en las bases de datos en este idioma corresponden a: organizational psychology, mobbing, violence.

La delimitación cronológica se enmarcó en un periodo desde el año 1998 hasta el año 2008, los países de origen variaron: España, México, Suecia y Colombia.

SELECCIÓN DE DOCUMENTOS.

La selección de documentos tuvo en cuenta que los mismos cumplieran con ser documentos científicos, caracterizados por su tamaño de muestra, nivel de evidencia, tanto el problema como los objetivos planteados y el de ser representativos sobre el tema escogido; las investigaciones escogidas fueron de tipo descriptivo, de corte transversal y longitudinal, se hallaron 21 artículos de los

cuales se seleccionaron 8, de los cuales 3 se seleccionaron para satisfacer el objetivo específico número 1 y 5 para el objetivo específico No. 2, los cuales se escogieron teniendo en cuenta que con los mismos era posible realizar el análisis propuesto y por ende obtener la respuesta a los objetivos planteados. Los artículos fueron seleccionados, igualmente, a partir de su grado de interpretación de resultados y diseño de los mismos, criterios que resultaron significativos para obtener la respuesta a los objetivos propuestos. A continuación se presenta el cuadro que presenta los artículos seleccionados:

Tabla 2. Artículos seleccionados en orden cronológico.

N.	TITULO	AUTOR Y COLABORADORES	PAIS	PUBLICACIÓN
1	Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo.	Diego Palacios & Col.	Colombia Español	Pagina del Ministerio de la Protección Social Año 2004
2	La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing, burnout y estrés. En la comunidad de Madrid.	Ángel M. Fidalgo e Iñaki Piñuel	España Español	Revista científica, Psicothema 2004. Vol. 16, nº 4, pp. 615-624
3	Mobbing : Detección del acosador a través del lenguaje	Marina Parés Soliva, Abogada	España Español	Pagina web. www.visagesoft.com Año2005
4	Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano	Javier Giraldo	Colombia Español	Revista Diversita. – Perspectivas en psicología – Vol. I / No. 2 / 2005 / pp. 205 – 216
5	Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio	Bernardo Moreno Jiménez & col.	España Español	Psicothema 2005. Vol. 17, Nº 4, pp. 627-632
6	Mobbing, Género y Salud	María José Báguena y Otros	España Español	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España Año 2006
7	Hostigamiento Psicológico: Mobbing	Jesús Pérez Bilbao & Col.	España Español	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España Año 2006
8	Mobbing en las Direcciones de enfermería de la Comunidad Valenciana	José Ramón Jiménez	España Español	Enfermería comunitaria No. 2, octubre/diciembre de 2006. FAECAP Año 2006

ANÁLISIS DE DOCUMENTOS.

Para el análisis de los artículos científicos seleccionados, se elaboró una ficha descriptiva en la cual se detallan los datos de identificación del artículo que son: título, autor, año, país, idioma, y medio de publicación; en la información metodológica, se indica el tipo de estudio, la población y/o muestra, y la técnica estadística empleada, y para las herramientas de reflexión, los niveles de interpretación de resultados que son los siguientes en orden de complejidad:

- a.** Descripción de hallazgos
- b.** Identificación de relaciones entre variables
- c.** Formulación de relaciones tentativas
- d.** Revisión en busca de evidencias
- e.** Formulación de explicaciones al fenómeno
- f.** Identificación de esquemas teóricos más amplios.

Los niveles de interpretación de resultados son empleados para calificar el nivel científico alcanzado por los artículos. Y el análisis muestra la discusión planteada por los autores en las fichas descriptivas. Ver Anexo N°. 2.

7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

A continuación se presentan los hallazgos de la revisión de artículos seleccionados, tomando como eje de análisis los objetivos planteados, se identificaron los aportes de cada autor y a partir de éstos se planteo una discusión.

Finalmente, en una síntesis, se extractan los elementos más relevantes de la discusión, con el fin de concretar la respuesta al objetivo planteado.

CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA QUE CONTRIBUYEN AL ACOSO LABORAL

Las características de la empresa hacen referencia al conjunto de elementos situacionales (política organizacional, clase de contrato...) y que por lo tanto, en caso de que éstas no se desarrollen normalmente, implican una disfunción en la actividad cotidiana de la organización que ocasiona resultados negativos para la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, así como para la productividad de las empresas.

El objetivo planteado tiene como finalidad determinar si las características organizacionales contribuyen la aparición del acoso laboral.

Desde el estado del arte, el problema teórico del acoso psicológico, desde la perspectiva de las características organizacionales y las deficiencias en el entorno laboral como variables explicativas, viene recibiendo una atención especial a partir de las dos últimas dos décadas, especialmente entre los países escandinavos (Einarsen et al., 1994; Leymann, 1996).

De acuerdo con este tipo de aproximación, se puede afirmar que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con numerosas características del ambiente y la organización del trabajo.

Desde la perspectiva organizacional se ha relacionado tanto un estilo de liderazgo autoritario como un estilo débil o de "laissez-faire" (Einarsen et al., 1994) con la aparición del acoso. Del mismo modo, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, las altas demandas laborales, así como un bajo control sobre la tarea, son características que se han asociado con el incremento de las tasas de acoso (Zapf et al., 1996).

Los estudios seleccionados muestran resultados significativos que apoyan la hipótesis organizacional en el proceso del acoso laboral, siendo especialmente relevante el papel que desempeña tanto la política organizacional como el tipo de contrato como antecedentes del acoso, así:

El estudio empírico exploratorio realizado en España en el año 2004, cuyos autores fueron Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Eva Garrosa Hernández y María Eugenia Morante Benadero y denominado "Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio", tuvo como objetivo analizar de forma exploratoria en qué medida ciertas características organizacionales predecían la aparición del acoso laboral y de las dimensiones que lo integran.

La muestra analizada estuvo conformada por 103 personas, trabajadores del Sector de Transportes y Comunicaciones de los cuales, el 44.1% de los trabajadores eran operarios y el 41.2 % trabajaban en horario de turno partido; este estudio utilizó el cuestionario de acoso psicológico en el trabajo, el cual contenía dos secciones netamente diferenciadas, la primera incluía características sociodemográficas y laborales y la segunda cuestiones relativas a las formas de acoso y los factores organizacionales, igualmente se realizó un análisis de qué

características organizacionales contribuyen al acoso laboral, tomándose como variable independiente el tipo de contrato laboral y como variable dependiente el acoso psicológico global.

Los resultados de este estudio indican que el tipo de contrato, la política organizacional y la información y actuaciones ante el acoso predicen significativamente la aparición del acoso psicológico global $F(2,100)= 10.67$; $p<.001$, explicando un 25,6% de la varianza total. La característica política organizacional es la que mayor capacidad predictiva presenta, explicando el 9,7% de la varianza del acoso. Las tres características mencionadas predicen la aparición del factor aislamiento social $F(2,100)= 11.62$; $p<.001$, siendo más de un 26% la varianza total explicada por este modelo psicosocial. En este caso, el tipo de contrato aparece como la variable más significativa ($\beta= -.334$; $p<.01$) explicando el 11,2% del aislamiento social.

Respecto a la variable exigencia extrema el modelo de predicción sigue incluyendo los mismos tres factores $F(3,99)= 10.11$; $p<.001$. Conjuntamente, estas variables explican el 24% de la varianza total de la exigencia extrema. Política organizacional resulta de nuevo la que mayor variabilidad de este factor del acoso psicológico explica, dando cuenta del 10,6% de la varianza de la variable criterio. El tipo de contrato, la política organizacional y la información y actuaciones ante el acoso predicen la variable desacreditación $F(2,100)= 7.13$; $p<.001$. La variable que mayor influencia ejerce sobre ella es la información y actuaciones ante el acoso ($\beta= -.274$; $p<.01$), con un 6,7% de varianza explicada. Igualmente, tanto la política organizacional como el tipo de contrato resultaron predictores significativos, resultando explicada un 18,7% de la varianza total de la variable criterio.

Finalmente, los análisis indican que la información y actuaciones ante el acoso y la política organizacional predicen las consecuencias del acoso psicológico $F(3,99)= 12.77$; $p<.001$, resultando un 21,4% de la varianza total explicada, de nuevo, la

política de la organización aparece como el predictor más significativo de las consecuencias del acoso, explicando el 11,9% de su varianza.

En este orden de ideas, este estudio señala en forma general, que las características organizacionales son factores influyentes en el proceso de acoso laboral. Una de las conclusiones más significativas es la capacidad predictiva del tipo de contrato sobre el acoso laboral. Los resultados señalan que los contratos temporales o de obra están asociados con el acoso psicológico. La explicación más directa es que la inestabilidad laboral aumenta la vulnerabilidad y la indefensión a todo tipo de abusos laborales: psicológicos, verbales y físicos.

Sobre este punto es claro que la denominada “tercerización” aumenta la tensión en los trabajadores debido a la inestabilidad que existe sobre su contratación, adicionalmente, y como lo indica el estudio antes mencionado, los subcontratados pueden verse forzados a trabajar a un ritmo más alto con el objetivo de asegurarse un posible puesto en la empresa, pudiendo entrar de esta forma en conflicto con los compañeros. Este estudio menciona que otra explicación del dato arrojado en tal sentido es el hecho de que quienes tienen un contrato temporal o de obra tendrían un nivel de incorporación menor en el funcionamiento de la organización, lo cual tendería a aislarlos de sus compañeros.

Por otra parte, el citado trabajo señala que el papel que desempeña la política organizacional resulta clave en la aparición del acoso (la política organizacional es el compromiso de la empresa con sus trabajadores), pues aparece como un potente predictor del acoso y de todos sus factores.

Otra de las características destacadas por los autores de este estudio, hace referencia a la denominada “Información y actuaciones organizacionales ante el acoso”, es decir, a las posibilidades y recursos que la organización aporta para impedir y actuar ante las situaciones de acoso laboral, especialmente en el factor “desacreditación”, que aparece como la característica más significativa.

Los resultados indican igualmente, que la aparición del acoso laboral es también consecuencia del ambiente trabajo, ya que es más probable que ocurra en determinados entornos laborales.

Al igual que en la investigación de Vartia (1996), y la cual fue referenciada en el marco teórico, en la investigación realizada por Moreno y otros, se encontró que los factores de riesgo del acoso laboral, se encuentran presentes en el entorno del trabajo. Un modo no democrático de toma de decisiones, un estilo de liderazgo autoritario y una carencia de información y recursos dentro de la organización parecen ser importantes características que promueven el acoso laboral.

El anterior estudio concuerda con lo encontrado en el estudio de prevalencia transversal, realizado en Colombia en el año 2004 por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad de Antioquia, el cual señala que entre los factores de riesgo psicosocial el dominio de Compensación que pertenece a la organización de trabajo fue el más prevalente, alrededor del 10% en todos los sectores, entendiendo que los contenidos de este dominio son la valoración de la seguridad en las condiciones de empleo y el reconocimiento, esta prevalencia da a entender que los trabajadores perciben esta inestabilidad laboral como factores tales como: temor a perder el trabajo, a que les varíen el salario o el horario de trabajo y la falta de estima por la poca valoración que tiene su trabajo en el conjunto empresarial.

Este estudio concluye, al igual que el realizado por Moreno y otros, que la inseguridad en el empleo tiene que ver con la dinámica actual del mercado laboral, así como la temporalidad de los contratos debido a la flexibilización laboral.

Es necesario anotar que en los sectores estudiados en el estudio realizado en Colombia (Vigilancia privada, transporte de carga y de pasajeros a nivel urbano e

intermunicipal, Salud y Finanzas), los trabajadores encuestados tenían contratos fijos, alrededor de un 50%.

Finalmente, el estudio multicéntrico, transversal y analítico llevado a cabo en España en las Direcciones de Enfermería de la Comunidad Valencia, cuyos sujetos fueron los directores de Enfermería y los trabajadores de las subdirecciones y cuya tasa de respuesta fue de 69,35%, arrojó los siguientes resultados:

El 17,9% padece acoso laboral. En lo relacionado con las características de la organización, se encontró que el estilo de dirección de los acosados contrario (cuenta con sus subordinados) (71,4%) ($p=0,049$), entorno de trabajo muy insatisfactorio (57,1%) ($p = 0,002$), los acosados consideran (85,7%) que los equipos no se ayudan y que los sindicatos (100%) no están sensibilizados con el problema ($p = 0,01$), la mala organización y la deficiente definición de puestos (85,7%) favorecen el acoso en contra de los no acosados ($p= 0,0001$).

Lo anterior nos permite concluir que la organización no solamente favorece, en gran medida, el acoso, sino que colabora con su actitud a potenciarlo o, cuanto menos tolerarlo; el entorno de trabajo es muy insatisfactorio; los superiores jerárquicos cuando son informados se inhiben, no consiguiendo nunca solucionar el problema.

Finalmente es del caso anotar que las anteriores conclusiones son confirmadas en el estado del arte por Jesús Pérez Bilbao (2006) quien señala que “básicamente, el substrato que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y la gestión de los conflictos por parte de los superiores”.

Respecto al primero, señala este autor que los estudios empíricos han mostrado una importante relación entre una organización pobre del trabajo y la aparición de conductas de acoso. Así, estas conductas se ven favorecidas en organizaciones

con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma, con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información, con estilos de dirección autoritarios, etc.

Desde el punto de vista de la gestión del conflicto por parte de los superiores, hay dos posiciones que pueden adoptar los superiores que ayudan a incrementar la escala del conflicto: de un lado, la negación del mismo y, del otro, la implicación y participación activa en el conflicto con el fin de contribuir a la estigmatización de la persona hostigada.

En síntesis el acoso laboral es un fenómeno complejo y multicausal, que se encuentra condicionado por más de un factor causal a la vez, sin embargo existen características organizacionales que predicen significativamente la aparición del acoso psicológico:

- El tipo de vinculación.
- El manejo de la información.
- El ritmo de trabajo.
- El estilo de trabajo.
- La política organizacional.
- Las actuaciones organizacionales ante el acoso.
- El entorno de trabajo, que al transmitir ciertas actitudes y valores implícitos en la cultura de la organización, proporciona el contexto facilitador para que se produzca el acoso.

PERFIL DEL ACOSADOR DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN LABORAL.

Existen múltiples características que se han definido como predominantes en el acosador. Desde la psicología, se les describe como dueños de "una personalidad psicopática con alteración del sentido moral y ausencia de culpabilidad". Se les atribuye también "la cobardía, la mentira, la mediocridad y el complejo de inferioridad"²⁵.

En esta revisión documental nos interesa conocer los resultados de los estudios seleccionados relativos a las conductas del acosador que afectan la salud del acosado - trabajador, así como la estructura del componente comunicativo para identificar el engaño dialéctico que un acosador extiende sobre la víctima y sobre su entorno.

Es importante señalar que el acosador es una persona que tiene un buen manejo de sus habilidades dialécticas²⁶, es por ello que el aporte originado en el estudio descriptivo de Marina Parés Soliva del año 2004 denominado "Mobbing: Detección del acosador a través del lenguaje"²⁷, nos permite efectuar una diferenciación de la manipulación del lenguaje, puesto que éste es utilizado como una herramienta que le permite al agresor psicológico moldear los intercambios comunicativos sobre el acosado y sobre el entorno, ya que pretende ocultar el ejercicio de la violencia; utiliza información privilegiada para dañar, trata de impedir que su víctima piense, comprenda y actúe.

El diseño metodológico empleado en el estudio realizado por Parés, fue de tipo descriptivo y utilizó como campo muestral el universo constituido por el personal

²⁵ www.diariolarepublica.com.ar

²⁶ '*La dialéctica*' es un método de razonamiento, de cuestionamiento y de interpretación. Arte del diálogo y la discusión.

²⁷ Pares Soliva Marina, Mobbing: detección del acosador a través del lenguaje. www.viagesoft.com

de dos organizaciones de diferentes sectores económicos. En dicho estudio se resalta que la manipulación del lenguaje es una herramienta propia del agresor psicológico y determinante para que se configure el acoso laboral.

En concordancia con lo encontrado por Parés, Giraldo (2005)²⁸ en un estudio denominado “Perspectiva del acoso laboral en el contexto Colombiano”, señala que los comportamientos se tornan como una constante entre compañeros de trabajo y/o desde un superior hacia su subordinado, en donde se establece nuevamente que dichas agresiones están acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas.

De otro lado, el estudio de Parés, resalta que el lenguaje utilizado por el acosador se caracteriza principalmente por:

- Los términos utilizados: El agresor utiliza expresiones propias de cada cultura que al ser usadas no son sometidas a juzgamientos ni enfrentamientos con la realidad. Se resalta que el significado de dichas expresiones no siempre es cierto.
- Los esquemas mentales: El discurso utilizado por los agresores presenta un uso excesivo de conceptos contrapuestos y excluyentes.
- Los planteamientos estratégicos: Como estrategia de manipulación se evidencia el uso de mentiras y falsedades, que permiten la alteración de la verdad.
- El procedimiento estratégico: La estrategia utilizada por el agresor para conseguir el descrédito del trabajador afectado es el uso de la rumorología, del hipercriticismo y de autodefinirse como abanderado de una “noble

²⁸ Giraldo Javier. “Estudio bibliométrico de las investigaciones sobre acoso laboral en Bogotá, D.C. durante el período 1990 – 2004”.

causa” que justifica la utilización arbitraria de la violencia. En la maledicencia, se utiliza la calumnia, la mentira y las insinuaciones. De esta manera el agresor hace un manejo de dos canales de comunicación y utiliza información manipulada.

De tal manera, que el lenguaje implementado por cualquier agresor es la comunicación paradójica, es decir, dar declaraciones opuestas a lo que se considera cierto; guardando una fuerte relación con una inapropiada organización de las ideas siendo éste incoherente. Sin embargo dicha incoherencia es intencional, caracterizándose de la siguiente manera:

- Falta de lógica o la lógica es desconcertante, es decir existe incongruencia.

- La contradicción se presenta a través de:
 - El uso de insinuaciones y malos entendidos.
 - La equivocación intencionada en el razonamiento.

Sobre el particular es del caso anotar que existe diferencia entre los dos conceptos: “comunicación” y “paradoja”:

En los seres humanos, la comunicación es un acto propio de su actividad **psíquica**, derivado del lenguaje y del pensamiento, así como del desarrollo y manejo de las capacidades psicosociales de relación con el otro. A grandes rasgos, permite al individuo conocer más de sí mismo, de los demás y del medio exterior mediante el intercambio de mensajes principalmente lingüísticos que le permiten influir y ser influidos por las personas que lo rodean.²⁹

²⁹ GIACOMO Marasso Beltrán. Apuntes de Teoría de la Comunicación.

Una paradoja es una declaración en apariencia verdadera que conlleva a una auto-contradicción **lógica** o a una situación que contradice el sentido común. En palabras simples, una paradoja es 'lo opuesto a lo que uno considera cierto'.³⁰

Por otra parte, a nivel de la conducta, indica el estudio de Parés, el agresor se caracteriza por realizar actos de comunicación no verbal (suspiros exagerados, encogerse de hombros, miradas de desprecio) y actos de no comunicación (ignorar un saludo, no responder una pregunta, dar la espalda). El comportamiento no verbal puede repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar o regular el comportamiento verbal. Para la autora cuando el acosador quiere desacreditar a la víctima utiliza un tipo de lenguaje particularmente agresivo.

Teniendo en cuenta lo inmediatamente anterior, es necesario analizar la fuerte relación existente entre el lenguaje y el ser humano, puesto que esta es una de las características que lo diferencian de los demás seres, es por ello que cuando el lenguaje es utilizado como una arma para infligir daño a otro, se logra encontrar una diferenciación marcada por el *género*, como lo demuestra la investigación denominada "Mobbing, género y salud" (2006) realizada por Báguena Puigcerver María José & Col, en el que se indica que los hombres aparecen en mayor proporción que las mujeres como acosadores, una posible explicación que se ha dado a este resultado es que el acoso laboral incluye formas de agresión directa, agresión que es característica del género masculino mientras que las mujeres utilizan un estilo de acoso 'relacional' en el que prima el uso de las tácticas de exclusión social.

De otro lado, a fin de entender lo que significa, y el valor que tiene la comunicación y el uso del lenguaje por el acosador frente al deterioro de la calidad de vida del

³⁰ Ibid., p 33.

acosado –trabajador- y de la empresa, es relevante señalar los aportes realizados por Martínez Riera José Ramón³¹, los cuales arrojan similares resultados en cuanto a la característica denominada “conducta” y analizada por Parés, quien realizó un estudio denominado “Mobbing en las direcciones de enfermería de la comunidad Valenciana” (2006); estudio de tipo multicéntrico, transversal y analítico que tuvo una muestra constituida por toda la población susceptible de estudio, la investigación se realizó utilizando los siguientes cuestionarios: Leyman Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), cuestionario de C. Knorz y D. Zapf, con 25 ítems para aquéllos que contestaran preguntas del LIPT, cuestionario y 13 ítems para los que no respondían el LIPT (todos validados), el cual arrojó que el 100% de los encuestados que padecen acoso laboral manifiestan problemas de comunicación, problemas que se encuentran enmarcados por dificultades en el acceso a la información y el descrédito sufrido por el acosado, sufriendo aislamiento y/o enfrentándolo con sus compañeros y/o subordinados.

El citado estudio señala que la comunicación es uno de los principales focos de incidencia del acoso laboral, siendo ésta una herramienta utilizada por el agresor.

El estudio de Martínez indica que toda la serie de conductas de acoso tienen como origen la envidia por los éxitos y los méritos de los demás, entendida esta envidia como un sentimiento de codicia, de irritación rencorosa, que se desencadena a través de la visión de felicidad y de las ventajas del otro. El siguiente cuadro, indica en forma detallada lo encontrado en tal sentido.

³¹ Martínez Riera José, Mobbing en las direcciones de enfermería de la comunidad Valenciana, del año 2006

Tabla 3. Perfil del agresor por parte del trabajador agredido³²:

<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de simulación. ❖ Falsa seducción. ❖ Mentira compulsiva. ❖ Capacidad de manipulación y distorsión. ❖ Ausencia de modales o educación. ❖ Doble personalidad. ❖ Dificultad para tolerar la ambigüedad. ❖ Ausencia total de empatía. ❖ Incapacidad para afrontar el fracaso. ❖ Oportunismo y conveniencia. ❖ Falta de criterio personal. ❖ Ausencia de dinamismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Autoritarismo. ❖ Ausencia de sentido de culpa o remordimientos. ❖ Trivialización. ❖ Egoísmo. ❖ Falta de juicio o de ecuanimidad. ❖ Rigidez. ❖ Indecisión. ❖ Mediocridad profesional. ❖ Personalidad controladora. ❖ Inconsistencia. ❖ Falta de transparencia. ❖ Interferencia en el trabajo de los otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Arrogancia. ❖ Imposición. ❖ Hechos consumados. ❖ Paternalismo. ❖ Necesidad de quedar por encima. ❖ Actitud “sabelotodo”. ❖ Incapacidad de cooperar. ❖ Paranoia. ❖ Incapacidad para comunicar. ❖ Lenguaje rudo e insultante. ❖ Evasividad. ❖ Incapacidad para el trabajo en equipo. ❖ Ausencia del sentido del humor.
--	--	--

Fuente: IÑAKI Piñuel y Zabala. Los riesgos psicosociales en la administración. Alcala (Madrid).2005.

Con base en lo encontrado, se puede concluir que los autores de los estudios aquí seleccionados llegan a un consenso en la identificación del perfil del acosador, en el sentido de que éste guarda un perfil definido de varón, autoritario, narcisista y prepotente.

³² IÑAKI Piñuel y Zabala. Los riesgos psicosociales en la administración. Alcala (Madrid).2005. p. 35.

Conclusión que coincide con lo señalado en el marco teórico por Ashforth (1994) quien señala que el acosador despliega despóticamente su poder sobre otros, de forma arbitraria, despreciando a los subordinados, sin consideración alguna y utilizando un estilo directivo autoritario y conflictivo.

A la vista de los resultados en síntesis el perfil del acosador se caracteriza por lo siguiente:

- Presentan problemas de comunicación: Toda vez que utilizan expresiones que además de no ser ciertas tienen un significado diferente; el discurso utilizado presenta un uso excesivo de conceptos contrapuestos y excluyentes; utiliza mentiras y falsedades, que permiten la alteración de la verdad así como de la denominada rumorología; utiliza la calumnia, la mentira y las insinuaciones. De esta manera el agresor hace un manejo de dos canales de comunicación y utiliza información manipulada.
- A nivel de la conducta, se caracteriza por realizar actos de comunicación no verbal (suspiros exagerados, encogerse de hombros, miradas de desprecio) y actos de no comunicación (ignorar un saludo, no responder una pregunta, dar la espalda).
- El acosador trabaja al abrigo de algunas políticas de la organización que le permiten cierta impunidad o margen de actuación. La explicación más aceptable para su actuar es la envidia por los éxitos y los méritos de los demás.
- El estilo de liderazgo que lleva a cabo lo hace propenso a contribuir en la aparición del acoso laboral, ejerciendo en consecuencia un liderazgo caracterizado por la arbitrariedad, el engrandecimiento, el desprecio a los subordinados, la carencia de consideración, autoritario, narcisista y prepotente.

CONCLUSIONES.

- Las características del ambiente empresarial contribuyen significadamente a la aparición del acoso laboral.
- De acuerdo a los estudios seleccionados en la presente revisión documental, las características de la empresa predicen significativamente la aparición del acoso laboral y entre las mismas se encuentran, principalmente las siguientes: la política organizacional, el tipo de contrato, el manejo de la información, el ritmo de trabajo, el estilo de trabajo, las actuaciones organizacionales ante el acoso, así como los antecedentes del acoso laboral; características que resultan definitivas y determinantes, toda vez que éstas implican la participación de la organización en el proceso de aparición del acoso.
- El perfil del acosador, es otra de las características que contribuyen al acoso laboral, y las que principalmente se identifican porque el acosador lleva a cabo agresiones que se centran en el estilo de comunicación que utiliza para dirigirse tanto a sus subalternos como a sus iguales; utiliza actos de comunicación verbal y actos de comunicación no verbal, los cuales generan temor e incertidumbre en los trabajadores, además de problemas de salud (psíquicos, físicos y mentales).
- El acosador trabaja con la aquiescencia de las políticas de la organización que tolera, en forma activa o pasiva sus actuaciones y, ejerce un estilo de liderazgo caracterizado por la arbitrariedad, el engrandecimiento, el desprecio a los subordinados, la carencia de consideración, el autoritarismo, el narcisismo y la prepotencia, características que en conjunto contribuyen definitivamente a la aparición del acoso laboral.

- Los estudios de tipo estadístico acerca del acoso laboral son muy escasos, sin embargo y a partir de las consecuencias que el mismo trae para las empresas y para los trabajadores, y de la normatividad existente en la última década, se ha despertado la motivación para profundizar sobre el tema.

- Las investigaciones analizadas y objeto de la presente revisión documental señalan que las causas del acoso laboral deben estudiarse a partir de las siguientes perspectivas: Las características de la personalidad del acosador y de la víctima y las características del ambiente laboral.

- El profesional que se desempeña en el área de salud ocupacional tiene el deber ético y legal de proteger la salud del trabajador y velar por el respeto a su dignidad y a sus derechos.

ANEXOS

ANEXO 1.

LEY 1010 DE 2006

(Enero 23)

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.

El Congreso de Colombia,

DECRETA:

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

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

Parágrafo: La presente ley no se aplicará en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de los contratos de prestación de servicios en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación. Tampoco se aplica a la contratación administrativa.

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

superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

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

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

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

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

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

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

Artículo 3°. *Conductas atenuantes.* Son conductas atenuantes del acoso laboral:

- a) Haber observado buena conducta anterior.
- b) Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.
- c) Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.
- d) Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.
- e) Las condiciones de inferioridad síquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.
- f) Los vínculos familiares y afectivos.
- g) Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.
- h) Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

Parágrafo. El estado de emoción o pasión excusable, no se tendrá en cuenta en el caso de violencia contra la libertad sexual.

Artículo 4°. *Circunstancias agravantes.* Son circunstancias agravantes:

- a) Reiteración de la conducta;
- b) Cuando exista concurrencia de causales;
- c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria,

- d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe;
- e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo;
- f) La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad;
- g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable;
- h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

Artículo 5°. *Graduación.* Lo dispuesto en los dos artículos anteriores, se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Disciplinario Unico, para la graduación de las faltas.

Artículo 6°. *Sujetos y ámbito de aplicación de la ley.* Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:

- La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual haya relaciones laborales regidas por el Código Sustantivo del Trabajo;
- La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga la calidad de jefe de una dependencia estatal;
- La persona natural que se desempeñe como trabajador o empleado. Son sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral;
- Los trabajadores o empleados vinculados a una relación laboral de trabajo en el sector privado;

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

Los jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos. Son sujetos partícipes del acoso laboral:

- La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral;
- La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los Inspectores de Trabajo en los términos de la presente ley.

Parágrafo: Las situaciones de acoso laboral que se corrigen y sancionan en la presente ley son sólo aquellas que ocurren en un ámbito de relaciones de dependencia o subordinación de carácter laboral.

Artículo 7°. *Conductas que constituyen acoso laboral.* Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;

- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

- l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
- m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;
- n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2°.

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

Cuando las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la ley procesal civil.

Artículo 8°. *Conductas que no constituyen acoso laboral.* No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

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

- b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
- c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
- d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
- e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
- f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.
- i) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
- j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

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

Artículo 9°. Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.

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

2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La denuncia deberá dirigirse por escrito en que se detallen los hechos denunciados y al que se anexa prueba sumaria de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral 1 de este artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa. Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada.

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

Parágrafo 1°. Los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la presente ley, dentro de los tres (4) meses siguientes a su promulgación, y su incumplimiento será sancionado administrativamente por el Código Sustantivo del Trabajo. El empleador deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores en la adaptación de que trata este parágrafo, sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral.

Parágrafo 2°. La omisión en la adopción de medidas preventivas y correctivas de la situación de acoso laboral por parte del empleador o jefes superiores de la administración, se entenderá como tolerancia de la misma.

Parágrafo 3°. La denuncia a que se refiere el numeral 2 de este artículo podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, si existiera una opción clara en ese sentido, y será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

Artículo 10. *Tratamiento sancionatorio al acoso laboral.* El acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así:

1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Unico, cuando su autor sea un servidor público.
2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.
3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.

4. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado, sin perjuicio a la atención oportuna y debida al trabajador 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.

5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.

6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

Parágrafo 1. Los dineros provenientes de las multas impuestas por acoso laboral se destinarán al presupuesto de la entidad pública cuya autoridad la imponga y podrá ser cobrada mediante la jurisdicción coactiva con la debida actualización de valor.

Parágrafo 2. 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.

Artículo 11. *Garantías contra actitudes retaliatorias.* A fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso

laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos, establézcanse las siguientes garantías:

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

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

3. Las demás que le otorguen la Constitución, la ley y las convenciones colectivas de trabajo y los pactos colectivos.

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

Parágrafo. La garantía de que trata el numeral uno no regirá para los despidos autorizados por el Ministerio de la Protección Social conforme a las leyes, para las sanciones disciplinarias que imponga el Ministerio Público o las Salas Disciplinarias de los Consejos Superiores o Seccionales de la Judicatura, ni para las sanciones disciplinarias que se dicten como consecuencia de procesos iniciados antes de la denuncia o queja de acoso laboral.

Artículo 12. *Competencia.* Corresponde a los jueces de trabajo con jurisdicción en el lugar de los hechos adoptar las medidas sancionatorias que prevé el artículo 10 de la presente Ley, cuando las víctimas del acoso sean trabajadores o empleados particulares.

Cuando la víctima del acoso laboral sea un servidor público, la competencia para conocer de la falta disciplinaria corresponde al Ministerio Público o a las Salas Jurisdiccional Disciplinaria de los Consejos Superior y Seccionales de la Judicatura, conforme a las competencias que señala la ley.

Artículo 13. *Procedimiento sancionatorio.* Para la imposición de las sanciones de que trata la presente Ley se seguirá el siguiente procedimiento:

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

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

Artículo 14. *Temeridad de la queja de acoso laboral.* Cuando, a juicio del Ministerio Público o del juez laboral competente, la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se impondrá a quien la formuló una sanción de

multa entre medio y tres salarios mínimos legales mensuales, los cuales se descontarán sucesivamente de la remuneración que el quejoso devengue, durante los seis (6) meses siguientes a su imposición.

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

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

Artículo 15. *Llamamiento en garantía.* En los procesos relativos a nulidad y restablecimiento del derecho en los cuales se discutan vicios de legalidad de falsa motivación o desviación de poder, basados en hechos que pudieran ser constitutivos de acoso laboral, la parte demandada podrá, en el término de fijación en lista, llamar en garantía al autor de la conducta de acoso.

Artículo 16. *Suspensión de la evaluación y calificación del desempeño laboral.* Previo dictamen de la entidad promotora de salud EPS a la cual está afiliado el sujeto pasivo del acoso laboral, se suspenderá la evaluación del desempeño por el tiempo que determine el dictamen médico.

Artículo 17. *Sujetos procesales.* Podrán intervenir en la actuación disciplinaria que se adelante por acoso laboral, el investigado y su defensor, el sujeto pasivo o su representante, el Ministerio Público, cuando la actuación se adelante en el Consejo Superior o Seccional de la Judicatura o en el Congreso de la República contra los funcionarios a que se refiere el artículo 174 de la Constitución Nacional.

Artículo 18. *Caducidad.* Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán seis (6) meses después de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia esta ley.

Artículo 19. *Vigencia y derogatoria.* La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga o modifica todas las que le sean contrarias o incompatibles.

La Presidenta del honorable Senado de la República,

Claudia Blum de Barberi.

El Secretario General del honorable Senado de la República,

Emilio Ramón Otero Dajud.

El Presidente de la honorable Cámara de Representantes,

Julio E. Gallardo Archbold.

El Secretario General de la honorable Cámara de Representantes,

Angelino Lizcano Rivera.

REPUBLICA DE COLOMBIA - GOBIERNO NACIONAL

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 23 de enero de 2006.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

El Ministro de la Protección Social,

Diego Palacio Betancourt.

ANEXO 2.

FICHAS ANALITICO DESCRIPTIVAS

- ARTICULO Nº 1.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	The Content and Development Mobbing at Work <i>Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal ("Mobbing") en el Trabajo.</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	EUROPEAN JOURNAL OF WORK AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY, 1996, 5(2), 165-184
AUTORES	Heinz Leymann
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	Suecia
AÑO DE PUBLICACIÓN	1996
IDIOMA	Inglés

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Estudio de incidencia de casos y controles
ENFOQUE	Cualitativo
MUESTRA	❖ La investigación se llevo a cabo en Suecia, con un grupo muestra de 3400 casos de la población laboral.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	Para el análisis de los datos utilizaron la triangulación: Estadística descriptiva: *Medidas de dispersión: desviación estándar. Intervalos de confianza. Métodos o test de evaluación de los factores de riesgos: * LIPT – 45 de Heinz Leyman (Univ. De Suecia, 1980)
INTERPRETACIÓN DE DATOS	Este estudio realiza un análisis del sector laboral, teniendo en cuenta las características demográficas y las condiciones de trabajo; realiza de manera paulatina una descripción del componente histórico, nos ofrece a su vez una definición del problema laboral, su etiología y epidemiología. Por lo tanto consideramos que el nivel de interpretación de datos de este artículo es 5, que corresponde a la formulación de explicación al fenómeno.

3. ANÁLISIS	
APORTES	Este articulo esta enfocado en determinar y describir el origen y evolución del mobbing o acoso laboral, realizando una revisión del concepto y ejecuta un estudio en el sector laboral de Suecia, que permite que se evidencie las características de la persona acosada y el acosador, efectuando una descripción de las causas y consecuencias del mobbing. Se aportan conclusiones para su prevención e

intervención tanto en el individuo como en la organización.

El estudio “*contenido y desarrollo del acoso grupal en el trabajo*”, adelantado en el sector económico de Suecia, de manera paulatina se introduce el concepto de *Mobbing*. Este artículo inicia con un caso real, algunas notas históricas, y una definición de Mobbing; a partir de ahí plantea el Mobbing en el contexto de la investigación médica y psicológica sobre el estrés. Se describen varias fases en el desarrollo del Mobbing, sobre la base de unos 800 estudios de casos.

Se aportan resultados de las causas y consecuencias del Mobbing, y se ofrecen conclusiones para su prevención e intervención.

Este documento permite realizar una completa identificación de los factores de riesgo que tienen los trabajadores y su impacto en la organización.

- ARTICULO Nº 2

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>El Acoso Moral En El Trabajo, Un Riesgo Laboral Que Se Puede Prevenir</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Pagina web. http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_1679.shtml
AUTORES	Lucía Artazcoz Lazcano
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2003
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Analítico
ENFOQUE	Descriptivo –modelos de causalidad-
MUESTRA	❖ El universo sector laboral.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	
INTERPRETACIÓN DE DATOS	<p>Este estudio realiza un análisis de la gratificación personal que puede experimentar el agresor, según L. Vogel, al igual que se reportan los motivos habituales de acoso en los que se encuentran: Forzar el despido voluntario de un trabajador para no tener que pagar la correspondiente indemnización, eliminar a un trabajador incómodo para la jerarquía de la empresa o incluso puede constituir una estrategia de gestión (gestión por el miedo, destrucción de la identidad colectiva de los trabajadores y la formación de una cultura de manada que atacará a cualquier trabajador que de alguna manera critique las condiciones de trabajo).</p> <p>Por lo tanto consideramos que el nivel de interpretación de datos de este artículo es 4, que corresponde a la formulación de explicación al fenómeno.</p>

3. ANÁLISIS	
APORTES	<p>Este artículo permite tener claridad de la definición del mobbing o acoso laboral, siendo entendido como la comunicación hostil y no ética dirigida de manera sistemática por uno o más individuos, fundamentalmente hacia una persona, a la que se le empuja a una situación de indefensión e impotencia en la que se le mantiene por la persistencia de actividades de acoso moral. A su vez permite realizar una apropiada descripción de algunos factores de riesgos que interfirieren en el ambiente laboral. Este artículo muestra datos importantes que permiten señalar la importancia de la realización de pruebas diagnósticas de las condiciones de trabajo, en donde se</p>

indica la prueba y los resultados obtenidos; el test utilizado fue la III Encuesta Europea de Condiciones del Trabajo, en el año 2000 el 9% de los trabajadores europeos afirmaban sufrir "intimidación" en el trabajo. Ésta es la cifra que con más frecuencia se maneja como aproximación a la magnitud de este riesgo laboral y sin embargo es muy dudoso que formulada como "intimidación" la pregunta capturase la realidad compleja del acoso psicológico. Las cifras variaban mucho entre países, desde la más alta en Finlandia (15%) a las más bajas en España (5%) o Portugal (4%). Estas variaciones podrían reflejar un diferente grado de concienciación sobre el problema o incluso el uso más o menos habitual de la palabra "intimidación". Siempre teniendo en cuenta las limitaciones de la pregunta utilizada para medir el acoso laboral, las mujeres europeas lo sufrirían más que los hombres (2% más) y los asalariados más que los trabajadores autónomos.

Este documento ofrece una mirada del medio organizacional y la necesidad de realizar pruebas que permitan la identificación de los factores de riesgos que se presentan en un ambiente organizacional.

- ARTICULO Nº 3.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo.</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Ministerio de la Protección Social
AUTORES	Diego Palacios Betancourt, Ramiro Guerrero Carvajal, Jorge Humberto Mejía, Germán Fernando Vieco & Col.
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	Colombia
AÑO DE PUBLICACIÓN	2004
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Estudio de prevalencia de tipo transversal
ENFOQUE	Cualitativo
MUESTRA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La investigación se adelantó en los sectores de Vigilancia privada, transporte de carga y de pasajeros a nivel urbano e intermunicipal, Salud y Finanzas. ❖ Muestra representativa y aleatoria de trabajadores de los cuatro (4) subsectores estudiados de 1920 colaboradores en total para el país, con igual proporción de las cuatro ciudades principales: Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	<p>Para el análisis de los datos utilizaron la triangulación:</p> <p>Estadística descriptiva: *Medidas de dispersión: desviación estándar. Intervalos de confianza. Chi cuadrado.</p> <p>Estadística inferencial: *Programa de estadística SPSS versión 10. *Procedimiento del programa statcal (Epiinfo 2004) para la estimación de una prevalencia. * EPIDAT 3.0, Análisis epidemiológico de datos.</p> <p>Métodos o test de evaluación de los factores de riesgos: * ISTAS – 21. Cuestionario evaluación de riesgos psicosociales. *COPSOQ 2000 * LIPT – 45 de Heinz Leyman (Univ. de Suecia, 1980)</p>
INTERPRETACIÓN DE DATOS	Este estudio realiza un análisis por sector, teniendo en cuenta las características demográficas y las condiciones de trabajo, tales como: jornada laboral, relación laboral, satisfacción laboral, etc., en cuanto a los factores de riesgo psicosocial. Por lo tanto, el nivel de interpretación de datos de este artículo es 5, que corresponde a la formulación de explicación al fenómeno.

3. ANÁLISIS	
APORTES	<p>Este estudio hace una descripción de la prevalencia de este fenómeno en Colombia, lo cual permite comprender sus características.</p> <p>El estudio “<i>Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo</i>”, adelantado en cuatro subsectores de la economía en los que se busco caracterizar el ambiente desde los elementos que constituyen la violencia laboral, de cara a la transformación del mundo laboral y del trabajo. Con la perspectiva social y científica de la salud ocupacional se propuso un acercamiento a las características del trabajo actual, a los componentes de construcción del clima organizacional y a la interacción entre las personas en un espacio legitimo para el encuentro humano, y reconocer si está dando el fenómeno de violencia laboral y cuáles son sus formas de presentación.</p> <p>El objeto de importancia de este estudio, radica en la valoración de los factores de riesgo psicosocial relacionados con la esfera del trabajo, la cual permitió realizar una observación a través de las siguientes dimensiones: exigencias psicológicas (cognitivas, emocionales y sensoriales), trabajo activo y desarrollo de habilidades (influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo), apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad del rol, calidad de liderazgo) y compensación.</p> <p>Este documento nos permite realizar una completa identificación de los factores de riesgo que tienen los colaboradores y su impacto en la organización.</p>

- ARTICULO Nº 4.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>Mobbing : Detección del acosador a través del lenguaje</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Página web. www.visagesoft.com
AUTORES	Marina Parés Soliva, Abogada
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2005
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Analítico
ENFOQUE	Descriptivo –modelos de causalidad-
MUESTRA	❖ Estudio se realizó con una muestra general de las grandes organizaciones.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	Para el análisis de los datos se utilizó: Métodos o test de evaluación de la comunicación humana: *Teoría de la comunicación humana de Watzlawick, Beavelas y Jackson.
INTERPRETACIÓN DE DATOS	Este estudio realiza un análisis de la manipulación a través del lenguaje, y parte de la idea de que el conocimiento y análisis de la comunicación paradójica en el acoso puede ser un instrumento útil y muy económico para desenmascarar al acosador. Dado que el mobbing, es <i>la presión laboral tendente a la autoeliminación de un trabajador, mediante su denigración laboral</i> ”, para ello se evidencian dos tipos de manipulaciones, una dirigida al entorno de la víctima y otra dirigida hacia la persona acosada, logrando una desestabilización laboral y repercusiones en su estado de salud. Por lo tanto consideramos que el nivel de interpretación de datos de este artículo es 4, que corresponde a la formulación de explicación al fenómeno.

3. ANÁLISIS	
APORTES	Este artículo está enfocado en describir y analizar el lenguaje propio del acosador, es decir la manera como el acosador usa el lenguaje para manipular, con el ánimo de afinar en la detección del acosador principal o instigador. Sin duda, también puede ser un método eficaz para detectar a los falsos positivos que tanto están perjudicando a las verdaderas víctimas. Por lo tanto, aporta al primero, segundo y cuarto objetivo de nuestra revisión documental. El mobbing tiene graves consecuencias sobre la salud del trabajador. El fenómeno ha sido ampliamente descrito tanto por lo que respecta a las actuaciones propias del acoso,

como a sus causas así como las manifestaciones del acosado por lo que se refiere a las repercusiones sobre su salud. Lo que a menudo preocupa es poder llegar a saber si existe mobbing o no; por lo tanto llegar a discernir con rapidez cual es la persona que instiga el acoso ayudará a los prevencionistas a poder dar la adecuada atención a la víctima y con ello evitar un empeoramiento de las repercusiones sobre la salud.

La manipulación del lenguaje es una herramienta propia del acosador psicológico, ya que:

- ❖ Pretende ocultar el ejercicio de la violencia
- ❖ Al mismo tiempo utiliza información privilegiada para dañar.
- ❖ Es necesario comprender su poder seductor.

Este documento nos permite realizar una completa identificación del lenguaje y las habilidades utilizadas por el acosador en las que encontramos la manipulación dirigida al entorno la cual tiene como finalidad convertirlo en su aliado, ya sea para que colabore en el hostigamiento o bien para que no haga evidente lo obvio y para ello lo único que le pide el acosador es que no haga nada. El entorno que no hace nada se convierte en colaborador tácito del acoso. Brindándonos herramientas que nos permiten ver dentro las estructuras organizacionales.

- ARTICULO Nº 5.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing, burnout y estrés. En la comunidad de Madrid.</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	<i>Revista científica, Psicothema 2004. Vol. 16, nº 4, pp. 615-624</i>
AUTORES	Ángel M. Fidalgo e Iñaki Piñuel
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2004
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Estudio transversal e incidencia
ENFOQUE	Cualitativo –modelos de causalidad-
MUESTRA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trabajadores de los sectores Industria, Construcción, Comercio-Hostelería y Servicios ❖ La muestra está constituida por 4250 trabajadores en activo mayores de 18 años.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	<p>Para el análisis de los datos se utilizó:</p> <p>Estadística descriptiva: *Medidas de dispersión: desviación estándar. Intervalos de confianza.</p> <p>Métodos o test de evaluación de la comunicación humana: * Barómetro Cisneros VI (sexta edición). (Cuestionario Individual sobre psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales),</p>
INTERPRETACIÓN DE DATOS	<p>Este estudio realiza un análisis que permite observar la relación existente entre la Autoestima, Burnout, Depresión, Abandono profesional y Estrés postraumático. Los resultados obtenidos muestran una buena capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso y, por consiguiente, la utilidad de la identificación de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima. A su vez permite tener claridad de la influencia en el ámbito laboral, definiendo el mobbing como el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con el objeto de lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos ilegales, ilícitos, o ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador.</p> <p>Por lo tanto, el nivel de interpretación de datos de este artículo es 4, que corresponde a la formulación de explicación al fenómeno.</p>

3. ANÁLISIS	
APORTES	<p>Este artículo está enfocado en la identificación de los efectos del mobbing o acoso laboral, siendo: intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir, emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. Por lo tanto, aporta al primero, segundo, tercero y cuarto objetivo de nuestra monografía.</p> <p>El estudio se enfoca en la investigación que permita la identificación de los riesgos psicosociales en los diferentes sectores económicos de la comunidad española. <i>Estudio válido y fiable</i>: estadísticamente inatacable en sus características psicométricas desde el punto de vista de la selección de la muestra, la validez y la fiabilidad de la herramienta. Para dicho estudio se incorporan tres (3) dimensiones :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estrés (Síndrome General de Adaptación) ❖ Burnout (Síndrome de Quemado) ❖ Mobbing (Acoso Psicológico en el trabajo) ❖ Factores de riesgo psicosocial <p>y 33 indicadores que miden la salud psicológica y laboral de los colaboradores. Este estudio permite establecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El síndrome de burnout es más prevalente entre los trabajadores varones (11,2%) que entre las mujeres (10,5%) y entre los autónomos (16,7%) y los trabajadores temporales (14,2 %) ❖ El síndrome de burnout es más prevalente entre los más jóvenes (13,3%). la incidencia del burnout es menor según aumenta la edad. los trabajadores más mayores son los menos quemados (7,8%) ❖ El efecto del mobbing en los trabajadores varones acosan más frecuentemente (el 53% de los casos), un 20% de los casos tienen origen en acosadoras de sexo femenino. en el sector servicios se eleva el % de acosadoras al 23%. los gangs de acoso mixtos (hombres y mujeres) acosan más a mujeres (60%) que a hombres (40 %) y suponen un 25% de los casos. <p>Brinda herramientas que permite ver dentro de las estructuras organizacionales.</p>

- ARTICULO Nº 6.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Revista Diversita. – Perspectivas en psicología – Vol. I / No. 2 / 2005 / pp. 205 - 216
AUTORES	Javier Giraldo
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	Colombia
AÑO DE PUBLICACIÓN	2005
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Estudio
ENFOQUE	Analítico
MUESTRA	*
ESTADÍSTICA EMPLEADA	Para el análisis de los datos utilizaron la triangulación: Métodos o test de evaluación de los factores de riesgos: * ISTAS – 21. Cuestionario evaluación de riesgos psicosociales. *COPSOQ 2000 * LIPT – 45 de Heinz Leyman (Univ. de Suecia, 1980)
INTERPRETACIÓN DE DATOS	Este estudio realiza un análisis del contexto de la sociedad colombiana, teniendo en cuenta las características demográficas, políticas y las condiciones de trabajo, tales como: jornada laboral, relación laboral, satisfacción laboral, etc., en cuanto a los factores de riesgo. Por lo tanto consideramos que el nivel de interpretación de datos de este artículo es 5, que corresponde a la formulación de explicación al fenómeno.

3. ANÁLISIS	
APORTES	Este artículo presenta el fenómeno del acoso laboral (mobbing) como una situación disfuncional y frecuente en el contexto organizacional que, además, se perpetúa y es alimentada por la escalada simétrica de violencia que vive Colombia. Afrontar el fenómeno es una oportunidad para cumplir con la responsabilidad social, disciplinar y empresarial que favorece, a su vez, contextos de desarrollo éticos. Se propone una atención urgente tanto desde lo legal como de la psicología organizacional en aras de mejorar la calidad de vida laboral. Por lo tanto, aporta a los objetivos de nuestra monografía. El estudio “ <i>Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano</i> ”, establece la necesidad de reconocer a “Colombia como un país en desarrollo que se encuentra

todavía en un nivel básico de modernización socioempresarial, debido a que la mayoría de empresas opera bajo la inadecuación de máxima producción a mínimos costos en todos los factores, incluyendo el humano” es perentorio definir, en el contexto, el abordaje a esta temática tan poco conocida, tomada de una manera ligera, en la que se desconoce totalmente al individuo como tal dentro de una empresa. Es necesario establecer una ley que castigue duramente la aparición del acoso laboral en la empresa y asumir la comprensión del fenómeno desde la psicología organizacional. Se trata de proveer elementos de comprensión, aprehensión y afrontamiento de un grave problema que aqueja a las organizaciones laborales (y a la sociedad) y que apenas estamos empezando a identificar.

Este documento permite realizar una completa identificación de los factores de riesgo presentes en la organización, el contexto colombiano y sus repercusiones en el individuo.

- ARTICULO Nº 7.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>Un Negocio No Lucrativo: La Violencia Institucional</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Pagina web. http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_1679.shtml
AUTORES	Wanda E.Soto
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2005
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Analítico
ENFOQUE	Descriptivo –modelos de causalidad-
MUESTRA	❖ Estudio se realizó con una muestra general de las organizaciones de Puerto Rico.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	Para el análisis de los datos se utilizó: El programa de intervención de higiene y promoción de la salud laboral.
INTERPRETACIÓN DE DATOS	<p>Este estudio realiza un análisis de las actitudes y comportamientos violentos en los trabajadores que son mas frecuentes, de lo que en un principio solía aparecer, por lo tanto, son mas los casos reportados de violencia sicológica, sexual, laboral y moral en el trabajo, que lo que hace una década se presentaba en los departamentos de recursos humanos. Se encuentra evidencia según los estudios realizados por Manuel Díaz Aledo consultor de Dyal Quality especialista en clima laboral estableció que los cuestionarios, encuestas y estudios de investigación son de ayuda para medir como se sienten los empleados y cuales son las áreas de mayor fortaleza y debilidad en una organización.</p> <p>Por lo tanto el nivel de interpretación de datos de este artículo es 5, que corresponde a la formulación de explicación al fenómeno.</p>

3. ANÁLISIS	
APORTES	Este artículo realiza una descripción de los comportamientos que se presentan en un ambiente organizativo de las altas industrias de un país como Puerto Rico, haciendo referencia a la fuerte relación existente entre la actividad económica, la exigencia en el contenido de las tareas y la distribución de las actividades. Con ello se logra determinar, que el acoso laboral en oportunidades se evidencia po la actitud de los directores o directivos, actitudes del personal de la empresa,

	<p>niveles de motivación intrínsecas y extrínsecas del ambiente en general, recursos disponibles, niveles de competencia para obtener producto final, organización, planificación, comunicación, supervisión, y por supuesto mediciones de niveles de alto o bajo rendimiento de los empleados productos del clima organizacional de la agencia. Que interfirieren en el ambiente saludable a nivel organizativo.</p>
	<p>En muchas ocasiones la "Violencia Institucional" se presenta por la crisis social, política, económica, cultural ética, moral y la manifestación en el trabajo se da como consecuencia de la situaciones tan deprimentes, que se vive en ese país. Puerto Rico, no es la excepción a la regla. Por lo tanto, un país como el nuestro , que tiene una alta incidencia de crímenes físicos contabilizados y cuantificados por el Departamento de Policías, con una ola tan alta de violencia domestica contra la mujer, y de maltrato a los menores y ancianos presentados por el Departamento de la Familia, y un crecimiento cuantificado por el Departamento de Salud, de uso de drogas y alcohol, mas enfermedades mentales con condiciones serias para la buena calidad de vida es de esperarse una "EVIDENCIA DE ESTOS HALLAZGOS EN EL TRABAJO".</p> <p>La Violencia Institucional afecta a TODOS los que vivimos en este país. No cabe duda, que a unos mas que otros porque French y Raven (1959) mencionaron que existe la influencia y el poder social en los empleados. Así que la influencia es poder en acción-poder cinético y el poder es influencia potencial. Veamos por ejemplo algunos tipos de poder.</p> <p>El poder coercitivo que su base esta en el "MIEDO. Descansa su aplicación en las amenazas, la producción de frustración, o el control y restricción de la satisfacción de algunas necesidades fisiológicas. Poder de premio- las personas se someten a los deseos de otros porque esto les proporciona beneficios, "EL PADRINAJE".</p> <p>Donde el mas incompetente y mediocre podría obtener la posición superior y recibir la remuneración mas alta y elevada , solo por el favoritismo y la desigualdad de un plan de merito y competencia justo y equitativo.. El Poder persuasivo que descansa sobre la base de la seducción, concesión, y manipulación de premios simbólicos y la capacidad de decisión.</p> <p>Este documento permite realizar una completa identificación de la influencia que tiene el medio cultural – social en el desarrollo del acoso laboral en el ámbito organizacional.</p>

- ARTICULO Nº 8.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio.
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Psicothema 2005. Vol. 17, nº 4, pp. 627-63
AUTORES	Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz, Eva Garrosa Hernández y M. ^a Eugenia Morante Benadero
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2005
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Analítico
ENFOQUE	Descriptivo –modelos de causalidad-
MUESTRA	103 trabajadores del Sector de Transportes y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid
ESTADÍSTICA EMPLEADA	Estudio empírico exploratorio
INTERPRETACIÓN DE DATOS	Descriptivo

3. ANÁLISIS	
APORTES	En una forma exploratoria se analizó si las variables organizacionales predicen significativamente la aparición del acoso psicológico. Los resultados de los análisis de regresión mostraron resultados significativos que apoyan la hipótesis organizacional en el proceso del acoso laboral, siendo especialmente relevante el papel que desempeña tanto la política organizacional como el tipo de contrato como antecedentes del acoso.

- ARTICULO Nº 9.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>ACOSO PSICOLOGICO EN EL TRABAJO "MOBBING"</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España
AUTORES	Manuel Hidalgo Vega, Clotilde Nogareda Cuixart, Silvia Nogareda Cuixart, Margarita Oncins de Frutos
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2006
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Analítico
ENFOQUE	Descriptivo –modelos de causalidad-
MUESTRA	❖ El universo sector laboral.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	
INTERPRETACIÓN DE DATOS	Descriptivo

3. ANÁLISIS	
APORTES	<p>Este artículo está enfocado a identificar los factores de riesgo que contribuyen al acoso laboral, a determinar los comportamientos de acoso psicológico en el trabajo, el proceso de acoso psicológico en el trabajo y las consecuencias del mismo en los diferentes ámbitos: laboral, social y personal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conducirse con un trabajador de manera violenta, sea de forma sutil o grosera, constituye un riesgo para la salud de quien es objeto de dicha conducta. 2. Los elementos básicos que caracterizan el acoso laboral son los siguientes: Conductas de violencia psicológica, frecuencia de una vez a la semana de la menos un comportamiento violento, duración de esa interacción nociva entorno a unos 6 meses, consecuencias negativas sobre las condiciones de trabajo antecedentes a la situación. 3. Conductas mas frecuentes: Sus superiores no lo dejan expresarse, le interrumpen cuando habla, ignoran su presencia no le responden, critican su trabajo etc. 4. Las fases del desarrollo psicosocial del acoso laboral son las siguientes: Fase de conflicto, fase de estigmatización, fase de intervención desde la empresa y fase de marginación o de exclusión de la vida laboral.

- ARTICULO Nº 10.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>HOSTIGAMIENTO PSICOLOGICO: MOBBING</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España
AUTORES	Jesús Pérez Bilbao, Clotilde Nogareda Cuixart, Félix Martín Daza, Tomas Sancho Figueroa
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2006
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Analítico
ENFOQUE	Descriptivo –modelos de causalidad-
MUESTRA	❖ El universo sector laboral.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	
INTERPRETACIÓN DE DATOS	Descriptivo

3. ANÁLISIS	
APORTES	<p>Este artículo, después de una reseña evolutiva sobre el tema objeto de nuestra revisión documental, define las formas de expresión del acoso laboral, así como las consecuencias del mismo para el trabajador y las organizaciones de trabajo. Adicionalmente señala la manera mediante la cual es posible evaluar el mismo y en consecuencia prevenirlo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Son elementos definitorios del acoso: Las conductas psicológicamente agresivas de, normalmente, un grupo de personas hacia otra y su carácter sistemático y su frecuencia. 2. Las formas de expresión del acoso laboral se agrupan en los siguientes grupos: Acciones contra la reputación o la dignidad, acciones contra el ejercicio de su trabajo, acciones que manipulan la comunicación o la información y acciones de iniquidad. 3. Las consecuencias del acoso laboral pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos, recayendo principalmente en el afectado (a nivel psíquico, físico y social) y en la organización de trabajo (rendimiento, clima laboral y accidentalidad). 4. Dentro de los cuestionarios que documentan el caso de

acoso laboral y ayudan al diagnóstico encontramos los siguientes: Brief Psychiatric Scale (Overall & Gorham, Sleep and alertness (The Caroline Institute Sleep Laboratory, Diagnóstico original basado en el DSM III-R o el DSM IV, y/o en la ICD-10, LIPT 60 de González Rivera y el Cuestionario de Moreno Jiménez.

5. La prevención del acoso laboral debe ir encaminada a rediseñar las 4 causas potenciales más importantes de acoso laboral: las deficiencias en el diseño de trabajo; las deficiencias en el liderazgo; la posición social de las víctimas; y los bajos estándares morales de la organización.

- ARTICULO N° 11.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>Manifestación del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumáticos: estudio de caso.</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Psicología desde el caribe. Revista del programa de psicología universidad del norte.
AUTORES	Maria Claudia Peralta Gómez
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	Colombia
AÑO DE PUBLICACIÓN	2006
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Estudio de incidencia
ENFOQUE	Cualitativo –modelos de causalidad-
MUESTRA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La investigación se adelantó en individuos laboralmente activos, que presenten o hallan presentado acoso laboral, o que perciban que son objeto frecuente de acciones hostiles por una o más personas dentro de la empresa u organización. ❖ La muestra se constituye por tres trabajadores (dos mujeres y un hombre) que fueron seleccionados de manera intencional, siendo laboralmente activos.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	<p>Para el análisis de los datos utilizaron la triangulación: Métodos de análisis cualitativo: *Entrevista constituida por tres categorías: manifestación de acoso laboral, síntomas percibidos, síntomas de estrés postraumáticos. El análisis e interpretación de dicha entrevista fue realizada a partir del <i>método de análisis cualitativo propuesto por Tesh (1990), citado por Gall & Col (1996).</i></p>
INTERPRETACIÓN DE DATOS	<p>Este estudio establece que el acoso laboral es aquel abuso emocional acompañado de conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros y/o superiores subordinados, asociado a comunicaciones negativas, de manera sistemática y por un período prolongado de tiempo. En este orden de ideas, el mobbing es también entendido como un evento y conflicto interpersonal que se apoya en las formas de pensar las relacionarse de poder dentro de la organizaciones (Liefoghe & Mackenzie (2001). Es de resaltar que en Colombia el 20% de los trabajadores esta expuesto acoso laboral, el cual esta afectando la calidad del ambiente de trabajo, la salud y vida de éstos. Por lo tanto consideramos que el nivel de interpretación de datos de este artículo es 5, que corresponde a la formulación de explicación al fenómeno.</p>

--	--

3. ANÁLISIS	
APORTES	<p>Este artículo permite realizar una identificación de los factores de riesgos asociados al acoso laboral, entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad. Permite realizar una descripción y asociación entre el acoso laboral con la generación de síntomas asociados a estrés postraumáticos: re experimentación, activación fisiológica y evitación. Por lo tanto, aporta a los objetivos de nuestra monografía.</p> <p>El estudio "<i>Manifestación del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumáticos: estudio de caso</i>". Establece que el acoso laboral o mobbing, puede generar síntomas asociados a estrés postraumático, que incapacitan y lesionan psicológicamente a las personas de manera grave.</p> <p>Los efectos del acoso laboral sobre las personas se asocian a fuertes niveles de estrés. Precisamente, Zapf, Knorz, & Kulla (1996) afirman que el mobbing en el contexto organizacional del adulto, es una forma de estrés en el cual algunos individuos victimizan a otros para sacar provecho de la situación.</p> <p>Desde el punto de vista psicológico, se ha señalado que niveles excesivos de estrés producen en las personas depresión, tendencia al abuso de sustancias químicas, irritabilidad o arranques de cólera o de mal humor. Se considera que la prevención del <i>mobbing</i> es un factor básico para mejorar la calidad de vida laboral. Así, es conveniente diseñar un plan de acción preventiva en la que se tenga en cuenta las condiciones de trabajo potencialmente estresoras y de características psicológicas de vulnerabilidad, en las que resulta importante seguir una serie de recomendaciones generales para afrontar el acoso laboral. (How & Dofradottir, 2001).</p> <p>Este documento nos permite realizar una completa identificación de los factores de riesgo que tienen los colaboradores y su impacto en la organización.</p>

- ARTICULO N° 12.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>Mobbing en las Direcciones de enfermería de la Comunidad Valenciana.</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	Enfermería comunitaria No. 2, octubre/diciembre de 2006. FAECAP.
AUTORES	José Ramón Martínez Riera
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2006
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Estudio de tipo transversal y analítico
ENFOQUE	Multicéntrico
MUESTRA	❖ La investigación se adelantó en las direcciones de enfermería de la comunidad valenciana (toda la población suceptible de estudio).
ESTADÍSTICA EMPLEADA	La investigación se basa en: Leyman Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), cuestionario de C. Knorz y D. Zapf, cuestionario con 25 ítems para aquéllos que contestaran preguntas del LIPT, cuestionario de 13 ítems para los que no respondían el LIPT (todos validados). Cuestionario de «Apreciación del Estrés»: correlación con variables de los otros cuestionarios. Los cuestionarios fueron remitidos y devueltos por correo entre enero-marzo 2003. Tratamiento datos: base de datos DAO 3.5 confeccionada al efecto. Análisis: SPSS: frecuencia, ji-cuadrado y t-Student. Significación: $p=0,05$.
INTERPRETACIÓN DE DATOS	El 17,9% padece mobbing. Agresor: inmediato superior que decide sin contar con los subordinados (71,4%) ($p=0,019$), estilo de dirección de los acosados contrario (cuenta con sus subordinados) (71,4%) ($p=0,049$). Entorno de trabajo muy insatisfactorio (57,1%) ($p=0,002$). Los acosados consideran (85,7%) que los equipos no se ayudan y que los sindicatos (100%) no están sensibilizados con el problema ($p=0,01$). La mala organización y la deficiente definición de puestos (85,7%) favorecen el acoso en contra de los no acosados ($p=0,0001$). Relación entre acosados con estrés, sobre todo en afectación negativa sobre la salud ($p=0,02$) y sobre el trabajo ($p=0,008$).

3. ANÁLISIS

APORTES	<p>Este estudio establece que la incidencia de mobbing en gestores de Enfermería es mayor que en el resto de trabajadores e incluso, mayor que en enfermeras. Agresiones centradas: comunicación, acceso a la información y descrédito del acosado, aislamiento y/o enfrentamiento con compañeros y/o subordinados. Perfil del acosador: varón, médico, autoritario, narcisista y prepotente. Perfil acosado: gestor participativo y de consenso con colaboradores. Entorno de trabajo muy insatisfactorio e influye en el mobbing, así como la falta de definición de puestos ocupados.</p>
----------------	--

- ARTICULO Nº 13.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
TÍTULO DEL ARTÍCULO	<i>MOBBING: ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO</i>
MEDIO DE PUBLICACIÓN	X CONGRESO LATINOAMERICANO DE SALUD OCUPACIONAL- España
AUTORES	Ramona García
PAÍS DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO	España
AÑO DE PUBLICACIÓN	2007
IDIOMA	Español

2. JUZGAMIENTO METODOLÓGICO	
TIPO DE DISEÑO	Analítico
ENFOQUE	Descriptivo –modelos de causalidad-
MUESTRA	❖ El universo sector laboral.
ESTADÍSTICA EMPLEADA	
INTERPRETACIÓN DE DATOS	Descriptivo

3. ANÁLISIS	
APORTES	<p>Este artículo define en forma clara las conductas laborales que se observan con más frecuencia en el ámbito laboral y que constituyen comportamientos hostiles compatibles con situaciones de acoso laboral. De la misma manera, organiza en diferentes niveles las pautas preventivas para prevenir el acoso laboral.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las conductas laborales que se observan con mas frecuencia en el ámbito laboral son: Amenazas verbales e intimidaciones, declaraciones de intolerancia, gestos con clara connotación sexual, desprestigiar en publico, insultos verbales, contestación y rechazo de las decisiones, obstrucción a la tarea y difusión de rumores malintencionados, entre otros. 2. Las pautas preventivas para prevenir el acoso laboral, se organizan de la siguiente manera: Prevención primaria (antes de la agresión): Al nivel de la estructura con una concepción de modelos de gestión y/o modelos de la calidad y de la organización del trabajo; prevención secundaria (durante la agresión) adaptar y corregir los modelos de calidad adoptados a nivel de la estructura y prevención terciaria (después de la agresión) rediseño de las estructura, analizar los hechos, las causas y corregir.

BIBLIOGRAFÍA.

ARTAZCOZ Lazcano Lucia, El acoso moral en el trabajo, un riesgo laboral que se puede prevenir.

BETANCURT Palacio Diego y Otros. Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo (2004). Ministerio de la Protección Social y Universidad de Antioquia.

BILBAO Pérez Jesús. Algunos apuntes sobre mobbing laboral. Artículo. Lan Osasuna, N° 2. Diciembre 2001. España.

BILBAO Pérez Jesús y otros. Hostigamiento psicológico: Mobbing, Violencia física y Acoso sexual. Segunda Edición, p 15-58.

BROSDKY. The harassed worker. D C Heath & Company. Toronto, Lexinton Books.

CABANELLAS, Guillermo. Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. Editorial Heliasta, Buenos Aires, 1998.

CELY Galindo Gilberto, La violencia en las entrañas de la cultura. p, 341.

Convenio No. 111 de la Organización Internacional del Trabajo. Art. 1, Numeral 1, Literal a.

CORTINA, Adela. La dimensión pública de las éticas aplicadas. Revista Iberoamericana de Educación (España); (29): 10, mayo – agosto del 2002.

Cortina Adela. Ética de la empresa/ Adela Cortina. --España: Editorial Trotta, 1994.- -150p.

FIDALGO Vega Manuel y otros. Acoso psicologico en el trabajo. Psicología en el Trabajo. Segunda Edición, p 151-160.

FIDALGO Angel y PIÑUEL Iñaki. La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing, burnout y estrés. Revista científica, Psicothema 2004. Vol. 16, nº 4, pp. 615-624.

GARCIA- Macia Ramona. Mobbing: Estrategias existosas de control y seguimiento en España XXVII Congreso Colombiano de Medicina del Trabajo y Salud Ocupacional.

GIACOMO Marasso Beltrán. Apuntes de Teoría de la Comunicación.

GIRALDO Javier. Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. Revista Diversita. – Perspectivas en psicología – Vol. I / No. 2 / 2005 / pp. 205 – 216.

IÑAKI Piñuel y Zabala. Los riesgos psicosociales en la administración. Alcala (Madrid).2005. Pág. 35

JIMENEZ Fernández Manel. Algunos aspectos de mobbing laboral. Artículo publicado en el N° 33 , 4ª Trimestre 2002, de la Revista Protección Laboral. España.

JOHANSON (1987). Developing the Human Capital. Estocolmo. SPF- Verlag.

LAOZ Gimeno Ramón. La presión laboral tendenciosa (Mobbing).

LEATHER P.H. et al. Violence at work. Work and Stress, 1990; 4 (1): 35.

LEYMANN Heinz. Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral (Mobbing) en el trabajo. Europea Journal of Work and Organizacional Psychology. 1996.p 165-186

LEYMANN H. Mobbing und Psychoterror am Arbeitsplatz Sichere Arbeit, 1992; 5: 2228.

LEYMANN Heinz. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and victims, vol 5, 1990, USA.

LOPEZ, J.A. ET AL. Mobbing en puestos de trabajo de tipo administrativo. Medicina del Trabajo, 1997, vol. 6, nº 1.

MORENO Jiménez Bernardo, Alfredo Rodríguez Muñoz, Eva Garrosa Hernández y M.^a Eugenia Morante Benadero, Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. Psicothema 2005. Vol. 17, nº 4, pp. 627-632.

PARÉS SOLIVA MARINA. Mobbing : Detección del acosador a través del lenguaje.

PERALTA Gomez Maria Claudia. Manifestación del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumáticos: estudio de caso. Psicología desde el caribe. Revista del programa de psicología universidad del norte.

VARTIA, M. (1996). The Sources of Bullying - Psychological Work Environment and Organizational Climate. *European Jr. of Work And Organizational Psychology*, 5 (2), 203-214.

VEGA Hidalgo Manuel, Clotilde Nogareda Cuixart, Silvia Nogareda Cuixart, Margarita Oncins de Frutos Mobbing, Género y Salud. 2003-2006. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.

NTP 421: "Test de salud total" de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.

NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.

Informe OIT para el año 1996.

Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 2000. Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. 2000. Luxemburgo. 2001.

Constitución Nacional Política 1991. Colombia.

Código Sustantivo del Trabajo. Colombia.

Ley 1010 de 2006. Colombia.

www.minproteccionsocial.gov.co