

**ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA PENALIZACIÓN  
DEL ACOSO LABORAL EN EL MUNICIPIO DE  
MANIZALES DURANTE EL PERÍODO  
2010-2012**

**VALENTINA ISAZA CALDERÓN**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS  
PROGRAMA DE DERECHO  
MANIZALES  
2013**

**ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA PENALIZACIÓN  
DEL ACOSO LABORAL EN EL MUNICIPIO DE  
MANIZALES DURANTE EL PERÍODO  
2010-2012**

**VALENTINA ISAZA CALDERÓN**

**Trabajo de tesis para optar el título de abogada**

**Director**

**Doctor Tomás Felipe Morá Gómez**

**Abogado**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS  
PROGRAMA DE DERECHO  
MANIZALES  
2013**

## Nota de aceptación

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Manizales, diciembre, 2013

# TABLA DE CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>111</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>166</b>
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
<b>3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>255</b>
<b>4. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>27</b>
4.1 MARCO CONCEPTUAL	277
4.2 MARCO TEÓRICO	322
4.2.1 Aspectos Fundamentales del Acoso Laboral o Mobbing	332
De acuerdo al planteamiento anterior, se presume entonces que una relación laboral donde predominan conflictos entre jefes y subordinados, quienes interactúan en un ambiente negativo y poco estimulante, ocasiona con frecuencia una causal relevante para que se origine el acoso u hostigamiento laboral.	35
Dentro de este contexto, se presentan múltiples factores asociados a la generación de conductas acosadoras u hostigadoras, entre las que se pueden destacar expuestas por (Luna, 2003), que se exponen a continuación:	35
4.3 MARCO SOCIAL	522
4.3.1 Dimensiones que inciden en el acoso laboral	522
4.3.2 El acoso laboral en el contexto colombiano	598
4.4 MARCO JURÍDICO	633
4.4.1 Objetivos de la Ley 1010 de 2006	677
4.4.2 Tipología del acoso laboral	699
<b>5. HIPÓTESIS, CATEGORÍAS Y VARIABLES</b>	<b>865</b>
5.1 HIPÓTESIS	865
5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS Y VARIABLES	865
<b>6. OBJETIVOS</b>	<b>866</b>
6.1 OBJETIVO GENERAL	876
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	876
<b>7. METODOLOGIA</b>	<b>87</b>
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	877

<b>7.3 POBLACIÓN</b>	<b>887</b>
<b>7.4 UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>887</b>
<b>7.5 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA</b>	<b>887</b>
7.5.1 Fuentes de Información primaria	88
7.5.2 Fuentes de información secundaria	888
<b>7.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>888</b>
<b>7.7 DEPURACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>888</b>
<b>8. RESULTADOS ESPERADOS</b>	<b>898</b>
<b>9. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>89</b>
<b>9.1 ASPECTOS RELEVANTES DE LAS QUEJAS INTERPUESTAS POR ACOSO LABORAL DURANTE EL PERÍODO 2010 – 2012</b>	<b>90</b>
9.1.1 Quejas interpuestas por acoso laboral en el año 2010:	90
9.1.2 Quejas interpuestas por acoso laboral en el año 2011	988
12. COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO COOVISER: El trabajador, interpone queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, en contra de su jefe inmediato por acoso laboral, ya que fue acusado injustamente por robo de unos materiales en una escuela en la que se desempeñaba como guarda de seguridad, esta injusticia fue debidamente aclarada por un maestro que los tenía en su poder.	98
9.1.3 Quejas interpuestas por acoso laboral en el año 2012	112
9.1.4 Síntesis de las quejas interpuestas en el período 2010-2012	1177
9.1.5 Tipos de acoso laboral predominantes en las quejas interpuestas	1199
Según la tabla 2, en el 41% de las quejas interpuestas, se evidenció claramente maltrato laboral y en el 59% de ellas, la persecución laboral; en cuanto a los demás tipos de acoso (discriminación, entorpecimiento, inequidad o desprotección laboral), ninguno de ellos se hizo visible en los expedientes revisados.	119
<b>9.2 CRITERIOS CONSIDERADOS POR LOS INSPECTORES DE TRABAJO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY 1010 DE 2006 (ACOSO LABORAL)</b>	<b>1221</b>
<b>9.3 CASOS REALMENTE PENALIZADOS</b>	<b>13030</b>
9.3.2 Síntesis de la demanda de la parte demandante	1332
9.3.3 Síntesis de la demanda de la parte demandada	1354
9.3.4 Audiencia Especial: Discusiones de las partes sobre la excepción previa	1369
9.3.5 Recurso de apelación interpuesto por la parte demandada	140
9.3.6 Audiencias de recepción de pruebas y testimonios	14040
9.3.8 Recurso de apelación interpuesto por el abogado de la parte demandante	142
<b>10.4 PROGRAMAS DE LOS ORGANISMOS JUDICIALES ORIENTADOS A LA PREVENCIÓN Y CORRECCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA FRENTE A VÍCTIMAS Y ACOSADORES</b>	<b>1521</b>
<b>10.5 ANALISIS REFLEXIVO</b>	<b>157</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>164</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>176</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Operación de categorías y variables	86
Tabla 2. Número de quejas interpuestas por acoso laboral durante el Período 2010-2012	118
Tabla 3. Tipos de acoso laboral	119
Tabla 4. Criterios obstaculizadores o facilitadores	122

## RESUMEN

Se realizó una investigación cualitativa en su modalidad específica de estudios socio-jurídicos, partiendo del abordaje de un fenómeno social concreto como es el acoso laboral o mobbing, para analizar a la luz de la teoría y desde un enfoque analítico-descriptivo los aspectos fundamentales que intervinientes e inter-actantes en los procesos jurídicos, determinaron la efectividad de su penalización en el municipio de Manizales durante el período 2010-2012; entre ellos: Los tipos de acoso laboral predominantes en los expedientes revisados, los criterios que obstaculizaron o facilitaron la aplicación de la Ley 1010 de 2006, por parte de los Inspectores de Trabajo y los Jueces Laborales, y, los programas con los que cuentan las entidades judiciales para la prevención o corrección de las conductas acosadoras o de atención psicológica a víctimas y acosadores.

Para recolectar la información pertinente, se utilizaron los siguientes instrumentos y técnicas: Ubicación y aproximación a los distintos organismos judiciales encargados de resolver las quejas interpuestas y de penalizar el acoso laboral en el Municipio de Manizales; Revisión de todos los casos que fueron atendidos por las instituciones durante el período 2010-2012; clasificación de los tipos de acoso laboral; revisión de los casos específicos que realmente fueron penalizados para analizar sus aspectos más relevantes, e, identificación de los programas con los que cuentan dichos organismos para contribuir al mejoramiento de las conductas acosadoras al interior de las organizaciones.

La información recolectada, fue debidamente tabulada a través de métodos estadísticos como distribuciones de frecuencia continua, cuyos resultados se pueden visualizar mediante diagramas de barras y circulares (torta o pastel), en los cuales se reflejan los porcentajes más relevantes que a su vez, facilitaron el análisis del comportamiento de las variables, estableciendo las similitudes y

diferencias más relevantes entre ellas; permitiendo también, la confirmación de la hipótesis planteada al principio de la presente investigación y emitir la siguiente conclusión:

La penalización del acoso laboral en el municipio de Manizales durante el período 2010-2012, presentó un bajo grado de eficiencia y efectividad, pues la mayoría de las quejas interpuestas por los trabajadores de las diferentes empresas en la Oficina de Trabajo, fueron archivadas en su mayoría por la inexistencia del vínculo laboral exigido para la aplicación de la Ley 1010 de 2006, evidenciándose también otros factores como el desistimiento, el contrato por prestación de servicios sin relación de jerarquía o subordinación y las quejas anónimas sin presencia de los quejosos para la ratificación de sus denuncias, los cuales obstaculizaron su remisión a las instancias superiores competentes (Juzgados Laborales), para ser analizadas y sancionadas cuando fuera pertinente.

Además, la única demanda que se interpuso mediante el apoderado de la parte demandante ante el Juzgado laboral, en primera instancia fue fallada en contra de la supuesta víctima a pesar de que se cumplían los requisitos suficientes para aplicar sanción a las denunciadas, pero por deficiencias en la sustentación jurídica por parte del abogado de la demandante quien apenas fundamentó debidamente el CONTRATO REALIDAD cuando interpuso el recurso de apelación ante la Sala Laboral del tribunal Superior del Circuito de Manizales, ésta instancia superior confirmó la sentencia.

Se espera que los resultados del estudio, puedan aportar al enriquecimiento del marco jurídico del acoso laboral en el municipio de Manizales, especialmente en lo que respecta a su penalización, dando mayor visibilidad a dicho fenómeno aun tan soterrado en la sociedad colombiana.

**PALABRAS CLAVE: MOBBING, FACTORES DE RIESGO, PERFIL DEL ACOSADOR, TIPOLOGÍA DEL ACOSO LABORAL, PENALIZACIÓN.**



## INTRODUCCIÓN

El concepto de hostigamiento laboral también conocido como mobbing, bullying, intimidación, acoso moral en el trabajo y terror psicológico, es un nuevo término en la psicología social de las organizaciones, a partir del cual se abordan aspectos desfavorables que derivados del clima organizacional, atentan contra la dignidad y derechos de los trabajadores, que no sólo necesitan ser prevenidos sino también penalizados, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales al interior de las empresas

Más, si se considera que las relaciones de trabajo en el contexto colombiano, generalmente surgen de *“esperanzas - motivaciones, frustraciones - agresiones, y miedos frente al mundo laboral, así como de angustias y violencias propias de una sociedad dominada por la competencia y el individualismo. Es decir, de violencias de tipo psicológico, físico y simbólico que permean la subjetividad de las personas y su cotidianidad laboral, e instauran relaciones de desconfianza y exclusión”*<sup>1</sup>.

Prueba de ello, son los 2.041 empleados públicos y privados que en apenas cuatro años de vigencia de la ley de acoso laboral, se han quejado ante el Ministerio de Trabajo por el trato recibido en los sitios donde laboran.

Según cifras del Vice-ministro de Relaciones Laborales, el número de querrelas administrativas como se le llama a este tipo de acusaciones o señalamientos de acoso laboral, corresponde a las instauradas por las mujeres.

En efecto, *“desde que comenzó a regir la Ley 1010 (Enero del 2006) hasta el 2009, 1.134 trabajadoras acudieron al Ministerio a denunciar conductas de*

---

<sup>1</sup> SACIPA, S. (1999). *¿Anclados en las dinámicas de las violencias? Proyecto Opinión Pública. Área de Psicología Social. Facultad de Psicología. Bogotá: Universidad Javeriana.*

*acoso laboral, mientras que las restantes 907 quejas fueron presentadas por hombres*<sup>2</sup>

Al respecto, el Vice-ministro de Relaciones Laborales de esa época Ricardo Echeverri, manifestó que existe la idea equivocada de que el Ministerio puede imponer sanciones a quienes incurren en esas conductas y por esto *“los trabajadores acuden a esta cartera a denunciar y a pedir investigaciones. El Ministerio, no tiene la facultad para imponer sanciones, pues esta función corresponde a los jueces laborales”*. (MPS, 2010).

Desde estos planteamientos, se puede inferir que el acoso laboral es un fenómeno que ha ido alcanzando grandes dimensiones en el contexto laboral colombiano, siendo las mujeres las más afectadas; quienes se atreven a denunciar dichos actos, están contribuyendo a dar visibilidad social al problema; lo cual, también aporta a su prevención, en tanto los acosadores/as van tomando conciencia frente a la posibilidad de incurrir en delitos de tipo laboral que hoy son penalizados.

El abordaje del Mobbing como eje temático de la presente investigación, contribuye entonces a la comprensión del acoso laboral como delito que debe ser prevenido desde las organizaciones y atendido con programas de rehabilitación a las víctimas y agresores, o en su defecto, penalizado para hacer visibles las múltiples formas de acoso laboral que no son poco frecuentes en la cotidianidad empresarial colombiana, aunque permanecen ocultas por distintos motivos que inciden en la decisión de los trabajadores para no denunciarlas.

En consecuencia, el análisis de los *“Aspectos fundamentales de la penalización del acoso laboral en el municipio de Manizales durante el período 2010 -2012”*, permitirá determinar la eficiencia y efectividad en la aplicación de las leyes que

---

<sup>2</sup> CARACOL/ Septiembre 15 de (2006). Preocupante acoso laboral en Colombia revela Ministerio de la Protección Social. [www.caracol.com.co/nota.aspx?id=333189](http://www.caracol.com.co/nota.aspx?id=333189)

lo sancionan, contribuyendo además a la visibilidad de sus modalidades y de los tipos de sanciones que ellas implican.

## **ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA PENALIZACIÓN DEL ACOSO LABORAL EN EL MUNICIPIO DE MANIZALES DURANTE EL PERÍODO 2010-2012**

### **1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

La industrialización y la desaparición de los talleres artesanos a principios del siglo XVIII, generó *“una mayor complejidad en las relaciones personales del entorno laboral, un descenso de la productividad y un aumento de la desmotivación de los trabajadores”*.<sup>3</sup> Lo cual, obligó a los empresarios a buscar la manera de armonizar los intereses de las organizaciones con las de sus trabajadores.

No obstante, fue en el año 1919 cuando mediante el Tratado de Versalles se crea la Organización Internacional del Trabajo (OIT) con sede en Ginebra, como un organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), con el objetivo primordial de fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos. Desde entonces, se empieza a otorgar importancia al bienestar de los trabajadores y por tanto a la legislación en este campo.

Igualmente, hacia la mitad del siglo XX, surgieron algunas teorías relacionadas con la motivación, que al asociar dicho concepto con el rendimiento laboral de los trabajadores y su satisfacción personal, concluyeron *que: “Un trabajador motivado es más eficaz, más responsable y además, genera un buen clima organizacional”* (Millán, 2009). A partir de estos planteamientos, comienza a tomar fuerza la importancia de la motivación en el desarrollo de cualquier

---

<sup>3</sup> MILLÁN (2009). La Motivación en el Entorno Laboral. Disponible En: [www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/online.../retunidad04.pdf](http://www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/online.../retunidad04.pdf)

actividad humana y, por consiguiente, en el desempeño del individuo en el contexto laboral.

En este ámbito, las empresas tratan de motivar a sus empleados para que optimicen sus esfuerzos en la realización de su trabajo; pues si gracias a éste, el trabajador satisface sus propias necesidades y deseos, se implicará aún más en las tareas y generará un buen clima laboral al interior de su grupo.

El clima laboral entonces, depende de muchos factores entre ellos la manera como se direcciona la organización, el comportamiento de los trabajadores tanto en el trabajo propiamente dicho como en su relación con los compañeros y con la empresa, las características del lugar en el que se desarrolla el trabajo (iluminación, temperatura, mobiliario, ergonomía, etc.).

En efecto, las empresas comienzan a invertir cada vez más capital en conocer y mejorar el clima laboral de sus organizaciones, dada la importancia que este tiene en relación con la satisfacción, la motivación y el rendimiento de los trabajadores; para ello, realizan estudios tratando de medir diversos aspectos: El nivel de motivación de los trabajadores, el grado de participación e información proporcionada por la empresa, el nivel de comunicación, la satisfacción frente a la formación que reciben y a las actividades de prevención de riesgos laborales.

Por otra parte, como las personas permanecen mucho tiempo en los sitios donde trabajan, los efectos y riesgos que derivan del clima laboral pueden trascender el ámbito estrictamente profesional y por ello, gran parte de sus aspectos, han sido regulados jurídicamente.

*“Por ejemplo, mediante el establecimiento de normas sobre salud laboral, derechos sindicales y de participación de los trabajadores. También, se ha regulado la relación de subordinación que tiene el trabajador con respecto al empresario, tratando de anteponer en dicha relación, los derechos del*

*trabajador tanto en la interacción con sus superiores como con sus compañeros” (Sacipa 1999).*

Dentro de este contexto y partir de las últimas cuatro décadas, las nuevas exigencias en el trabajo, han incidido en la aparición de nuevos riesgos derivados del clima laboral, denominados riesgos psicosociales, los cuales a su vez, han generado un orden legislativo orientado a proteger a los trabajadores.

En este aspecto, es importante mencionar un antecedente de gran importancia, como es la 288ª reunión realizada en noviembre de 2003 por la Organización Internacional del Trabajo y el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, al tenor de lo dispuesto en el párrafo 5, e), del artículo 19 de su propia Constitución, en la cual invita a los gobiernos de los Estados Miembros que no habían ratificado el Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81), o el Protocolo de 1995 relativo al Convenio sobre la inspección del trabajo, de 1947, a que presentaran una memoria sobre el estado de la legislación y la práctica referentes a las cuestiones contempladas en dichos instrumentos, indicando hasta qué punto se aplicaban o se tenía previsto aplicar las disposiciones respectivas por la vía legislativa o administrativa, mediante convenios colectivos o por cualquier otro cauce, expresando también las dificultades que impedían o retrasaban la ratificación de dichos instrumentos.

Cabe relevar que desde su origen, la Organización Internacional del Trabajo incluyó la inspección del trabajo como una de sus prioridades. Además, entre los principios generales enunciados en el punto 9 del artículo 427, introdujo el aparte XIII del Tratado de Versalles, por el que se creó la OIT y, en éste, se estipula que *“Todos los Estados habrán de organizar un servicio de inspección del trabajo para asegurar la aplicación de las leyes y reglamentos relativos a la protección de los trabajadores; este servicio deberá incluir a las mujeres”*<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Organización Internacional del Trabajo (2006). Conferencia Internacional del Trabajo. 95ª Reunión. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. En: La OTI pide fortalecer la

En dicha reunión, fue relevante *“el desarrollo, diversificación y tendencias de la inspección del trabajo, teniendo en cuenta las numerosas y diversas transformaciones económicas, sociales y técnicas que han afectado no sólo a los países considerados individualmente, sino también al conjunto del mundo del trabajo, en particular a raíz de la mundialización de la economía”* (OIT 2003), que plantearon durante la transición al tercer milenio interrogantes sobre la necesidad de desarrollar sistemas de inspección y, abrieron la oportunidad de reflexionar respecto a un posible cambio de orientación en la distribución de las competencias y responsabilidades en esta materia, considerando además factores tales como el aumento de la diversidad de la mano de obra, y la necesidad de tomar medidas para prevenir la discriminación.

Así mismo, a partir de esa reunión, la función de la inspección del trabajo ha evolucionado progresivamente en los países industrializados durante los últimos años, sobre todo con la implicación de mayor responsabilidad de la empresa en el ámbito del control relativo a la salud y la seguridad en el trabajo.

En algunos países por ejemplo, comienza a instaurarse un mecanismo de autoevaluación de los riesgos profesionales, y por tanto, *“la inspección del trabajo da prioridad a sus actividades de prevención y asesoramiento, centrando la atención en la ampliación de sus competencias a los aspectos psicológicos y psicosomáticos de la relación laboral tales como el estrés, el acoso u hostigamiento en el lugar de trabajo”* (OIT, 2003).

El acoso psicológico en el trabajo, también conocido como *mobbing*, no es entonces un fenómeno social nuevo ya que está presente en muchas esferas de las sociedades a nivel mundial. La utilización del término acoso laboral o

mobbing, se inició en los países escandinavos y en los años 90 se extendió hacia los países europeos.

En Colombia, el estudio de este fenómeno ha sido abordado desde diversas perspectivas y se ha interpretado como aquella *“conducta insultante, maliciosa, ofensiva, intimidatoria, abusiva del poder y persistente, que hace sentir a la persona burlada, humillada o vulnerable y que socava su auto estima y le causa ansiedad”*<sup>5</sup>. Sin embargo, es escasa la producción académica relacionada con la aplicación de la legislación laboral en este campo.

Esta realidad, es abordada en un informe europeo evidenciando que “el mobbing”, término anglosajón con el que se identifica el acoso moral o psicológico en el ámbito laboral, *“afecta en España a unos dos millones de trabajadores y al 9% de la población activa europea, enfatizando las falencias de jurisprudencia relativa a dicho fenómeno, porque “la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales no reconoce el acoso moral de forma específica y, por tanto, no está tipificado ni es sancionable”*<sup>6</sup>.

Así mismo, se refleja en un estudio realizado en el 2000, sobre *“6.500 procesos de Incapacidad Temporal por contingencia común con la participación de 54 médicos de toda España, en el cual se identificó la presencia de acoso psicológico en el trabajo en el 1,71% de los casos, con una media de duración en incapacidad temporal de 261,52 días”*<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> PERALTA, María Claudia (2004). El Acoso Laboral o Mobbing. Perspectiva Psicológica. Revista de Estudios Sociales No 18. Facultad de Ciencias Sociales. Bogotá: UNIANDES. Fundación Social. Disponible En: [res.uniandes.edu.co](http://res.uniandes.edu.co) > Revista No 18

<sup>6</sup> MANSILLA, Izquierdo, Fernando. (2006). El Acoso Laboral o “Mobbing”. Disponible en: [www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_2.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_2.shtml)

<sup>7</sup> PASTRANA, Jiménez, José Ignacio. GARCÍA, Alonso, Ana María (2008). La Incapacidad Temporal. Manual Para el Manejo en Atención Primaria. Grupo LEXARTIS. Madrid: Sociedad Madrileña de Medicina Familiar y Comunitaria. Disponible En: [www.samfyc.org/index.php?option=com\\_docman&Itemid=56](http://www.samfyc.org/index.php?option=com_docman&Itemid=56)

En dicho estudio, se precisó que los principales síntomas observados en víctimas del acoso moral en el trabajo son la ansiedad, pérdida de autoestima, úlceras gastrointestinales y depresiones.

En Colombia como en otros países *“el acoso laboral ya es un delito. Suecia fue el pionero en esta legislación, tipificando en 1983 el acoso moral o psicológico en el trabajo como delito”*<sup>8</sup>.

En nuestro país, el Congreso de la República decretó la ley 1010 del 23 de enero del 2006 *“por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el Acoso Laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”*<sup>9</sup>; la cual está vigente en la actualidad.

En lo que respecta a los antecedentes académicos del acoso laboral, se encontraron algunos proyectos de grado realizados en el departamento de Caldas, en los cuales se aborda este problema desde diferentes perspectivas asociadas al clima laboral, a su atención psicológica, a sus factores de riesgo y a sus efectos en la salud mental laboral.

Sin embargo, en la exploración bibliográfica no se identificó ningún estudio concreto relacionado con su penalización en el municipio de Manizales durante los últimos tres años.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El mobbing, es un fenómeno social que hace parte de las múltiples manifestaciones de la violencia y ha estado presente en todo el devenir

---

<sup>8</sup> ORDUZ, Durán, Jaime (2006). Identificación del mobbing o acoso laboral en una empresa del Sector Industrial de Mamonal. Facultad de Psicología. Cartagena: Universidad de San Buenaventura.

<sup>9</sup> Congreso de la República de Colombia. “Ley 1010 de 2006” Diario Oficial No. 46.160, de 23 de Enero de 2006.



histórico de la humanidad, relevando que hoy después de 2000 años de historia, este fenómeno no sólo se mantiene sino que se ha ido incrementado en las distintas esferas de la sociedad y en particular en el ámbito laboral.

Su origen, se atribuye a factores asociados a la violencia característica del machismo y al resultado del aprendizaje social; el acoso, se puede dar en diferentes ámbitos (familiar, escolar, universitario, comunitario y obviamente en la cotidianidad del contexto laboral), sin que quienes protagonizan estos actos se percaten del daño que provocan a sus víctimas.

La violencia entonces, implica siempre en cualquiera de sus manifestaciones, una forma de ejercicio del poder mediante el empleo de la fuerza en una relación entre un dominado y un subordinado, quienes habitualmente asumen casi sin darse cuenta sus roles individuales desde dos posiciones fundamentales: Uno arriba y el otro abajo, por ejemplo (maestro –alumno; joven-viejo; patrón-empleado).

Así, *“el empleo de la fuerza se constituye en un método posible para la resolución de conflictos interpersonales, como un intento de doblegar la voluntad del otro, de anularlo, precisamente por su calidad de otro”*<sup>10</sup>.

La violencia por tanto, implica una búsqueda de acciones para eliminar los obstáculos que se oponen al propio ejercicio del poder, el cual puede estar definido culturalmente por el contexto social o ser producido por maniobras interpersonales de control de la relación. El desequilibrio del poder puede ser permanente o momentáneo.

En el primer caso, la definición de la relación está claramente definida por normas culturales, institucionales, contractuales, etc. En el segundo caso, según (Friorito y Ferrante 2010), se debe a contingencias ocasionales. Por ejemplo, *“un vínculo caracterizado por una marcada asimetría como el que se*

---

<sup>10</sup> FIORITO, Orlando. FERRANTE, Carolina (2010). Violencia o acoso moral laboral. Disponible En: [www.alfinal.com](http://www.alfinal.com) o En: [www.alfinal.com/Salud/mobbingplus.php](http://www.alfinal.com/Salud/mobbingplus.php)

*da entre el patrón y el empleado, puede ser considerado como un desequilibrio permanente de poder, definido a partir de normas institucionales”.*

Por consiguiente, cuando se habla de mobbing se está haciendo relación al ámbito de las relaciones interpersonales, donde *“la conducta violenta es sinónimo de ‘abuso de poder’ en tanto el poder es utilizado para ocasionar daño a otra persona. Por eso, un vínculo caracterizado por el ejercicio de la violencia de una o varias personas hacia otra, se denomina relación de abuso”* (Friorito y Ferrante, 2010).

En una relación de abuso, el conflicto desempeña un papel fundamental en tanto *“representa la expresión de las diferencias de intereses, deseos y valores de quienes participan en ella. Los conflictos interpersonales, suelen traducirse en situaciones de confrontación, de competencia, de queja, de lucha o disputa; y, su resolución a favor de una u otra parte, está asociada a factores tales como la autoridad, el poder, la aptitud, la capacidad, y la habilidad, entre muchos otros”* (Fiorito y Ferrante 2010).

De lo anterior, se infiere que en las relaciones interpersonales el conflicto es inevitable y por eso el énfasis debe centrarse en el método utilizado para su resolución, bien sea mediante la aplicación de conocimientos, aptitudes y habilidades comunicativas (diálogo y concertación), o a través del ejercicio del poder y la autoridad.

Es decir, que el uso de la violencia no es el mejor camino

para su dilucidación; más, si se considera que ésta implica violentar, violar o forzar a cualquier persona con el fin de hacerle daño, y, que desde su perspectiva social, ésta constituye un importante factor de riesgo psicosocial con múltiples consecuencias en el nivel biológico, psicológico y social del individuo.

Por otra parte, el daño implicado en una relación de abuso bien sea físico, psíquico, económico, ético o de cualquier otra índole, menoscaba la integridad

de la víctima, quien al creer en el supuesto poder y fuerza del otro, genera a su vez un desequilibrio de poder; demostrando así, que éste puede ser el resultado de una construcción de significados que analizados objetivamente, no tienen existencia real y sólo pueden ser comprendidos desde los códigos interpersonales.

Cabe aclarar, que *“la conducta violenta no conlleva la intención de causar daño a la otra persona, aunque habitualmente la ocasione, el objetivo último es “someter”, “doblegar” o subordinar” al otro mediante el uso de la fuerza”; por su lado el poder como capacidad de hacer, actuar o gobernar, se ejerce, se padece, se construye, se desarrolla o se desvanece en el tejido de las relaciones humanas (que son todas de poder), con macro y micro poderes en juego”* (Fiorito y Ferrante, 2010).

Los macro-poderes son ejercidos a través de diversos mecanismos sociales de tipo ideológico, político, institucional, económico o cultural y sus efectos no sólo oprimen, sino que también regulan la vida de los seres humanos en tanto definen los conocimientos y verdades a considerar en la comprensión, explicación y acotación de la realidad.

Esta regulación, dirige la conformación de determinados estilos de vida y ejercicios del poder hegemónico, a costa de otros posibles y no legitimados por esos poderes, mientras que los micro-poderes circulan según (Fiorito y Ferrante 2010), *“entre las personas concretas, son poderes de lo cotidiano, con formas y ejercicios múltiples y motivados todos por un deseo de dominio de la realidad, lo cual, requiere del poder auto afirmativo que garantiza al individuo el gobierno de sí mismo, para ejercer su autonomía y evitar la dependencia o subordinación de otros, posibilitando también, la adquisición de una identidad personal y social, particularizada y única”*.

De lo contrario, el individuo fácilmente podría ser víctima del poder de dominio de otros sobre él, obligándose a guardar obediencia ante un poder impositivo, fomentando relaciones no recíprocas en las que no cuenta su participación, ni

el ejercicio de su autonomía (pensamiento, libertad, sexualidad, economía o capacidad de decisión).

Estas desigualdades de poder, tienen su origen especialmente en las diferencias culturales de género tan acentuadas todavía en nuestras sociedades, como consecuencia relevante de la cultura patriarcal que ha legitimado la creencia del poder masculino sobre el género femenino, en tanto las mujeres han sido socializadas desde las obligaciones que deben tener con los hombres al interior del vínculo matrimonial, privilegiando así, la superioridad masculina y sus roles en las diferentes esferas de la sociedad.

Dentro de este contexto, se ubican las relaciones laborales que a nivel mundial, plantean una vinculación específica y en particular a nivel humano que *“no se da en ningún otro ámbito de las vinculaciones jurídicas conocidas hasta el momento, debido a que la esencia misma de la relación laboral parte o se construye desde un plano de desigualdad, pues el que desempeña el rol de empleador tiene generalmente supremacía técnica y material respecto del trabajador quien apenas cuenta con su potencial de trabajo”*<sup>11</sup>.

De hecho, para la configuración de una relación laboral, es *“condición sine qua non que exista subordinación del trabajador respecto de su empleador; fenómeno, que se repite y multiplica en todos los países del mundo y que requiere de una legislación que proteja esa disparidad de condiciones. En este punto, cumple un papel importante la Organización Internacional del Trabajo, marcando criterios o principios como condiciones mínimas que legalmente no pueden dejarse de lado”* (Domench, 2010).

---

<sup>11</sup>DOMENCH, Beatriz (2010). Problemáticas Globales en las relaciones laborales: Mobbing o acoso laboral. Escuela Virtual de Relaciones Internacionales. Disponible En: [www.evrieduca.com/problematicas-globales-en-la.php](http://www.evrieduca.com/problematicas-globales-en-la.php)

Se infiere por tanto, que en estas relaciones el empleador posee facultades disciplinarias con el trabajador, y se generan a menudo y cada vez con más frecuencia e intensidad, situaciones de abuso, acoso moral o mobbing. El origen del acoso en el plano laboral, reconoce múltiples pilares, entre ellos el abuso de poder y los intereses confrontados.

De acuerdo a lo anterior, se puede entender que el acoso laboral es un fenómeno mundial que permea todas las relaciones humanas al interior de las organizaciones, y aunque en la gran mayoría de las empresas se presenta en cualquiera de sus manifestaciones, bien sea, porque haya alguien con intención de maltratar a los demás, o por cualquier otra causa asociada a la envidia, al deseo sexual hacia la posible víctima o sencillamente por hostigarla para que presente la renuncia, éste permanece oculto e invisible ya que los trabajadores se sienten temerosos de perder su empleo si hacen valer sus derechos. Por tanto, en la actualidad requiere reconocimiento y elaboración interdisciplinaria.

Además, muchos de los síntomas que presentan los trabajadores acosados (cansancio, depresión, ansiedad, pérdida de autoestima, úlceras gastrointestinales, etc.), suelen asociarse a otros aspectos derivados del clima laboral y no al mobbing y por consiguiente, de alguna manera, son soterrados por los médicos que atienden cotidianamente éste tipo de pacientes. Frecuentemente el trabajador se siente aislado, incomprendido y sin salida ante el conflicto.

Colombia, no es un país ajeno esta realidad, pues las estadísticas de los últimos años, demuestran que éste es un fenómeno en aumento. Prueba de ello, son los informes presentados en algunos diarios del país, de los cuales se pueden referenciar los siguientes:

La Revista SEMANA por ejemplo, al referirse en el 2005 al ámbito organizacional laboral colombiano, reveló que el acoso laboral es: *“Una*

*epidemia silenciosa que ocurre en innumerables empresas donde ocasiona un clima de desmotivación y miedo y muchas veces termina en enfermedad. Se calcula que una de cada 30 personas encaja en la personalidad del maltratador laboral y que uno de cada seis empleados es víctima de este tipo de abusos. Es más frecuente que el acoso sexual, pero pasa más inadvertido, en parte porque las víctimas de este maltrato no saben que están siendo abusadas*<sup>12</sup>.

En otro informe, “las cifras, hablan por sí solas”, se afirma que: “1.142 denuncias de acoso laboral se han presentado en tan solo dos meses de haber entrado en vigencia la ley que lo sanciona y solamente en la regional de Cundinamarca. El director de Riesgos Profesionales de este Ministerio, Luis Carlos Ayala Cáceres, dijo en Cartagena que el acoso laboral en Colombia se sanciona con cárcel cuando se trata de un empleador del sector privado o la destitución cuando se trata de un funcionario público.

*La Ley 1010 de 2006, dio suficientes herramientas para sancionar a quienes maltratan física y verbalmente a los empleados, a quienes los injurian, les ponen exceso de trabajo o les cuestionan la forma de vestir, dijo el señor Ayala.*

*Las ciudades de Bogotá y Medellín, encabezan el listado de quejas que ya están en conocimiento de la Procuraduría General de la Nación, que adelanta las acciones correspondientes contra lo que él llama: <Crimen Silencioso>*<sup>13</sup>.

En Antioquia, las mayores denuncias por acoso laboral se registran por insultos, maltrato personal, expresiones injuriosas y ultrajantes y traslados de cargo sin razón justificada.

---

<sup>12</sup> GIRALDO, Javier (2005). "Estudio bibliométrico de las investigaciones sobre acoso laboral en Bogotá, D.C. durante el período 1990 - 2004". Universidad Santo Tomás. Bogotá: Corporación Universitaria Iberoamericana. Disponible en: [javiergiraldo@correo.usta.edu.co](mailto:javiergiraldo@correo.usta.edu.co); [jvgiraldo@hotmail.com](mailto:jvgiraldo@hotmail.com).

<sup>13</sup> CARACOL/ Septiembre 15 de 2006. Preocupante acoso laboral en Colombia revela Ministerio de la Protección Social. Disponible en: [www.caracol.com.co/nota.aspx?id=333189](http://www.caracol.com.co/nota.aspx?id=333189)

*“Pocos casos llegan a los jueces laborales. En Medellín, hay 21 más 34 jueces adjuntos, de los cuales cuatro no han recibido denuncias y en seis juzgados se han presentado 11 demandas. En cuatro casos se profirieron fallos, de los cuales solo uno fue a favor del demandante, pero el mismo fue revocado luego por el Tribunal Superior de Medellín. Pendiente está un caso, porque los otros fueron retirados o archivados” (Caracol, 2006).*

Complementando éstos datos, se afirma que *“entre 2006 y 2009 se presentaron en Colombia 3.540 quejas y denuncias por acoso laboral en Bolívar y Cauca. El 77 por ciento se concentró en Cundinamarca, Antioquia, Valle. El 56 por ciento de quienes se sienten acosados son mujeres y el 44 por ciento hombres. En Medellín, la Oficina del Trabajo recibe un promedio de 4 reclamos diarios”<sup>14</sup>.*

No obstante, a pesar de las alarmantes cifras de acoso laboral en el contexto colombiano, se presume que otra proporción significativa de personas acosadas laboralmente, prefieren mantener el problema al margen de la opinión pública.

Generalmente, los trabajadores acosados en su trabajo, bien sea, por vergüenza, temor o prejuicios sociales se abstienen de la denuncia. Lo cual, contribuye a fomentar la invisibilidad de este fenómeno, reduciendo también sus oportunidades de salir del anonimato, para rescatar sus opciones de desarrollo humano y social.

Por otro lado, en lo relacionado a los casos visibles, los trabajadores suelen retirar la demanda antes de que el delito sea sancionado o penalizado cuando éste es el caso, u optan por la conciliación quizás por miedo, bajo amenazas, o por la dificultad para probar los hechos, especialmente los asociados al acoso sexual.

---

<sup>14</sup> JIMÉNEZ, Morales, Germán (2010). *Infiernos laborales. EL COLOMBIANO*. Medellín.

Frente a esta problemática, se precisan acciones que contribuyan a su prevención, atención, mejoramiento, rehabilitación o penalización del delito cuando ésta sea necesaria, al igual que a fortalecer su visibilidad; en este aspecto, los estudios realizados desde la academia pueden generar aportes significativos en el abordaje del acoso sexual desde diferentes perspectivas.

En consecuencia, el abordaje de los “Aspectos Fundamentales de la Penalización del Acoso Laboral en el Municipio de Manizales Durante el Período 2010-2012”, permite analizar la efectividad en la aplicación de las leyes que sancionan o penalizan dicho delito e identificar los tipos de acoso predominantes en los procesos jurídicos desarrollados.

## **2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Con base en lo anteriormente planteado, se considera relevante determinar:  
¿Cómo se ha penalizado el acoso laboral en el Municipio de Manizales durante el período 2010-2012?

Para dar respuesta a este interrogante, es indispensable la formulación de otras preguntas asociadas al eje temático de la presente investigación, que permitan orientar la búsqueda de la información pertinente para ello, así:

¿Cuáles son las formas de acoso laboral que se visibilizan en los procesos de penalización desarrollados en el municipio de Manizales durante el período 2010-2012?

¿Qué factores obstaculizaron o facilitaron la penalización del acoso laboral en el Municipio de Manizales durante el período 2010-2012?

¿Qué casos específicos de acoso laboral fueron realmente penalizados en el municipio de Manizales durante el período 2010-2012?

¿Cuentan los organismos judiciales del municipio de Manizales con programas de orientados a prevenir y corregir el acoso laboral al interior de las



organizaciones o de atención psicológica a víctimas y acosadores y qué casos específicos fueron atendidos en este aspecto durante el período 2010-2012?

### **3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El acoso laboral en cualquiera de sus modalidades, no es fácil de identificar pues sus consecuencias pueden negarse o deformarse. En Colombia, es poco lo que se ha trabajado sobre este tema especialmente en el ámbito académico, en el cual, si bien se ha abordado desde diversos aspectos asociados a su conceptualización, tipos de acoso, causas, consecuencias, factores organizacionales que facilitan su aparición y las estrategias a implementar para prevenirlo, también es cierto que la mayoría de estos estudios se han desarrollado en el contexto de las organizaciones, restándole importancia a la socialización de la legislación que lo controla, sanciona o penaliza, en tanto mecanismo idóneo para la validación de los derechos de los trabajadores.

De hecho, en muchos países aún no existe una normatividad jurídica que contribuya a la prevención y disminución del acoso laboral, o que lo sancione o lo penalice. En nuestro país, el reciente interés por esta temática en el ámbito jurídico, podría sugerir que este fenómeno social, es una situación nueva en el contexto empresarial.

Sin embargo, el término mobbing aunque anteriormente no era conocido para señalar la violencia que se puede generar en el trabajo, hoy si desempeña un papel fundamental en el proceso de identificación de conductas acosadoras como un serio problema de discriminación.

Lo cual, podría concientizar a quienes opinan que el trabajo es a menudo desagradable e injusto, frente a la existencia de ciertas experiencias que sobrepasan las fricciones comunes en el trabajo y por tanto, merecen una fuerte etiqueta que los haga fácilmente reconocibles e interpretables, además de denunciables para que éstas sean castigadas por la ley, sobre todo cuando

generan graves consecuencias y daños en la integridad, la autoestima y el bienestar de las víctimas.

Desde esta perspectiva, surge el interés por desarrollar un estudio que permita abordar los **“Aspectos Fundamentales de la Penalización del Acoso Laboral en el Municipio de Manizales durante el período 2010 – 2012”**, con el propósito fundamental de dar visibilidad a este tipo específico de violencia y determinar la efectividad en la aplicación de las leyes que la sancionan; pues es evidente el aumento de este fenómeno en dicha ciudad que por cierto no ha recibido la suficiente atención, a pesar de las cotidianas manifestaciones de inconformidad con el maltrato y los atropellos que reciben los trabajadores de gran parte de las empresas, y, que desde mi perspectiva jurídica, evidencian claramente la existencia del delito de acoso laboral.

En consecuencia, la utilidad del estudio radica en que puede enriquecer el marco conceptual y teórico del acoso laboral en el municipio de Manizales, sobre todo en lo relacionado a los criterios en los que se apoyan los inspectores de trabajo y los jueces laborales a la hora de aplicar la ley 1010 de 2006, en tanto dichos criterios, constituyen el aspecto fundamental que determina la eficiencia y la efectividad de la penalización, con el fin de no dejar en la impunidad los actos que atentan contra la integridad de los trabajadores y el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

Desde la academia, se pretende entonces aportar conocimientos que puedan contribuir al enriquecimiento de la línea de investigación en Derecho Laboral, y al bagaje intelectual de los estudiantes de Derecho de la Universidad de Manizales; bien sea, para que a partir del presente estudio surjan otras investigaciones en torno al delito de acoso laboral en el contexto local, respondiendo a la necesidad de estadísticas al respecto, o para generar conciencia sobre la posibilidad de asumir como profesionales el gran reto planteado a nivel mundial frente a la prevención, corrección, y erradicación de dicho fenómeno.

Igualmente, si desde las aulas universitarias se asume la necesidad de mejoramiento en la efectividad de la aplicación de las leyes, se dará un gran paso en el intento de trascender a mediano plazo, las grandes dificultades que hoy tienen las víctimas del acoso laboral para que le sean reconocidos sus derechos en los procesos de penalización.

De lo anterior, se deduce la gran responsabilidad que tienen los organismos judiciales en la debida investigación de los casos de violencia en el ámbito laboral y en la aplicación efectiva de las leyes que la regulan; en tanto en la actualidad, este es un problema al que aún no se le otorga la suficiente importancia en el contexto colombiano.

Además, no existen estadísticas suficientes para conocer la dimensión real del problema ni adecuados mecanismos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de los acuerdos establecidos entre las partes, o las sugerencias de carácter obligatorio determinadas por los inspectores y jueces laborales.

#### **4. MARCO REFERENCIAL**

Para el abordaje del acoso laboral como eje temático de la presente investigación, se hace necesaria la estructuración teórica, que desde las diversas perspectivas de los eruditos en el tema, permita fundamentar coherentemente su conceptualización y su contextualización en el ámbito social y jurídico.

##### **4.1 MARCO CONCEPTUAL**

Para abordar la conceptualización del acoso laboral, se hace indispensable entender el clima laboral como *“conjunto de condiciones o de circunstancias que rodean a una persona en su entorno laboral, influye de manera directa en el grado de **satisfacción y motivación de los trabajadores y obviamente, en la productividad de las empresas**” (Millán 2009).*

Uno de los riesgos psicosociales derivados del clima laboral al que se le ha otorgado gran importancia en los últimos años, es el acoso laboral, o mobbing; palabra inglesa cuya etiología se debe a que *“la partícula ‘mob’ quiere decir chusma o populacho y ‘to mob’ viene a significar ser atropellado o atacado por una multitud; en la jurisprudencia escocesa ‘mobbing’ alude a una reunión de gentes con propósitos violentos e ilegales que incluyen causar lesiones a personas, destruir propiedades y sembrar el terror y la alarma en la población. Por extensión se usa el vulgarismo para referirse a un ataque indiscriminado por parte de un grupo desestructurado”*<sup>15</sup> .

Las primeras aproximaciones al concepto del acoso laboral, según (Pastrana y García, 2008), fueron abordadas por el austriaco Konrad Zacharías Lorenz (1903– 1989, Premio Nobel de Medicina 1953), quien a través de un estudio descubrió el comportamiento agresivo de grupos de animales con el fin de echar a un intruso, asociando fenómenos similares, como *“el ataque de una coalición de miembros débiles de una especie contra otro individuo más fuerte que ellos”*.

Otros fenómenos observados en la etología y que señalan la presencia de fenómenos de acoso en otras especies, son el *“olor del clan”* y el *“redireccionamiento de la agresividad”* (Pastrana 2008), de tal forma, que los individuos más débiles, o que no pertenecen al grupo, son eliminados. De ahí, se originó la utilización posterior del término mobbing, cuando en la década de los ochenta se introduce en Europa.

Cabe relevar, que la primera descripción de aspectos relacionados con el acoso laboral en personas, la hace *“Heinemann (1972) a partir de la observación del comportamiento de los niños en la educación infantil.*

---

<sup>15</sup> CALDERÓN Berrocal María del Carmen, CARVAJAL Orduña Jorge, GONZALES Márquez Francisco Javier (2010). El acoso laboral. En Los Archivos y la Historia. Disponible en: [www.carm.es/.../intgra.servlets.Blob](http://www.carm.es/.../intgra.servlets.Blob)

Posteriormente, en 1996, el psicólogo sueco Heinz Leyman (1932 – 1999), popularizó el concepto a partir de la aplicación del estudio de las conductas humanas a las formas de relacionarse en el ámbito laboral<sup>16</sup>; pues ya en los años 80s, Leyman había definido el “Mobbing” desde un enfoque psicosocial como un *proceso destructivo que implica una se compone de una serie de actitudes hostiles frecuentes y repetidas en el lugar de trabajo, siempre hacia una misma, persona*<sup>17</sup>, y contempla el fenómeno como una forma grave de estrés laboral.

Leymann, dio la pauta para que los países escandinavos actualmente sean los más avanzados en la investigación del fenómeno y en la modificación de sus leyes y prácticas laborales al respecto.

Desde esta perspectiva, se entiende que aquellos problemas ocasionales o de duración corta o momentánea, por graves que sean, y aunque estén cargados de violencia que no ascienden a mayores y se dan en un breve período de tiempo, no constituyen acoso laboral, en tanto, sólo clasifican los sucesos que generan *“un conjunto de daños psicológicos continuados y hasta crónicos”*, como lo sugiere (Calderón et al 2010).

Por su lado, Piñuel (2001), lo define como *“acoso moral, hostigamiento psicológico, asedio o intimidación que sufre una persona (víctima) por la acción de otra u otras (acosadores o agresores), sean sus compañeros de trabajo (“mobbing”), sean los propios empresarios (“bossing”), que se comportan cruelmente con él, con miras a lograr su aniquilación o destrucción psicológica*

---

<sup>16</sup> FUENTES, Martínez, Francisco (2001). *Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal (“mobbing”) en el trabajo. Conceptos: La investigación, historia y el término Acoso Laboral.* España. Disponible en: [www.stes.es/salud/Libro Riesgos laborales/c08a1](http://www.stes.es/salud/Libro_Riesgos_laborales/c08a1)

<sup>17</sup> PÉREZ, ROSAS, María del Rocío. *Mobbing. Estudios de caso sobre la desvinculación laboral en puestos gerenciales.* Disponible en: [www.acosomoral.org/pdf/mobbingo8e](http://www.acosomoral.org/pdf/mobbingo8e).

y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”<sup>18</sup>.

El acoso laboral entonces, se puede entender como *“la presión y el maltrato psicológico en el ámbito del trabajo ejercido por una persona o por un grupo hacia otra, de modo directo o indirecto, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, cuya finalidad es socavar la seguridad y autoestima de la víctima para conseguir que abandone su puesto de trabajo o para que el acosador promocione en detrimento de la víctima”* (Millán 2009). El principal motivo por el que suele suceder el acoso, es la envidia por la valía que los acosadores reconocen en la víctima y que no perciben en sí mismos.

El acoso laboral o mobbing, también se puede interpretar como aquella *“situación comunicativa que amenaza con infligir al individuo graves perjuicios psíquicos y físicos a través del encadenamiento a lo largo de un período de tiempo de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera”* (Pastrana y García, 2008).

Al respecto, (Leyman 1996), destaca tres conceptos fundamentales: La intencionalidad, la producción de daño y la repetición. *“La primera es una característica fundamental que implica un elemento diferencial entre una conducta hostil casual o momentánea y le confiere mayor gravedad”*. La producción de un daño, es la base para considerar la situación como un problema legal, que junto a la intencionalidad lo transforma en un delito.

La tercera característica, la repetición, es un factor importante que permite determinar la patogenicidad del problema, al situarlo como una fuente crónica

---

<sup>18</sup> CAMPOS, Patricia; ABARCA, Carlos; y PRADO, Gaudy (2005). Acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo. Costa Rica. Vol. 22. No 2. Heredia. Disponible en: [www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152005000200004...sci...](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152005000200004...sci...)

de estrés. Bajo estos términos, el *mobbing* no es considerado como una enfermedad.

En consecuencia, el “Mobbing” o acoso, u hostigamiento psicológico laboral, o el psico-terrorismo laboral, son formas con las que con frecuencia se bautiza a este delito, y se refieren a *“una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistemática, al menos una vez por semana, durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo”* (Calderón et al 2010).

En lo que respecta al concepto y elementos definatorios del acoso laboral o mobbing, éstos, se traducen en la violencia en el trabajo. Así, el acoso moral constituye un fenómeno complejo cuya comprensión en términos jurídicos, presenta una grave dificultad.

Según (Calderón et al 2010), se trata de una *“conducta pluriofensiva, que viola al mismo tiempo varios derechos fundamentales, como el derecho a la intimidad, dignidad, salud, trabajo; puede tener diversos sujetos tanto activos como pasivos, ya que implica al empresario, superiores jerárquicos o compañeros; siendo susceptible de varios tipos de sanciones, sanción social, civil, administrativa, o penal, para combatir el acoso moral y como mecanismo para asegurar el respeto de la dignidad de la persona del trabajador, de su intimidad y de su honor”*.

Lo anterior, justifica plenamente que el acoso moral como violación de derechos fundamentales del ser humano y del ciudadano, sea sancionado. Pues la dignidad humana, es fundamento de todos los derechos constitucionalmente reconocidos tanto en el contexto nacional como por otros textos internacionales y comunitarios de derecho a la integridad física y moral que prohíben los tratos degradantes.

Sin embargo, el hecho de que se considere eminentemente como violación del derecho a la dignidad, no excluye la consideración del acoso como actuación

violadora de otros derechos. Además y de forma simultánea, en algunos casos el acoso moral también puede constituir una violación del derecho a la intimidad, ya que algunas de las actuaciones susceptibles de constituir acoso moral afectan directamente a la esfera privada de la víctima.

Estas conductas entonces, son constitutivas de acoso moral, en tanto *“toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma sistemática sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada especialmente a través de reiterados comportamientos, palabras o actitudes que lesionen la dignidad o integridad psíquica del trabajador y que pongan en peligro o degraden sus condiciones de trabajo”* (Fuentes 2001).

En consecuencia, se puede afirmar que el acoso laboral como fenómeno en aumento que ha permeado el contexto laboral colombiano, debe ser prevenido al interior de las organizaciones, si se considera que no sólo puede atentar contra los derechos fundamentales de los trabajadores sino que además se puede constituir en un delito que incide de una u otra manera en la calidad de vida de las personas ya que incide en el aumento del estrés, en la dinámica familiar y social de quienes son víctimas de conductas acosadoras.

## **4.2 MARCO TEÓRICO**

El constructo teórico sobre el acoso laboral, permite una aproximación a sus aspectos fundamentales, tales como: Factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral, formas relacionales en las que se puede dar el acoso psicológico, fases del acoso psicológico, consecuencias del acoso laboral en las víctimas, y, perfil del acosador; los cuales, facilitan la comprensión de la dinámica de dicho fenómeno al interior de las organizaciones.



#### 4.2.1 Aspectos Fundamentales del Acoso Laboral o Mobbing

En general, el acoso asociado a las relaciones de trabajo en las empresas, es conocido como *mobbing*, término anglosajón utilizado comúnmente para definir el acoso laboral. Este padecimiento, es más común de lo que parece, y según la Organización Internacional del Trabajo, *“son 16 millones de europeos los afectados en distintos grados por el acoso y la violencia en el trabajo, en forma de intimidación y presión psicológica del entorno. Uno de cada 10 trabajadores es víctima de acoso laboral en el mundo, y de 100 casos, 75 son de mujeres”*<sup>19</sup>.

De hecho, la *Tercera Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea*, publicada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000, indicaba que *“un 9% de los trabajadores europeos habían sido víctimas de acoso psicológico en el trabajo (13 millones de personas); un 2% (3 millones) de trabajadores sufren violencia física en su puesto de trabajo; un 2% (3 millones) sufren acoso sexual. En España, el porcentaje de las personas que sufría acoso psicológico se situaba en torno al 5%; cerca del 22% de los funcionarios públicos eran víctimas de este riesgo en esa época”*<sup>20</sup>.

En efecto, el Parlamento Europeo, recomendó en 2001 la redacción de un estudio en profundidad sobre el nuevo fenómeno. Así, el informe de la Fundación Dublín “Prevención del acoso y de la violencia en el lugar de trabajo” se publicó en febrero 2003, resaltando una serie de datos muy significativos sobre la magnitud e implicaciones diversas del fenómeno:

*“El 7% de los trabajadores de la Unión Europea, son conscientes de la existencia de la violencia en el trabajo. El 2% declaran haber sido víctimas de*

---

<sup>19</sup> SÁNCHEZ, Cinthya (2012). Los 10 casos de acoso laboral más famosos de la historia. Disponible En: [iberoamerica.net > México > Prensa generalista > de10.com.mx](http://iberoamerica.net/México/Prensa_generalista/de10.com.mx)

<sup>20</sup> CARBONELL, Vayá Enrique. Miguel Ángel Gimeno, Navarro Miguel Ángel. (2007). La actividad preventiva en el acoso laboral Goaprint, S.L. Diseñarte. Disponible en: [www.acosomorai.org/pdf/acosolaboral.pdf](http://www.acosomorai.org/pdf/acosolaboral.pdf)

*violencia física en el ámbito laboral. Las mujeres, son más vulnerables a este nuevo tipo de violencia y acoso laboral y trabajan mayoritariamente en sectores denominados de ‘alto riesgo’, enseñanza, sanidad y servicios públicos” (Carbonell et al 2007).*

Igualmente, en el estudio realizado en el 2006, la OIT indica que *“la violencia y el acoso en el trabajo aumentan en todo el mundo y en algunos países alcanzan niveles de ‘epidemia’. En este estudio se destaca que las mujeres representan aproximadamente el 61% de los trabajadores víctimas de violencia, debido a su concentración en empleos considerados de alto riesgo de agresiones”<sup>21</sup>.*

La gravedad de esta modalidad, es que las víctimas se sienten tan invadidas y desvaloradas, que en muchos casos terminan suicidándose. Se calcula que *“entre el 10 y el 20 por ciento de suicidios en adultos que trabajan, se pueden deber al mobbing crónico”.* (Sánchez 2012).

El acoso laboral o mobbing, abarca diversos aspectos como: Factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral, tipología, formas relacionales en las que se puede dar el acoso psicológico, fases, consecuencias en la salud de las víctimas y perfil del acosador; los cuales se exponen a continuación:

#### **4.2.1.1 Factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral**

Los factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral, según diversas investigaciones, son básicamente: *“Las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, la existencia de estructuras de la organización poco claras para los empleados, la toma de decisiones organizacionales mal*

---

<sup>21</sup> LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. OIT. (2006). ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL O MOBBING. Disponible en: [www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-iii-1b](http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-iii-1b).

*definidas, la insuficiente claridad en los roles, el pobre manejo de los conflictos y las prácticas éticamente cuestionables*<sup>22</sup>.

Se puede conceptualizar entonces, que las conductas de hostigamiento *“están enraizadas en un ambiente laboral que, en sí mismo, presenta deficiencias de gestión: Organización caótica, normatización deficiente en la vigilancia de derechos y deberes de los trabajadores y un reparto de tareas mal jerarquizado*<sup>23</sup>.

Se entiende así, que el ambiente de trabajo o calidad del entorno psicosocial en el contexto laboral, puede ser una de las causas más relevantes del mobbing, debido a que favorece la aparición de conductas hostigadoras; a las cuales, según (Luna 2003), *“se les puede atribuir una carácter de enfermedad institucional”*.

De acuerdo al planteamiento anterior, se presume entonces que una relación laboral donde predominan conflictos entre jefes y subordinados, quienes interactúan en un ambiente negativo y poco estimulante, ocasiona con frecuencia una causal relevante para que se origine el acoso u hostigamiento laboral.

Dentro de este contexto, se presentan múltiples factores asociados a la generación de conductas acosadoras u hostigadoras, entre las que se pueden destacar expuestas por (Luna, 2003), que se exponen a continuación:

---

<sup>22</sup> BOADA, J. DE DIEGO, R. y VIGIL, A (2003). Mobbing: Análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas. Revista Encuentros. En: Psicología Social. Disponible en: [www.perits.org/judiciales/prevencion](http://www.perits.org/judiciales/prevencion)

<sup>23</sup> LUNA, A. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). En: El acoso laboral o Mobbing: Perspectiva Psicológica. Madrid: Secretaria de Salud Laboral: Disponible en: [www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co)

- **Las condiciones organizacionales y de trabajo:** Estas, se consideran factores ambientales que pueden fomentar conflictos interpersonales, generando a futuro casos de acoso laboral, como las deficiencias en la víctima y baja moral estandarizada en el área en la que se desempeña.

De esta forma, una mala organización del trabajo influye tanto en la salud como en la conducta del trabajador, y según (Luna 2003), da lugar a los denominados riesgos psicosociales entre los que se encuentran los relacionados con la violencia en el lugar de trabajo y, más concretamente, con el acoso psicológico; pues generalmente, se dan actitudes relacionadas con el poco interés, apoyo e incluso ausencia total de relación, ocasionando indefinición y falta de información, entre otros.

La existencia de jerarquías que generan conflictos asociados a las competencias, al igual que la existencia de líderes espontáneos cuya autoridad es cuestionada continuamente y la aplicación de políticas de recursos humanos basadas en criterios autoritarios, se pueden convertir en factores generadores de procesos de acoso.

Igualmente, los cambios en la organización del trabajo, implican generalmente una intensificación significativa en las *labores* de los trabajadores y por tanto en las exigencias que se les imponen, afectándolos negativamente en cuanto *“suponen la aparición de nuevos riesgos que no por intangibles son menos peligrosos”* como lo afirma (Luna 2003).

Por lo cual, estas condiciones se deben considerar factores desencadenantes de un trabajo estresante y competitivo que, sumado a la inseguridad laboral de las prácticas organizacionales actuales, facilitan la competencia y la desconfianza de unos a otros que mutuamente se ven como enemigos en el proceso de conservación del empleo.

Las reestructuraciones empresariales, pueden constituir otro factor facilitador de las conductas de mobbing, al igual que los cambios en las políticas de personal, en tanto generan grandes presiones en la línea de supervisores y gerentes que a la vez, tienen que controlar constantemente el personal a su cargo.

Las conductas propias que derivan de un contexto de acoso psicológico, que están asociadas especialmente a las condiciones organizacionales y de trabajo, son según (Luna 2003): La restricción en la comunicación; la reestructuración de la organización; los ataques a la vida privada; la discriminación; y, las amenazas verbales.

- **Las dimensiones culturales de los países:** Dichas dimensiones, también se pueden considerar como factores generadores de acoso laboral, si se considera que influyen en la naturaleza de las relaciones interpersonales en la organización.

Por ejemplo, existen países en cuya cultura organizacional la distancia entre los gerentes y los subordinados es mínima, debido según (Fuentes 2001), a que *“no se acepta la distribución desigual e inequitativa de poder, prestigio, riqueza y jerarquía”* y por consiguiente tienden a utilizar estrategias como la comunicación abierta y cooperativa para hacer más creativa la manera de abordar el conflicto. Por su parte, en otras naciones en los que esta distancia es mayor, es poca la creatividad para solucionar sus conflictos.

En otros países con una cultura de gerencia más femenina, la tendencia se orienta a fomentar una mejor relación laboral mediante la resolución de problemas, como mecanismo para enfrentar el conflicto entre compañeros de trabajo; mientras en aquellos en cuya cultura prima la gerencia masculina, el método para resolver las situaciones conflictivas es más firme y autoritario.

➤ **Factores asociados al hostigamiento laboral a nivel individual:**

Estos, hacen énfasis en la persona y se toman en consideración factores de diversa índole como los expuestos por (Boada et al, 2003): *“La percepción que tienen los otros, la edad, la clase social, la posible envidia frente a sus condiciones, la inseguridad ante las tareas y la debilidad ante los superiores”*.

En este sentido, el rechazo a las demás personas o proceso de estigmatización, se debe *“a un atributo profundamente desacreditador que se presenta más, por un conjunto de relaciones cuyas características, dependen del contexto en el que se produzca”*<sup>24</sup>; es decir, que el estigma como afirma (Goffmann 1996), es un tipo especial de relación que oscila entre los atributos y los prejuicios frente a una persona que al parecer no cumple con los rasgos esperados por el grupo (raza, religión, nación, condición económica o estatus social).

Razón por la cual, se le discrimina o se le reducen sus posibilidades, generando toda una ideología sobre el malestar que produce la persona y se justifica desde su diferencia y desde el peligro que puede resultar de la convivencia. De esta manera, según (Goffmann, 1996), *“cualquier respuesta defensiva por parte del afectado, es interpretada como una reafirmación de sus características negativas, justificando así, el rechazo que en muchas ocasiones se torna hasta merecido”*.

Además, afirma (Goffmann 1996), que el estigma con el cual se señala a una persona, forma parte de diversos grupos sociales los cuales a partir de ciertas normas y modelos de opinión preestablecidos, generan expectativas de comportamiento individual que al no ser acatadas dentro de un contexto determinado en este caso el ámbito laboral, originan exclusión y estigmatización

---

<sup>24</sup> GOFFMANN, G. (1996). Estigma: La identidad deteriorada. México. Paidós.

Bajo esta condición, aunque el individuo estigmatizado se sienta igual a los demás, percibe su rechazo generando un estado de alerta frente a lo que otros consideran como su defecto, distorsionando la percepción de sí mismo en especial en lo referente a su propia identidad, ya que finalmente, termina aceptando el rasgo estigmatizador aunque éste no exista ni se fundamente en bases justificables, o resignándose al no recibir el trato, el respeto o la consideración que esperaba recibir, como lo sugiere (Goffmann 1996).

El hostigamiento laboral entonces, es reconocido como un serio problema en el ambiente de trabajo que puede traer consecuencias tanto en la satisfacción laboral como en la salud de los trabajadores, y según (Leymann 1996), se asocia al ausentismo laboral, los intentos por dejar la organización, la alta rotación de personal y los retiros de las personas en edad temprana.

Los efectos sobre la víctima, se evidencian a su vez, en sus relaciones interpersonales que se ven afectadas ante la exclusión, el aislamiento social, el desprestigio laboral, los grandes esfuerzos en el trabajo y la alta desmotivación. Con el paso del tiempo y la continua fatiga, las opciones del individuo se limitan, porque durante un tiempo no comprende lo que le ocurrió.

La baja productividad y el acoso laboral por tanto, se reflejan *“en relaciones asociadas a un deficiente clima laboral, interferencias en los circuitos de información y de comunicación, descenso de la creatividad e innovación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, mayor absentismo, aumento de las consultas médicas, elevados riesgos de accidentes por descuido y desatención”* (Luna 2003).

- **Factores asociados al ámbito psicosocial:** Al respecto, (Boada et al 2003), afirman que *“la persona víctima de acoso laboral, experimenta estrés laboral, depresión, irritación, manifestaciones psicósomáticas, baja autoestima y ansiedad. Generalmente cuando las personas acuden*

*a consulta médica o psicológica son diagnosticadas con depresión, ansiedad y estrés postraumático”.*

*Igualmente, “la persona que experimenta la estigmatización puede corregir su condición a partir de esfuerzos encaminados al control de la situación. Así mismo, tiene la opción de aprender actividades consideradas inaccesibles para quien aparentemente posee el defecto y conserva la oportunidad de utilizar el estigma para justificar su falta de éxito en algún área específica y lograr así un beneficio” (Goffmann 1996).*

Los atributos asignados a una persona mediante la estigmatización y la forma como los demás la identifican y perciben, son factores que conllevan a su aislamiento de los demás, impidiéndole que se retroalimente del intercambio social en su vida cotidiana, lo cual, la puede volver desconfiada, depresiva, hostil, ansiosa, prevenida e insegura de sí misma.

Frente a situaciones de estigmatización, afirma (Goffmann 1996), que el individuo afectado puede *“establecer contactos con los demás en lugar de aislarse, a partir de estrategias diferentes como la de intentar acercamientos que resultan agresivos, provocando respuestas impertinentes. Por consiguiente, sus conductas fluctúan entre retraerse o mostrarse agresivo haciendo de la interacción cara a cara, un hecho posiblemente violento”.*

Las víctimas, también pueden responder al mobbing de diferentes maneras: Con reacciones emocionales de miedo, enojo, paranoia, ansiedad, depresión, dolor, desesperación o vulnerabilidad. El miedo en especial, puede conducir al individuo a asumir conductas diferentes a su propio estilo, como actuar agresivamente.

En lo relativo a las consecuencias psicológicas sobre el estigmatizado, éstas según (Luna 2003), *“hacen referencia a distorsiones cognitivas a nivel de concentración, atención, memoria, sentimientos de amenaza, de fracaso, impotencia, apatía, frustración, infravaloración, susceptibilidad,*



*hipersensibilidad, aislamiento, irritabilidad, depresión grave y en algunos casos hasta el suicidio”.*

Otros problemas para los marcados por el estigma, son según (Boada et al 2002), los problemas de pareja, con los hijos y demás familiares debido a que los canales de comunicación se averían, se deterioran las relaciones y ocurren tendencias al aislamiento de los afectados.

Las consecuencias físicas, también son comunes a las de otros fenómenos psicosociales. Se pueden presentar trastornos gastrointestinales, dolores de cabeza, óseos, musculares, así como problemas coronarios, alteraciones del apetito, del sueño y de tipo sexual.

Un efecto secundario importante de relevar, es que el acoso en una organización determinada, puede afectar también a las demás personas que se ven involucradas así no sean actores directos en esta; de hecho, quienes observan en la cotidianidad el hostigamiento a compañeros de trabajo aunque no sean ellos los afectados, suelen estar menos satisfechos con el control del trabajo, el clima social y el liderazgo, y presentar mayores conflictos en relación con los que no están expuestos a la observación de dichas situaciones, quizás por el temor de convertirse posteriormente en protagonistas o víctimas directos de dicho fenómeno.

De lo anterior, se infiere que la violencia psicológica en el lugar de trabajo no es fácil de identificar, en tanto sus consecuencias, pueden negarse o deformarse. Pues en el mundo laboral, la violencia se manifiesta como un abuso del poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso del maltrato psicológico o de las amenazas de tipo económico o político, como lo sugiere (Luna, 2003).

#### **4.2.1.2 Formas relacionales en las que se puede dar el acoso psicológico**

El acoso psicológico o mobbing, puede darse en diferentes formas relacionales: El intermedio, que suele surgir desde el contexto de los mandos medios y recibe el nombre de *mobbing* descendente.

El *mobbing* horizontal, se da entre iguales, es menos frecuente como forma aislada y generalmente acompaña al descendente. Y el *mobbing* ascendente, que es potencialmente muy grave y se realiza hacia superiores generalmente con el objetivo de ocupar su puesto. Lo que significa, que el mobbing no se da exclusivamente de jefes a subordinados o iguales, sino que también puede darse de subordinados a jefes.

Los comportamientos individuales que pueden hacer parte de un acoso psicológico dentro de las diferentes formas relacionales, han sido agrupados en largos listados por los distintos autores que han estudiado el tema, pero básicamente se pueden clasificar en cinco tipos de conductas acosadoras a saber: Impedir la comunicación de la víctima; evitar las relaciones sociales dentro del trabajo; desacreditarla personal o laboralmente; reducir la ocupación y la empleabilidad; y, deteriorar su salud física o mental.

#### **4.2.1.3 Fases del acoso psicológico**

El acoso psicológico no aparece de un día para otro, el *mobbing* tiene unas fases, y si se descubre y o se previene oportunamente, mejor. Dichas fases son expuestas por (Mansilla, 2006), en los siguientes términos:

- **La primera fase es la de incidentes críticos**, en la que un trabajador llama la atención del acosador por negarse a la manipulación o a la sumisión, despertar envidias o simplemente por nombrar lo innombrable.

Sin embargo, *“en esta fase inicial el acosador no se muestra violento, sino más bien al contrario: Despliega sus capacidades seductoras con la víctima y su*

*entorno, con el fin de conocer las debilidades de la víctima y hacer creer al entorno de que siempre se ha portado bien con la víctima” (Mansilla 2006).*

- **La segunda fase o de acoso propiamente dicho**, es aquella en la que surge el conflicto; el enfrentamiento comienza siendo un hecho puntual, para convertirse paulatinamente en algo crónico; momento en el que se da el acoso propiamente dicho, en el cual el acosador humillará y perjudicará a su víctima de múltiples maneras.

Por ejemplo, asignándole trabajos muy complicados con el fin de que falle en su desempeño u ordenándole trabajos muy por debajo de su cualificación, llegando incluso a ridiculizar sus labores delante de compañeros; es decir, que en esta etapa es donde se realizan las conductas estigmatizadoras mencionadas previamente.

- **La tercera fase o de intervención**, en la cual detectadas las conductas, deberían ser atendidas por la dirección; no obstante, el desconocimiento por parte de la misma y en el peor de los casos, la falta de preparación o participación, hacen de este fenómeno un hecho de gran invisibilidad que obstaculiza las acciones en este aspecto.

De todas maneras, no se puede desconocer que progresivamente las empresas con departamentos activos de recursos humanos, tienden a disponer de protocolos de actuación frente a denuncias internas de conductas de acoso psicológico en el trabajo.

- **La fase final de este problema**, suele coincidir con la salida de la empresa del trabajador, y muy raramente del acosador. En muchas ocasiones, no es hasta este momento cuando empieza la verdadera posibilidad de realizar una nueva vida.

#### 4.2.1.4 Consecuencias del acoso laboral en las víctimas

El *mobbing* suele comportar una serie de **consecuencias** en quien lo padece.

Las más frecuentes se pueden sintetizar de la siguiente forma:

- **Las de tipo psicossomático:** Sus síntomas más comunes, son las cefaleas, lumbalgias y cervicalgias, despistes frecuentes, hipertensión arterial, alteraciones inmunitarias con infecciones y alergias nuevas, así como disfunciones digestivas, cardíacas y sexuales.

*“Estas alteraciones, en general, no repercuten de forma importante en el funcionamiento laboral y no requieren de incapacidad temporal. Normalmente, cuando el trabajador acude al médico, no son detectadas en la consulta primaria, debido a que sus síntomas son minimizados por más de la mitad de las personas afectadas a través de la automedicación”* (Pastrana y García 2008).

- **Las de tipo psico-social:** La aparición de los síntomas, comienza generalmente por la astenia y el agotamiento, que con facilidad conducen hacia los síndromes ansiosos y depresivos. El más frecuente de ellos, generado a raíz las bajas por acoso psicológico es el trastorno adaptativo, seguido de las depresiones y de los cuadros ansiosos.

El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto, sería la ansiedad, la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan las víctimas de acoso en su tiempo de trabajo puede generalizarse a otras situaciones.

También se pueden dar *“otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía, o verse afectadas por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de*

*concentrarse y dirigir la atención*<sup>25</sup>. Este tipo de problema puede dar lugar “a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones. La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o agravar problemas preexistentes” (González, 2003).

Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, individuos con trastornos paranoides e, incluso, con tendencias suicidas; pero *"a quienes tienen la capacidad de captar tal esquizofrenia, y denunciarla, se les llama paranoicos, aunque en realidad, la paranoia no existe, es un prototípico invento esquizoide"*<sup>26</sup>. Esta situación, desarrolla mayor complejidad en la personalidad de los trabajadores afectados, de forma que se aumenta la incidencia de pacientes diagnosticables de trastorno de personalidad, especialmente ansiosos y excéntricos.

- **Cambios en la personalidad:** El trabajador acosado, presenta cambios bruscos en su personalidad, que redundan en una disminución de la autoestima del trabajador, de su auto-cuidado y su autonomía, aumentando su aislamiento y deterioro social, con una tendencia a estigmatizarse; además, corre el riesgo de romper sus relaciones de pareja y familiares.
- **En la esfera social:** Los individuos víctimas de acoso laboral, llegan a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, de agresividad u hostilidad sumadas a otras manifestaciones de

---

<sup>25</sup> GONZÁLEZ, J. F. (2003). *Mobbing: Acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: PROMOLIBRO.

<sup>26</sup> FUERTES Francisco y ALONSO, M. B. (2002). *Arqueología del mobbing*. <http://www.perso.wanadoo.es/rpaccino/colaboradores/Arqueología.pdf>

inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor y deseos de venganza contra él, o los agresores.

En general, se puede afirmar que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menos apoyo afectivo encuentre tanto en el ámbito laboral como extra-laboral.

- **En el ámbito familiar:** Los efectos del acoso laboral, también se reflejan en la familia de la víctima, pues es claro que el entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar y que posiblemente experimente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.
- **Las de tipo laboral:** Las consecuencias del acoso a nivel laboral, se traducen en individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán en su sitio de trabajo un ambiente hostil asociado al sufrimiento, en el cual no tendrán óptimo rendimiento.

La conducta lógica de una víctima sometida al acoso moral o mobbing, sería el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido a que a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos trabajos. En el caso de continuar en el trabajo, las habilidades laborales también se verán afectas incidiendo en el rendimiento de la persona, la cual generalmente queda atrapada en la situación de acoso.

- **Consecuencias asociadas a la organización de trabajo:** En este aspecto, el acoso involucra según (González, 2003) diversos aspectos, entre ellos: Rendimiento, clima laboral y accidentalidad. En relación con

el rendimiento, se ha observado que tener personas con este tipo de problemas afecta el desarrollo del trabajo, pues distorsionar la comunicación y la colaboración entre los trabajadores interfiere en las relaciones que ellos deben establecer para la ejecución de las tareas.

Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, tales como el entorpecimiento, la imposibilidad de trabajo en grupo y problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se producirá un aumento del ausentismo de la persona afectada. Además, es altamente probable que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo, ya que previsiblemente la persona intentará cambiar de trabajo.

En relación con el clima laboral, aspectos como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales y la confianza, que señalan la atmósfera laboral de una empresa, se verán afectados negativamente ante la existencia de problemas de este tipo. Adicionalmente, hay una alta probabilidad de que se incremente la accidentalidad por negligencia, descuido, o por actos en los que el trabajador no prevé la posible ocurrencia de accidentes de trabajo, al no asumir voluntaria y responsablemente la debida protección que ciertas labores exigen.

- **Las de tipo económico:** Según Leymann (1996), no hay que dejar de lado otro impacto que reviste gran importancia, como es el que corresponde al nivel económico, ya que para la comunidad este tipo de problema, *“produce la pérdida de fuerza de trabajo, se aumentan los costos de asistencia a enfermedades y los costos de las pensiones por invalidez”*, entre otros.

Al respecto, Barón, Munduate y Blanco (2003), aseguran que nos encontramos frente a situaciones laborales que se caracterizan por los elevados costos humanos, económicos y sociales, y cuyos indicadores más relevantes se pueden concretar en los siguientes aspectos: *“Una pérdida de potencial profesional para las organizaciones; un daño difícil de reparar en el estado de*

*salud de la víctima; un deterioro de sus relaciones personales y familiares; un inmenso costo de asistencia sanitaria y de pensiones asociadas*<sup>27</sup>.

Se deduce por tanto, que como consecuencia del acoso laboral, la víctima empieza a perder seguridad en sí misma y, a partir de este punto, la situación puede desembocar en graves problemas tanto en el plano psicológico como en el sociológico, razón por la cual, las empresas deben implementar estrategias para la prevención y erradicación del mobbing, al igual que brindar atención y rehabilitación a los trabajadores afectados cuando este tipo de situaciones se presenten al interior de la organizaciones.

En consecuencia, desde la perspectiva psicosocial, se pretende aportar elementos de comprensión y aprehensión de un grave problema que aqueja a las organizaciones laborales y a la sociedad en general, cuyo proceso de plena identificación permitirá afrontarlo en tiempos y espacios específicos mediante el estudio de la dinámica del cambio social, abriendo posibilidades para que las empresas generen estrategias dirigidas a la transformación de la escala de valores, de la ética y responsabilidad empresarial, de las formas de solucionar los conflictos y de validar los derechos de los trabajadores. Lo cual, repercutirá significativamente en la construcción colectiva de un nuevo proyecto de vida y en la resignificación de las relaciones al interior de la organización laboral.

#### **4.2.1.5 Perfil del acosador**

El perfil del acosador, según (Peralta 2004), *“responde al de un ‘psicópata organizacional’ que emplea técnicas de ataque sutiles, manipula el entorno para conseguir aliados entre los compañeros de trabajo o su silencio ante esa situación, intenta ‘trepar’ rápidamente para desde esa posición ejercitar mejor su acoso; es frecuente que muchos de los acosadores, ya fueran hostigadores desde el colegio”*.

---

<sup>27</sup> BARÓN, M.; MUNDUATE, L. & Blanco, M.J. (2003). La espiral del mobbing. Revista Papeles del Psicólogo Pág. 74. [ [Links](#) ]



Los acosadores, no suelen anunciar sus ataques y cogen desprevenidas a sus víctimas para provocarlas, hasta encontrar sus puntos débiles logrando el efecto deseado. Las personas agredidas por su lado, se bloquean y se afectan gravemente ante cualquier agresión repentina.

La afirmación anterior, se sustenta en la mayoría de los estudios realizados para analizar el acoso moral en el trabajo, los cuales coinciden en que *“el acoso moral comienza repentinamente; pero obviamente preconcebido y planificado, así como premeditado. Es un proceso en su inicio brusco y repentino, donde las relaciones entre el acosador y el acosado cambian en una forma diametralmente opuesta a la relación que se tenía. La relación que antes era cordial, positiva, de momento se convierte negativa”*<sup>28</sup>.

Dicha situación, va generando una profunda confusión de la víctima quien se cuestiona la razón del problema con el acosador, buscando en sí misma la explicación de la causa y desarrolla sentimientos encontrados, especialmente de culpabilidad que la llevan a sentirse confundida y avergonzada ante los demás compañeros de trabajo.

#### **4.2.1.6 Indicadores del acoso moral**

En cuanto a los indicadores del acoso moral, (Peralta, 2004), destaca los planteados por Leymann y se pueden sintetizar de la siguiente forma:

- El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse y la interrumpe continuamente cuando habla.
- Los compañeros le impiden expresarse, le gritan, le chillan e injurian en voz alta.

---

<sup>28</sup> Rodríguez, Nieves Edgardo (2007). El acoso moral en el trabajo: Consciencia y Desarrollo en Puerto Rico. Revista Empresarial Inter Metro/ Inter Metro Business Journal. Spring. Vol. 3 No.1. P.16. Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico. San Juan. Puerto Rico.

- Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados o aspectos relevantes de su vida privada.
- Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas, amenazas verbales o escritas.
- Se rechaza el contacto con la víctima (bien sea visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.), o se ignora su presencia, por ejemplo dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

#### **4.2.1.7 Fines específicos de las conductas acosadoras**

Según (Peralta, 2004), se identifican actividades de acoso con diversos fines específicos a saber:

- **Impedir el contacto social de la víctima:** Mediante la asignación de puestos aislados que no permiten las relaciones con los demás, prohibiciones para dirigirse al jefe o a sus compañeros, y negación de la presencia de la víctima dentro de la empresa.
- **Desacreditar o impedir a la víctima el mantenimiento su reputación personal o laboral:** A través según (Peralta 2004), de actos como la calumnia, los rumores de mal gusto entre los demás compañeros; la ridiculización; atribución de enfermedad mental e inducción para que se realice un examen psiquiátrico; imitación burlesca de sus gestos, su postura, su voz o su talante; burlas a su vida privada, origen o nacionalidad; ataques a sus creencias políticas o religiosas; asignación de puestos humillantes; Monitoreo, control y supervisión de sus labores con fines malintencionados; cuestionamiento de sus decisiones; injurias con términos obscenos y desagradables; y, acoso sexual con gestos o proposiciones.
- **Reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional:** Incluye actividades como: No se le

asigna ningún trabajo, se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma, se le encomiendan labores totalmente inútiles, absurdas o muy inferiores o que exigen una experiencia superior a su capacidad y competencias profesionales.

- **Afectar la salud física o psíquica de la víctima:** Por medio de actividades de acoso tales como: Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud; se le amenaza físicamente pero sin gravedad, a título de advertencia, o sin contenerse causando lesiones, o se agrede sexualmente; se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla; se ocasionan imperfectos en su puesto de trabajo o daños en su domicilio.

En general, la mayoría de las investigaciones sobre el perfil de la persona hostigadora, coinciden en que existe un elemento definitorio de la figura del acosador, que se traduce en *“un sujeto con alteración de la personalidad; para la terapeuta francesa Hirigoyen se trata de personalidades perversas, el psiquiatra español González de Rivera los define como sujetos afectados por el síndrome MIA (Mediocre Inoperante Activo)”*.<sup>29</sup>

Sin embargo, no existe la misma unanimidad para definir el perfil de la víctima de acoso; algunas definiciones relevantes, las expone (Alvarado 2007), así: *“El profesor español Piñuel, considera que se trata de profesionales brillantes y talentosos que son vividos como amenazantes por personas con alteraciones de la personalidad como son los acosadores; en cambio, para González de Rivera existen tres grupos de personas susceptibles de ser objeto de acoso: Las personas brillantes, las personalidades innovadoras dado que ambas son*

---

<sup>29</sup> ALVARADO, Mora Myriam (2007). Acoso moral. ¿Es Víctima de Mobbing? Quito: Disponible en: [www.acosomoral.org/quitomobbing.htm](http://www.acosomoral.org/quitomobbing.htm)

*vividas como amenazantes para el acosador y algunas personalidades débiles”.*

Como se puede analizar, el acoso laboral se puede manifestar de múltiples formas que van desde las acciones orientadas a causar daños físicos, emocionales, psicológicos, financieros, sociales y ambientales, hasta la agresión sexual; y, en ocasiones, se combinan actos de distinta índole que generalmente terminan afectando gravemente la vida laboral de la víctima o causándole daños emocionales, que incidirán significativamente en su calidad de vida.

### **4.3 MARCO SOCIAL**

El acoso grupal, acoso moral o acoso psicológico en el trabajo, es un proceso psicosocial complejo y por tanto, no se reduce a la diada acosador – acosado o a la simple relación de grupo, en tanto está incidido por múltiples dimensiones; entre ellas, se pueden relevar sus cuatro componentes básicos: El contexto social, el ámbito organizacional, el grupo y el individuo, como esferas fundamentales desde las cuales se origina, estimula, fortalece y se legitima dicho fenómeno, a partir de sus interacciones permanentes.

#### **4.3.1 Dimensiones que inciden en el acoso laboral**

##### **4.3.1.1 Contexto Social**

El acoso grupal en el trabajo, es un *“proceso psicosocial complejo y se puede considerar como un síntoma más de un sistema social enfermo, llamado*

*siniestralidad laboral o, en términos sociales en general, maltrato infantil, maltrato de mayores o maltrato de pareja*<sup>30</sup>.

Desde este planteamiento, se entiende que es la misma sociedad mediante el proceso socializador del individuo en las múltiples instancias (familia, sistema educativo, comunitario o laboral) encargadas de dinamizarlo, la responsable desde el punto de vista ético y moral, de la transmisión de conductas hostigadoras que reflejan claramente la ausencia de una escala de valores orientados al respeto por los derechos del otro, al fortalecimiento de la cooperación, la solidaridad, la ayuda mutua y demás elementos culturales que permitan la convivencia pacífica de los ciudadanos.

En tal sentido, se evidencia más bien una sociedad sustentada en valores que no aportan al desarrollo humano y social de los individuos, pues priman conceptos bastante arraigados como son *“la competitividad, el dinero, el prestigio, el poder, el reconocimiento fácil; es decir, en valores instrumentales que sólo son válidos si nos sirven de plataformas fugaces para lograr nuestros fines así sea en detrimento de los otros”* (Rodríguez, 2010).

Visto de esta manera, el fin justifica los medios y por consiguiente las personas suelen atropellar a sus semejantes para conseguir sus objetivos particulares cualquiera sea su naturaleza (económicos, académicos, de estatus, familiares o laborales entre otros), aunque lograrlos les implique hurtar, engañar, mentir, asediar, hostigar, maltratar y hasta perder su propia dignidad, o dañar la de los demás, sin el más mínimo escrúpulo, prejuicio o sentimiento de culpa.

De ahí, que un sistema social permisivo de ridiculizaciones, sarcasmos, vejaciones o persecuciones a otros, sea calificado como un sistema enfermo;

---

<sup>30</sup> RODRÍGUEZ, Fernández, Andrés (2010). El acoso laboral: Una aproximación desde la Psicología Social. Universidad de Granada: Disponible en: [capacitación@persist.cl](mailto:capacitación@persist.cl)

de esta manera, cuando estas acciones son permitidas en el contexto laboral se puede decir que *“las organizaciones están enfermas”*, como lo sugiere (Rodríguez, 2010), basado en la tesis de que *“es el contexto el que crea y le da significado y legitimación al acoso, en cualquiera de sus modalidades y ámbitos donde este se manifieste”*.

De esta forma, a través de la socialización, los seres humanos se van desarrollando dentro de una lógica y racionalidad propias de la cultura predominante, afirmando su propia identidad como personas y profesionales en base a unos parámetros sociales que implican *“la exclusión, la competitividad y la insolidaridad; lo cual, mantiene, fortalece y reproduce la enfermedad del sistema y facilita la aparición de fenómenos tan perversos e insidiosos, como el acoso psicológico”* (Rodríguez, 2010).

Así, el acoso grupal, se encuentra enmarcado en el contexto de las interacciones humanas que se dinamizan a su vez, dentro de un sistema social que refuerza y legitima ese tipo de relación viciada por el hostigamiento psicológico. Motivo por el cual, la prevención de dicho fenómeno se torna difícil considerando que tanto sus efectos como las acciones preventivas, generalmente se analizan o se orientan exclusivamente a la triada acosador-víctima-grupo, sin tener en cuenta sus verdaderas raíces psicosociales.

#### **4.3.1.2 Ámbito Organizacional**

La organización laboral, es el ámbito ideal para que los individuos se desarrollen y se proyecten socialmente de acuerdo a lo que desean, sueñan y aspiran ser; más, si se considera que el trabajo como *“condición básica y fundamental de toda la vida humana”*<sup>31</sup>, les permite no sólo la interacción con otros dentro de una relación cooperativa y de ayuda mutua mediante la

---

<sup>31</sup> ENGELS, FEDERICO. (1976). *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*. México: Quinto Sol. P. 27.

realización de labores en equipo para el logro de objetivos comunes, sino que también les brinda oportunidades de crecimiento personal, ascenso de acuerdo a sus competencias y el logro de mejores condiciones de existencia.

Las organizaciones entonces, no son sólo sitios donde las personas trabajan, también son espacios sociales donde los trabajadores comparten gran parte de su cotidianidad, luchando por unos ideales orientados al desarrollo humano y al mejoramiento de su calidad de vida; por ello, el clima organizacional es un factor fundamental para que el trabajador se sienta valorado, respetado, productivo y con la seguridad suficiente de que a través de su empleo puede ordenar, priorizar y canalizar sus aspiraciones futuras.

Sin embargo, los empresarios y administradores organizacionales, no han tomado conciencia de que las empresas son sostenibles siempre y cuando *“se ocupen del bienestar de sus trabajadores, de cultivar su talento y mejorar sus condiciones de vida”*<sup>32</sup>, dentro de un contexto más justo, equitativo e igualitario donde la discriminación, la persecución y la exclusión no echen raíces; pues, *“el desarrollo humano es sinónimo de integración, combinación y diálogo permanente entre los procesos tecno-económicos; y, sus conceptos en sí mismos, contienen las ideas éticas de solidaridad y responsabilidad”*<sup>33</sup>.

Es decir, que éste, debe ser humanizado colocando en el centro mismo de ese desarrollo, la ética como factor fundamental que lo dinamiza y lo valida.

En otras palabras, si el desarrollo se asume únicamente desde un enfoque técnico-instrumental y económico, dejando de lado la valoración del capital humano como motor esencial que mantiene la dinámica y el éxito de las organizaciones como lo sugiere, (Fernández, 2004), su consecuencia será la

---

<sup>32</sup> FERNÁNDEZ, J. (2004). La década de la RSE (Responsabilidad Social Empresarial). Revista del Semanario El Espectador P. 17.

<sup>33</sup> MORÍN, E. (2002). ¿Estamos en un Titanic? En Kliksberg, B. Ética y desarrollo: La relación Marginada. Buenos Aires: El Ateneo. P.143.

agudización de las dos pobrezas referenciadas por (Morín, 2002): *“La pobreza material para tantos excluidos y la pobreza del alma y de la psiquis”*.

Infortunadamente, la deshumanización como fenómeno social que ha permeado el contexto empresarial contemporáneo, ha generado una cultura organizacional cuya filosofía gira alrededor de la competitividad dejando de lado el bienestar de los trabajadores, quienes cotidianamente se ven afectados por problemas de diversa índole (ansiedad, estrés, obsesión, angustia, miedo, incertidumbre, inseguridad, depresión), los cuales están afectando su salud física, mental y emocional.

Se entiende así, que el acoso psicológico en el trabajo, también es una patología originada en el propio sistema laboral y social que lo estimula y legitima cotidianamente, generalmente desde las altas esferas administrativas mediante conductas hostigadoras hacia los subordinados, quienes suelen imitarlas con sus compañeros de trabajo, convencidos quizás de que al igual que sus jefes, no serán castigados o recriminados; reflejándose así una especie de socialización al interior de las empresas, asimilada de manera natural hasta apoderarse del modus vivendi de las organizaciones.

En este aspecto, las personas con poder en las organizaciones, suelen dar este ejemplo a través del desarrollo de actividades discrecionales, que en muchas ocasiones pueden generar situaciones altamente ambiguas o incluso arbitrarias con la finalidad de adquirir, afirmar e incrementar su poder.

Asimismo, la conducta política que debe estar orientada hacia la protección o promoción de los intereses propios de los actores mediante el ejercicio del control, frecuentemente es desviada a favor de objetivos particulares en detrimento de la colectividad; lo cual, bajo estos términos, se puede convertir en el problema esencial de la organización y de la dirección, porque dependiendo de cómo se ejerza, se van a potenciar diversos tipos de comportamientos sin importar que sean adecuados y éticos o no.



Se deduce por tanto, que el acoso psicológico en el trabajo, *“se genera así mismo, y muy especialmente, por un mal ejercicio y uso del poder, que hemos de entenderlo como el potencial de influencia que las personas ejercen o pueden ejercer en la organización, sea cual sea su posición, aunque, como es lógico, debemos esperar que el poder se incremente en la medida que se hacienda de nivel, pero no necesariamente”*, tal y como lo asegura (Rodríguez, 2010).

#### **4.3.1.3 El Individuo y el Grupo**

A nivel del individuo y del grupo, se da un largo proceso de acoso que poco a poco va deteriorando la identidad personal y profesional del acosado, como consecuencia del permanente cuestionamiento de su competencia, su rol, su estatus; y, empieza en primera instancia, bajando su autoestima y termina haciendo que el sujeto afectado, se desintegre y se autoexcluya del grupo al sentirse fracasado; es decir, que esa situación de acoso, lo deja indefenso y lo induce a optar por el abandono voluntario de la empresa o el sometimiento a las pautas marcadas por el acosador o por el grupo que de una u otra manera refuerza el hostigamiento.

Lo anterior, sugiere que el comportamiento abusivo ejercido por parte de uno o varios individuos hacia otro, supone una acción reiterada, sistemática y prolongada en el tiempo, de manera solapada, insidiosa e invisible en ausencia de testigos o con la complicidad pasiva o activa de otros, con el propósito de dañar su imagen, identidad personal o profesional y finalmente conducirlo a la autoexclusión.

En efecto, una de las características más relevantes del síndrome, en cualquiera de sus modalidades, es precisamente *“la dificultad de la víctima para entender lo que está pasando y organizar conceptualmente su propia defensa. Este factor cognitivo es uno de los mayores obstáculos para la identificación, tratamiento y prevención de este problema. De hecho, la mayoría*

*de estudios sobre acoso grupal o psicológico lo obvian completamente, y ponen todo el énfasis en el propio sujeto más que en la corrección de los condicionantes patógenos del entorno” (Rodríguez 2010).*

Razón por el cual, desde la perspectiva psicosocial, es necesario involucrar otros dos elementos que revisten gran importancia a la hora de analizar las circunstancias en las que se desarrolla el síndrome del acoso laboral: El primero, es la presencia de una persona que asuma el papel de perseguidor o acosador, investida de la suficiente autoridad o carisma como para movilizar las dinámicas grupales de ACOSO.

EL segundo aspecto, se relaciona con la colaboración y permisividad del resto del personal de la organización. La persecución psicológica se desarrolla en medio de un sorprendente silencio e inhibición de los observadores que, aunque conscientes del abuso e injusticia de la situación, se abstienen de intervenir, sea por complicidad implícita con el plan de eliminación del acosado, sea para evitar convertirse ellos mismos en objeto de acoso o represalia.

De estos dos aspectos, se derivan según (Rodríguez 2010), dos situaciones asociadas al acoso: *“El rechazo social, en el que el individuo puede ser excluido por sus iguales de contactos e interacciones, pero no perseguido, y la desatención social, en la que el individuo es, simplemente, ignorado”.*

En consecuencia, el acoso como acto o conducta dirigido contra una persona con la intención de destruirle a través de *“un proceso en el que se utilizan procedimientos perversos para desestructurarla sin causa justificable y clara, generándole un gran desasosiego, sólo puede darse en un sistema rígido e intolerante, arbitrario y perverso en el que el ejercicio del poder se utiliza de acuerdo al modo permitido por dicho sistema, aunque éste, aparentemente se manifieste en términos legales, democráticos y de gran preocupación por el bienestar de las personas, como lo asegura (Rodríguez, 2010)*

La afirmación anterior, sugiere entonces, que en realidad el acoso laboral si puede ser un síntoma más de un sistema social enfermo, en tanto no ha sopesado los devastadores efectos de tipo psicológico, familiar, laboral, económico y social en la persona acosada, incidiendo además en el deterioro de su calidad de vida y en la disminución de sus posibilidades de desarrollo humano y social.

#### **4.3.2 El acoso laboral en el contexto colombiano**

Históricamente, Colombia ha sido un país transversado por múltiples procesos de violencia, que paulatinamente se han ido agudizando. De hecho, *“desde mediados del siglo pasado, la nación vive en un estado de convulsión permanente a partir de la actividad de los movimientos revolucionarios, carteles de la droga y los grupos paramilitares”*<sup>34</sup>.

Lo cual, se refleja en una *“situación endémica de violencia indiscriminada y compleja por la cual diariamente se habla de secuestro, corrupción, maltrato, acoso, injusticia, impunidad, concentración de la riqueza y el ingreso, baja capacidad de ahorro, baja competitividad, desequilibrios regionales, desempleo, economía subterránea, ineficiencia del sistema financiero, déficit fiscal, pobreza, no futuro de la juventud, desinformación, concentración del poder, ausencia de una verdadera democracia y debilidad, ausencia y complicidad del Estado”*<sup>35</sup> entre otros.

En efecto, la sociedad colombiana según (Amaya, 2000 P. 74), se ha tornado *“inestable, compleja, confusa, conflictiva, desigual, atrasada, atemorizada, encerrada en sí misma y con escasa visión de futuro”*, en la que prima el

---

<sup>34</sup> PAVÓN, H. (2004) Refugiados del mundo: Los que huyen hacia la vida. En Fórum 2004, pp. 26-27. Separata de El TIEMPO. [ [Links](#) ]

<sup>35</sup> AMAYA, P. J. (Director del proyecto). (2000). Colombia un país por construir. Problemas y retos presentes y futuros. Bogotá: UNIBIBLOS. [ [Links](#) ]

interés particular sobre el bien común y se aplican fórmulas universales sin adaptación a las condiciones propias del país, descuidado el análisis de las causas para centrarse en atacar sus síntomas, olvidando que la esencia y el centro de cualquier proceso es el hombre.

Lo más grave, es que los ciudadanos en su gran mayoría, viven de espaldas a la realidad sin asumir la necesidad de participación directa en los procesos de transformación; al respecto (Amaya 2000), afirma que las personas se acostumbran a los acontecimientos y los perciben como parte de la cotidianidad mientras éstos no las afecten, por tanto se aíslan y hacen de cuenta que no pasa nada. Además, según el (CEC, 2004), *“la desconfianza, la escasa credibilidad en la instituciones y la tendencia al individualismo agudizan los problemas”* y *“ponen en peligro la integridad del sistema”*<sup>36</sup>.

Desde estos planteamientos, se *“presenta una sociedad resquebrajada con un tejido social frágil y vulnerable, reflejando que la crisis actual no es coyuntural y mucho menos producto de un modelo económico”*; por consiguiente, *“las causas de la crisis hay que buscarlas en la estructura, en la medula de la sociedad colombiana y en sus instituciones”*<sup>37</sup>.

Dentro de este contexto, el sistema de valores desempeña un papel fundamental ya que proporciona las bases ideológicas para la conformación de los patrones que rigen la conducta individual, de acuerdo a las ideas y creencias que comparte el colectivo y que constituyen la estructura del carácter socialmente deseable; el cual, se traduce en un *“conjunto de significados compartidos por los componentes de cada estrato, en la misma cultura y para un período histórico dado”*<sup>38</sup>.

---

<sup>36</sup> CENTRO DE ESTUDIOS CULTURALES- CEC. (2004). Los colombianos de hoy. Revista Semana (1137): P. 45.

<sup>37</sup> SILVA, Colmenares, J. (2001). La Salida: Un nuevo modo de desarrollo humano para la paz. Bogotá: Aurora. P. 21.

<sup>38</sup> Etkin, J. (1985). Viabilidad de las organizaciones. Buenos Aires: Macchi. P. 198.

Infortunadamente, aunque la organización laboral como unidad social o colectividad compuesta por dos o más personas que interactúan y se dinamizan para alcanzar objetivos comunes, es la llamada a construir la escala de valores sociales en la actualidad, considerando que *“el viejo esquema de educación formal, no formal e informal comienza a ser superado por una nueva realidad de tipo semiótico en la que la vida cotidiana se ha vuelto un medio pedagógico, convirtiéndose en vehículo pre preferencial para la circulación de mensajes de cambio en las pautas de vida y con gran poder de llegada”*<sup>39</sup>.

Es obvio entonces, que la organización laboral, aún no se encuentra preparada para asumir tales desafíos, si se considera la primacía de una ética corporativa viciada, que se refleja en aspectos como corrupción y falta de compromiso para prevenir los conflictos y promover soluciones pacíficas, justas e igualitarias que contribuyan al bienestar de los trabajadores.

Desde esta perspectiva, las organizaciones laborales, deben ser *“entes sociales cuyo desarrollo debe ser armónico con el desarrollo socioeconómico de un país y sus valores”*<sup>40</sup>, en tanto son *“sistemas abiertos, articulados dentro de estructuras más amplias: Económicas, políticas, sociales, pues no existen en abstracto sino en condiciones particulares de sociedades concretas, donde los hombres, miembros de las organizaciones, se relacionan como seres sociales”*<sup>41</sup>; de esta manera, son también expresión de la estructura social, de las clases sociales y de la organización económica y política de la sociedad.

Las organizaciones por tanto, desempeñan un papel fundamental: *“Abre espacios para la contención del dolor, para generar conciencia crítica frente al trastocamiento moral, para denunciar y romper los niveles de impunidad, para crear redes de soporte desde las que es posible transformar la condición de*

---

<sup>39</sup> DÁVILA, C. (1985). Teorías organizacionales y administración. Bogotá: McGraw-Hill. P. 7.

<sup>40</sup> Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. Diversitas. Vol. 1. No 2. Bogotá (2005). Disponible en: [www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982005000200009...](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982005000200009...)

<sup>41</sup> Morales, R. (1998). El rol de los agentes de socialización. En Arregui, P. y Cueto, S. (Editores). Educación ciudadana, democracia y participación (pp. 143-148). Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo. GRADE.

*víctimas, y acompañar sus procesos de empoderamiento como agentes”* (Dávila, 1985).

Sin embargo, a pesar de que en la mayoría de los países se reconoce la importancia del talento humano, *“en la realidad las empresas poco o nada conocen sobre éste y las prácticas administrativas son poco adecuadas para procurar bienestar y buena calidad de vida al trabajador”*<sup>42</sup>; es decir que *“somos muy competentes en los procesos de reingeniería y la calidad de los productos, pero somos ignorantes en todo lo relativo al recurso humano”*<sup>43</sup>, como lo afirma (González, 2001). La organización laboral entonces, al ser *“un cultivador de talentos y un catalizador de energías, debe tener en cuenta que las personas no son recursos sino que ellas poseen los recursos”*<sup>44</sup>.

No obstante, el ejercicio de la responsabilidad social en las empresas es bastante cuestionable, pues en lugar de contribuir a mejorar los mecanismos para la resolución de conflictos en la vida cotidiana, más bien parece que acentúan la grave crisis de valores que vive la sociedad colombiana en el momento actual, al convertirse en espacios idóneos para la promoción de conductas y prácticas que fortalecen las desigualdades sociales y la vulneración de los derechos de los trabajadores y en los cuales el diálogo, la tolerancia, el respeto por la diferencia y la concertación son los primeros ausentes; así, se refleja claramente en la aparición y agudización del acoso laboral en gran parte de las organizaciones.

Prueba de ello, son los resultados de un estudio técnico descriptivo realizado por la Universidad de Antioquia y el Ministerio de la Protección Social (2004), sobre la violencia en el trabajo en empresas donde se desarrollan las

---

<sup>42</sup> HOYOS, S. (2003). Conversaciones en la mesa. Mesa de trabajo "Mujer y conflicto armado". Bogotá: Átropos. P. 25.

<sup>43</sup> GONZÁLEZ, G. A. (2001). Redescubrir el Recurso Humano. Revista Gerente P. 32.

<sup>44</sup> CASSE, P. (1990). La administración del talento. Oficina eficiente. P. 7. [ [Links](#) ]

actividades económicas de investigación y vigilancia privada, transporte por carretera y transporte urbano, sector financiero y prestadores de servicios de salud, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, evidenciando que *“el acoso laboral está afectando en mayor medida la calidad y el ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores en todos los sectores”*<sup>45</sup>.

En este estudio, también se referencia que dicho fenómeno social ha adquirido gran importancia, *“atentando contra la seguridad y la salud en los ambientes de trabajo (19,8% para Colombia), y que el problema puede ser aún mayor de lo que se informa”*, en tanto dichas cifras nada despreciables, corresponden a *“un índice de prevalencia que duplica al de los países europeos, convirtiéndose en una voz de alerta para nuestra sociedad”* (MPS, 2004); de ello, se infiere la urgente necesidad de establecer medidas legales y psicosociales, orientadas a disminuir los altos índices de acoso laboral al interior de las organizaciones colombianas.

#### **4.4 MARCO JURÍDICO**

El bienestar de los individuos que trabajan y su nivel de vida, depende en gran medida de la armonía en las relaciones o vínculos que se establecen en la interacción cotidiana al interior de las organizaciones; lo cual, incide significativamente en el éxito o el cumplimiento de los objetivos de las entidades, instituciones o empresas, que se sustentan en la fuerza laboral.

Las relaciones que surgen como consecuencia de la interacción de los trabajadores, pueden generar entonces un clima o ambiente laboral bien sea

---

<sup>45</sup> Universidad de Antioquia y Ministerio de la Protección Social. (2004). *Violencia en el trabajo: formas y consecuencia de la violencia en el trabajo*. Colombia, 2004. Medellín: Universidad de Antioquia. P.P. 40-41. [ [Links](#) ]

armónico o desagradable, dependiendo del comportamiento individual o colectivo que se dinamice al interior de cualquier organización. Dichas relaciones, son de tipo interno o externo. Externamente, se establecen con individuos ajenos a la organización, institución, empresa o al ámbito del empleador.

Las relaciones internas, son las que se establecen al interior de las organizaciones y pueden ser *“de subordinación especialmente entre el empleador o sus representantes, como gerentes, jefes, directores, capataces, respecto de los empleados y operarios o dependientes en general”* (Rodríguez, 2007).

También, se dan entre personas de la misma jerarquía que trabajan conjuntamente para lograr objetivos laborales comunes inmediatos, mediante actividades que implican colaboración o trabajo en equipo.

Dentro de este contexto, es de vital importancia que las relaciones a nivel interno se desarrollen *“dentro de un contexto de cooperación y mutua ayuda, con un mínimo de respeto, amabilidad y gentileza, teniendo siempre en cuenta la dignidad de los seres humanos así como sus derechos humanos y laborales, sin perjuicio, claro está, del ejercicio equilibrado del poder de subordinación y sin olvidar la idiosincrasia de las personas y las costumbres”*, como lo sugiere (Rodríguez, 2007).

Cuando las relaciones laborales se apartan de este marco, se van distorsionando de tal manera, que el entorno laboral se podría convertir en un círculo pernicioso generador de violencia laboral.

La violencia laboral en la actualidad, se conoce como una patología universal que preocupa a gobiernos y países en general. De su estudio y tratamiento se han ocupado diversos organismos internacionales entre ellos la OIT y la OMS, los cuales han producido documentos esenciales con el fin de contribuir



eficazmente a la conceptualización de esta problemática y a definir estrategias adecuadas para prevenirla o contrarrestarla.

En uno de sus documentos: “Directrices y Macro para Afrontar la Violencia Laboral en el Sector Salud” elaborado por dichas organizaciones, se desarrollan los siguientes planteamientos expuestos en la LEY 1010 de 2006: *“La violencia en el lugar de trabajo sea física o psicológica, se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales.*

*La violencia en el lugar de trabajo, que durante mucho tiempo ha sido una cuestión ‘olvidada’, ha adquirido una enorme importancia en los últimos años y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo.*

*La violencia laboral afecta la dignidad de millones de personas en todo el mundo. Es una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo. Cada vez más, es un problema capital de derechos humanos que en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las Organizaciones. La violencia, causa perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones de largo plazo, de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral” (Ley 1010 de 2006).*

Desde esta perspectiva, se hace evidente la necesidad de que la Gerencia de Recursos Humanos al interior de las organizaciones, conozca los aspectos fundamentales del acoso laboral, considerando que éste constituye un fenómeno social cuyas consecuencias en los trabajadores han sido ampliamente abordadas, analizadas y descritas en diferentes estudios que debidamente apoyados en la información estadística, comprueban su existencia tanto en el contexto nacional como internacional.

En efecto, se infiere como prioridad, la intervención de los Estados en la formulación de una Política Pública orientada al mejoramiento y protección del entorno o ambiente laboral, del cual se derivan actos que atentan contra la integridad física y emocional de los trabajadores, vulnerando además sus derechos inalienables e inherentes a los seres humanos, que se evidencian cotidianamente en aspectos como el ausentismo, despidos, tardanzas e incapacidades entre otros, afectando también la productividad, eficiencia y calidad del desempeño.

Los efectos del acoso laboral en los trabajadores, representan entonces de una u otra manera, una carga para los Estados; pues deben responder con la prestación de mayores servicios de salud para la atención de problemáticas que asociadas a la protección y seguridad social del trabajador, se podrían evitar a partir de la implementación de medidas preventivas desde la formulación de la Política Pública en este campo, o desde la promoción de políticas organizacionales orientadas a la prevención del Mobbing al interior de las empresas tanto públicas como privadas.

Sobre todo, Según (Rodríguez, 2007), se considera que *“lo más pertinente, primordial y prioritario en cuanto a la implicación de la política pública, es que el Estado debe asumir un papel más protagónico e incentivar o motivar el desarrollo macro de investigaciones sobre el acoso laboral, con el fin de ofrecer estadísticas y guías orientadas a proporcionar información al pueblo, generando conciencia frente a la importancia de prevenir y actuar en contra este fenómeno que hoy es considerado por las leyes laborales, como un delito que vulnera los derechos fundamentales de los trabajadores”*.

No obstante, aunque actualmente en la mayoría de los países predominan las medidas de protección al trabajador, generalmente enmarcadas en la prevención de riesgos laborales especificando en particular el daño psicosocial, existen naciones donde todavía no se dictan leyes que penalizan el acoso laboral; sin desconocer, aquellas que ya han estructurado la normatividad en este aspecto; En Europa por ejemplo, países como Alemania, Bélgica, España,

Francia y Suecia entre otros, ya poseen legislaciones de amplia aplicación en este campo.

En el contexto latinoamericano, Venezuela, Puerto Rico, Argentina, y Colombia, entre otros, son países que se han apropiado del tema en la última década y han comenzado el proceso desarrollo de la legislación que penaliza el acoso moral en el trabajo.

En Colombia, con la expedición de la Ley 1010 de 2006 “POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS PARA PREVENIR, CORREGIR Y SANCIONAR EL ACOSO LABORAL Y OTROS HOSTIGAMIENTOS EN EL MARCO DE LAS RELACIONES DE TRABAJO, el Estado reconoció la urgente necesidad de afrontar la grave problemática que ocasiona situaciones de violencia a que pueden verse sometidos los trabajadores en las circunstancias propias de su labor.

Conforme a su epígrafe y al tenor del artículo primero de la ley, dentro de los movimientos internacionales al respecto, se definió el acoso laboral estableciendo los mecanismos o instrumentos necesarios, con fines a prevenirlo, corregirlo o sancionarlo.

#### **4.4.1 Objetivos de la Ley 1010 de 2006**

Al abordar estos tres conceptos (prevención, corrección y sanción), como pilares que fundamentan los objetivos primordiales de la ley 1010, éstos se pueden definir de la siguiente forma:

**4.4.1.1 La prevención:** Este objetivo, hace referencia al establecimiento de un conjunto de medidas que las entidades y empresas deben adoptar e implementar dentro de un proceso continuo, para generar conciencia en los trabajadores frente a la importancia de fortalecer las relaciones laborales y

evitar hasta donde sea posible el surgimiento de problemas asociados al acoso, especialmente a partir del respeto por los derechos fundamentales de cada uno de los integrantes de cualquier organización.

Las diversas modalidades de la prevención, implican por tanto un serio compromiso por parte de los empresarios y directivos en el desarrollo de programas educativos orientados a la concientización de todo el personal, frente a las consecuencias del acoso laboral en las distintas esferas de la vida del trabajador acosado y de las sanciones a que se puede ver sometido el acosador. Para garantizar un buen proceso preventivo, es indispensable el cumplimiento periódico de actividades de control interno.

Al respecto, la ley 1010 de (2006), refuerza los conceptos anteriores cuando plantea que: *“La labor educativa, seguramente estará dirigida al manejo de una mínima urbanidad, al análisis teórico y casuístico de los comportamientos correctos e incorrectos, así como al estudio de los derechos humanos y generales relacionados con el trabajo y el amparo frente a la discriminación laboral a través de cartillas y otros materiales de divulgación o mediante la realización de cursos, talleres, seminarios y prácticas. También es importante como fórmula de disuasión que se divulgue la normatividad que proscribe y sanciona los comportamientos erróneos”*<sup>46</sup>.

**4.4.1.2 La corrección:** Se traduce en la definición de un conjunto de mecanismos que permitan la identificación oportuna de los *“hechos constitutivos de acoso laboral al interior de las organizaciones, de tal manera que puedan ser corregidos amigablemente, a través de instrumentos conciliatorios, sin que se tenga que acudir a los procedimientos disciplinarios, de castigo o sanción”* (LEY 1010 DE 2006).

---

<sup>46</sup> Consejo Superior de la Judicatura. La Violencia en el Trabajo y el Acoso Laboral en la LEY 1010 de 2006. Disponible en: [www.ramajudicial.gov.co/.../La%20violencia%20en%20el%20Trabaj](http://www.ramajudicial.gov.co/.../La%20violencia%20en%20el%20Trabaj).

**4.4.1.3 La sanción:** Según la ley, *“implica la definición de trámites eficaces, tendientes a castigar a los agresores, bien sea porque fueron remisos a desistir de su comportamiento nocivo, no obstante haberse agotado las pertinentes fórmulas de corrección, o bien porque su conducta genera un inexcusable agravio o reviste tal gravedad que merece una queja directa ante la autoridad disciplinaria”* (Ley 1010 de 2006).

En lo que respecta al acoso laboral, la LEY en su artículo 2, lo define como *“toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre cualquier sujeto de las relaciones laborales subordinadas por otro sujeto de estas relaciones encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”*.

Por otra parte, en el artículo 7, describe varias conductas presuntas de acoso, afirmando que éstas deben ser repetidas y públicas. Por tanto el acoso laboral supone como principio un comportamiento persistente, es decir, que se repite y reitera en un tiempo determinado. Igualmente, toda conducta de acoso u hostigamiento debe ser pública y demostrable.

Por ello, en los incisos finales del mismo artículo, se aclara que, excepcionalmente, *“incidentes aislados pueden ser calificados de acoso, en atención a las características del comportamiento y a su capacidad de vulnerar por sí solo los derechos protegidos del trabajador”*.

#### **4.4.2 Tipología del acoso laboral**

Según la Ley 1010 de 2006, se considera que *“hay acoso laboral cuando el agresor no necesariamente es jerárquicamente mayor que la víctima, pero sí ejerce un abuso de poder sobre una persona en especial. Este fenómeno, se*

*puede dividir en acoso psicológico y acoso sexual*<sup>47</sup>. La Legislación Laboral Colombiana, reconoce los siguientes tipos de acoso laboral:

**4.4.2.1 Maltrato laboral:** Conjunto de conductas violentas que atentan contra la integridad física o moral o contra la libertad física o sexual; expresiones verbales injuriosas o ultrajantes que afecten la integridad moral, el derecho a la intimidad y buen nombre del afectado; o comportamientos que busquen menoscabar la autoestima y dignidad del sujeto afectado.

**4.4.2.2 Persecución laboral:** Conductas que por presentarse de manera reiterada o que manifiesten una evidente arbitrariedad, permitan concluir que su propósito es lograr la renuncia del trabajador. En este aspecto, la ley señala casos como la descalificación, la carga excesiva de trabajo o cambios de horario que producen desmotivación en el trabajador.

Es decir, que *“esta conducta en particular sólo la podría cometer el sujeto activo que tenga poder de subordinación sobre el sujeto pasivo; se trataría de conductas que sólo podría cometer un jefe hacia trabajadores sobre los que tiene poder de dirección”* (Muñoz, 2007).

**4.4.2.3 Discriminación laboral:** Consiste específicamente en generar al interior de las relaciones de trabajo, tratos diferenciados al trabajador por consideraciones de género, raza, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencias políticas o situación social.

Al respecto, la ley señala como conductas de trato diferenciado las que *“carezcan de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral”*; lo cual, resulta obvio, pues si se trata de *“diferencias que responden a criterios objetivos no se podría hablar de discriminación; de ahí que debe existir el componente de la*

---

<sup>47</sup> MUÑOZ, Ana María (2007). LA NUEVA LEGISLACIÓN SOBRE ACOSO LABORAL EN COLOMBIA (LEY 1010 DE 2006, Art. 2). Área de Derecho Laboral y Seguridad Social. Bogotá: Universidad de los Andes.

*irrazonabilidad de la decisión o comportamiento que genera la diferencia” (Muñoz, 2007).*

**4.4.2.4 Entorpecimiento laboral:** Se evidencia en conductas que intencionalmente buscan obstaculizar, hacer más gravosa o retardar el cumplimiento de labores, perjudicando así al trabajador. Entre ellas, la ley señala 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.

**4.4.2.5 Inequidad laboral:** Se refiere específicamente a la asignación de funciones y tareas “a menosprecio del trabajador”, al igual que en el caso de la conducta de persecución laboral, se trataría de un comportamiento que sólo podría cometer quien tenga poder de subordinación o de dirección sobre el sujeto que está sufriendo el acoso.

**4.4.2.6 Desprotección laboral:** Esta conducta incluye aquellas que buscan poner en riesgo la integridad y seguridad del trabajador por establecer órdenes o asignar funciones sin que se cumplan los requisitos mínimos de protección y seguridad del trabajador.

Es importante señalar, que algunas de estas actuaciones pueden tener incidencia en otros ámbitos, como el penal, en el evento de que el comportamiento también derive en un delito; tal es el caso del constreñimiento ilegal o los delitos sexuales.

Con base en estas particularidades, la ley establece que una conducta puede ser considerada como acoso, *“siempre y cuando ésta sea persistente y demostrable, aunque no resulta claro el alcance de la persistencia, pues no se tiene claridad sobre el número de conductas que deben ser repetidas ni la forma como el trabajador debe demostrar que es víctima de acoso laboral”*

(Muñoz 2007); Razón por la cual, aquellas conductas que presentan mayor invisibilidad, presentan también grandes dificultades para ser demostradas.

Sin embargo, la propia ley señala que en los casos donde los actos de acoso sean ejecutados en privado, se aplicarán las normas probatorias a que se refiere la ley procesal civil, olvidando que en materia laboral pueden existir reglas específicas.

#### **4.4.3 Aspectos constitucionales y Jurisprudencia del Acoso Laboral**

La evolución jurídica del acoso laboral en Colombia, señala que con el Decreto 2351 de 1.965, se dio el primer paso para una normatividad que sancionara o derivara una consecuencia jurídica clara a las personas que ejercieran conductas de acoso laboral, cuando en su artículo 7º estableció las causas que se podían considerar justas para el despido de un trabajador.

Posteriormente, de acuerdo con lo expuesto por Jorge Mario del Toro en su artículo *“Evolución Jurídica del acoso laboral en Colombia y España”* (2011), el Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002), contempló como derecho de los servidores públicos el recibir un trato cortés y abordó temas más asociados a los derechos de los trabajadores como tales, que vislumbraban una orientación a la prevención del acoso moral, en tanto también estipuló el deber de dichos funcionarios de tratar de manera respetuosa, imparcial y recta a todas las personas que con ellos pudieran tener una relación implicada por el servicio, prohibiéndoles además, la imposición a otros servidores de trabajos ajenos a sus funciones o impedirles el cumplimiento de sus deberes; constituyéndose así, en la norma jurídica que más se aproximó a las medidas preventivas en lo que respecta específicamente a la persecución laboral.

Estos antecedentes, dieron origen a la Ley 1010 de 2006 de Acoso Laboral, en la que se refleja la preocupación colectiva frente a la problemática de la violencia moral y afectiva, a la que son sometidos muchos de los trabajadores colombianos en la actualidad. En efecto, en su artículo 1º, refiere como bienes



a proteger aquellos que conforman la base constitucional del acoso laboral, los cuales son básicamente los que se exponen a continuación:

- **El trabajo en condiciones dignas y justas:** (Artículo 25 C.N): *“El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona, tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”.*

La dignidad, es uno de los bienes protegidos por la Ley y por tanto, se considera que el acoso vulnera dicho derecho, sobre el cual la Corte Constitucional señala: *“La dignidad humana, es el bien jurídico protegido primordialmente por la Ley y de éste se desprende la protección de los demás derechos fundamentales, en especial el derecho a trabajar en condiciones dignas y justas, reconocido en el Artículo 25 de la Constitución Nacional”* (Sentencia C-898 de 2006); esta estipulación, fue reiterada por la Sentencia T-882 de 2006).

- **La libertad:** (Artículo 13 de la Constitución Nacional): *“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación, por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.*
- **La intimidad:** (Artículo 15 C.N): *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado, debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.*

*La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.*

- **La honra:** (Artículo 21 C.N): *“Se garantiza el derecho a la honra. La ley señalará la forma de su protección”.*
- La salud mental de los trabajadores y empleados.
- La armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y un buen clima organizacional.

En este aspecto, y de acuerdo a los principios rectores de la Ley, los bienes jurídicos anteriormente descritos, son protegidos por la ley 1010 de 2006, sólo en los casos en los que se configuren los tres elementos del contrato de trabajo y por consiguiente, no es aplicable a los contratos en los cuales no se da la relación de subordinación, como aquellos que se establecen por prestación de servicios y las relaciones comerciales en las que falta dicho elemento.

Al respecto, la Corte constitucional en su Sentencia C-960 de 2007, establece: *“Las personas con contrato de prestación de servicios no son protegidos por las normas de acoso laboral salvo que se demuestre la relación de subordinación”.*

Por su lado, los criterios de contrato realidad establecidos en las cooperativas de trabajo, trabajadores en misión y servicios temporales, si son aplicables a estas normas, pero según la Corte Constitucional, se excluyen los actos de

violencia externa con los usuarios, clientes o cualquiera otra persona que no haga parte de las relaciones laborales o del colectivo laboral.

Es importante referenciar que el párrafo del artículo 1º de la ley 1010 de 2006, fue objeto de demanda por inconstitucionalidad, ya que en opinión del accionante *“esta norma vulnera el derecho a la igualdad, al excluir a las personas vinculadas en el sector público, que laboran bajo Contrato de Prestación de Servicios, pues cumplen horarios y se encuentran bajo situación de dependencia o subordinación, afianzando de esta manera una verdadera relación laboral; lo anterior, como consecuencia de que estas personas no están bajo la denominación de Contratistas, pero si pueden ser víctimas de las conductas sancionadas en la presente ley como acoso laboral, malos tratos u hostigamientos”*.

Alega además el accionante, que *“la persona vinculada mediante contrato de prestación de servicios al igual que los demás trabajadores, también debe ser tratada con respeto y dignidad, porque ante todo no es la forma de vinculación del trabajador o la preexistencia de una legal y evidente relación laboral lo que protege la norma, sino que tiene por objeto “definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo”*<sup>48</sup>.

En respuesta, la Corte Constitucional en Providencia C-960 de 14 de noviembre de 2007, consideró: *“Que en este primer paso del juicio de igualdad, los dos grupos de personas relevantes no son comparables. El grupo de quienes trabajan, está conformado por las personas que laboran en el marco de una relación laboral. Como se mencionó, las relaciones laborales son aquellas en las que, independientemente de cómo se les haya clasificado o*

---

<sup>48</sup> Monografías.com Análisis ley 1010 de 2006 – Ley de Acoso Laboral. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos83/analisis-jurisprudencial-ley-1010-2006-ley-acoso-laboral/analisis-jurisprudencial-ley-1010-2006-ley-acoso-laboral.shtml#ixzz2loINZChz>

*denominado formalmente en un contrato, se encuentren tres elementos esenciales: La actividad personal del trabajador; la subordinación; y un salario como retribución del servicio.*

*El segundo grupo, según el demandante, está integrado por quienes presten un servicio en cumplimiento de un contrato civil y/o comercial. De otra parte, los contratos civiles o comerciales de prestación de servicios son aquellos donde de manera independiente una persona se obliga a hacer o realizar una actividad de acuerdo al objeto del contrato para con otra persona. El elemento diferenciador determinante entre las relaciones laborales y los contratos de prestación de servicios es la dependencia o subordinación. Pues en las primeras dicho elemento se encuentra presente mientras que en los segundos no.*

*Por lo tanto, es necesario asegurar que la interpretación adecuada es aquella respetuosa del principio de igualdad y de las situaciones laborales realmente existentes, es decir, la que extiende la protección de la Ley 1010 de 2006 a todas las situaciones en las cuales en realidad exista una relación laboral, sin importar el tipo de contrato formal, que se hubiere celebrado ni la denominación del mismo.*

*Con base en lo anterior, la expresión demandada del artículo 1 de la Ley 1010 de 2006, será declarada exequible en el entendido de que si en realidad existe una relación laboral, se aplicará la Ley 1010 de 2006" (Providencia C-960 de 2007 C.C).*

Dentro de este contexto, existen algunos aspectos de gran relevancia y que deben ser considerados en la implementación y aplicación de la ley, como son los que se describen a continuación:

- **La Presunción en el proceso de acoso laboral:** En el marco de la normatividad colombiana, la presunción como mecanismo de prueba, es

el resultado *“de un razonamiento por el cual de un hecho reconocido ya como cierto según los medios legítimos, el Legislador en general o el Juez en el caso especial del pleito, deduce la existencia de un hecho que es necesario probar”*<sup>49</sup>.

Sin embargo, el Código de Procedimiento Civil Colombiano, estipula en su Artículo 176, que *“las presunciones establecidas por la Ley, serán procedentes siempre que los hechos en que se funden, estén debidamente probados”*; es decir, que aunque éstos se den por ciertos, admiten pruebas para demostrar lo contrario cuando la Ley así lo autorice”.

Se trata entonces de una presunción legal y relativa, que según la doctrina si está establecida por la Ley, es dejada a la prudencia del Juez, y se contrapone a la presunción de derecho, que no admite prueba en contrario para desvirtuar el hecho a partir del cual se constituye la presunción. En este sentido, la Sentencia C-960 de 2007, asume la prueba indiciaria referida al maltrato laboral, como una modalidad probatoria presuntiva, orientada a beneficiar la función de verificación a favor del trabajador.

No obstante, la presunción de acoso laboral, no implica desde ningún punto de vista el desconocimiento del derecho al debido proceso del acusado, pues quienes han sido denunciados *“por haber desplegado presuntamente alguna de las conductas que configuran acoso laboral, aun cuando lo hayan hecho de manera reiterada y pública, tienen la posibilidad dentro del proceso, ya sea judicial o disciplinario, de controvertir las pruebas en aras de demostrar que los*

---

<sup>49</sup> REYES, GUERRA, Natalie (2011). Alcances de la presunción en el proceso por acoso laboral en Colombia. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho Y Ciencia Política. PP. 29. Disponible en: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/8130/2/137794.pdf>

*hechos que dieron lugar a tal proceso no ocurrieron o que, en caso de haber tenido lugar, no configuraran la conducta de acoso laboral*<sup>50</sup>.

La presunción de acoso laboral entonces, *“no contraria el principio de presunción de inocencia ni el derecho al debido proceso, pues se trata de una redistribución de las cargas procesales que no hace nugatorio el derecho de defensa de quien debe desvirtuar el hecho de la consecuencia deducida”*. (Cepeda, 2007), aunque su propósito constitucional fundamental, sea guiar la carga probatoria a favor del trabajador para la protección de los bienes supremos del Estado Social de Derecho como la igualdad, la libertad, la paz y el trabajo digno. En razón de que la Ley 1010 de 2006 en su Artículo 7<sup>o</sup>

*En lo relacionado con los contratos de trabajo, “tanto la Ley como la Jurisprudencia, han establecido la presunción de existencia de una relación laboral al margen del nombre asignado al contrato, lo que ha sido denominado como contrato realidad, es decir, aquel que teniendo apariencia distinta, encierra por sus contenidos materiales una verdadera relación laboral en donde se establece el primado de la sustancia sobre la forma”* (Reyes, 2011:30).

*“La protección del trabajador frente al acoso laboral, en los términos de la Ley parcialmente acusada, obedece a la existencia real de subordinación, pues la dependencia en la relación, es la que determina la posibilidad de acoso de acuerdo a los sujetos y al ámbito de aplicación de la Ley”*<sup>51</sup>.

En efecto, la presunción se extiende en los procesos de acoso laboral, hacia el recaudo y análisis probatorio de los distintos tipos de violencia dentro de aquellas relaciones laborales donde existe subordinación, estipulados en el Artículo 7<sup>o</sup> de la Ley 1010 de 2006 anteriormente expuestos, siempre y cuando

---

<sup>50</sup> CEPEDA, ESPINOSA, Manuel José (2007). Cómo opera la presunción de acoso laboral. Disponible en: [http://www.bonila.com/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=176](http://www.bonila.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=176)

<sup>51</sup> CEPEDA, ESPINOSA, Manuel José. Magistrado Ponente (2007). Sentencia C - 960 de 2007. Corte Constitucional Colombiana.

“se acredite debidamente la ocurrencia repetida y pública de los hechos”, tal y como lo asegura (Reyes, 2011: 31).

De hecho, la Corte Constitucional, define la presunción, como “un típico procedimiento de técnica jurídica, adoptado por el legislador en ejercicio de su facultad de configuración de las instituciones procesales (Sentencia C-780 DE 2007).

- **Medidas preventivas y correctivas:** La Ley de Acoso Laboral en su artículo 2º, estipula que: *“La víctima de acoso laboral, podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención de la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral”.*

La autoridad que reciba la denuncia debidamente presentada por escrito en la que se detallan los hechos ocurridos y con anexo de la prueba sumaria, deberá poner en marcha los procedimientos secretos orientados a conciliar la situación después de haber escuchado a la parte denunciada, conminándolo a la implementación de actividades preventivas o correctivas como las acciones pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento.

La Corte Constitucional en su Sentencia C-282 de 2007, estipula: Las denuncias por acoso laboral siempre deberán hacerse por escrito y, en los casos de quienes no saben leer o escribir, deberán ser asistidos por los inspectores, personeros o la Defensoría del Pueblo.

En el caso de que las conductas persistan, el problema denunciado deberá ser tratado por alguna de las autoridades competentes para ello, con el fin de imponer una sanción cuando realmente lo amerite.

- **CONCILIACIÓN:** Es básicamente un mecanismo interno en las instituciones para que a través del diálogo, las partes puedan llegar a un

acuerdo satisfactorio en los casos de acoso laboral; es decir, *“que la palabra ‘conciliatorio’ es sinónimo de amigable, concertado, negociado, es decir, que se refiere al procedimiento y no a la institución de la conciliación como mecanismo alternativo de administración de justicia”*<sup>52</sup>.

Por consiguiente, debe primar el derecho de las partes que han llegado a un acuerdo mediante una conciliación legalmente realizada, para obtener los efectos que ellas mismas en virtud del principio de la autonomía de la voluntad, desean lograr dentro de un plazo determinado. No aplicar dicho criterio, sería atentar contra el derecho al acceso a la justicia consagrado en la Constitución Política.

En relación a dicho concepto, el Numeral 3º del Artículo 9º de la Ley 1010 de 2006), establece: *“Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral (...) podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral”*, (los inspectores de trabajo, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo y los procuradores judiciales en materia laboral), que son los conciliadores habilitados por la ley.

Se aclara, que según lo ordenado por la Corte Constitucional, *“los conciliadores de los centros de conciliación y notarios no pueden conocer y conciliar conflictos que son de competencia de la jurisdicción laboral”* (Sentencia C-893 de 2001).

Además, en criterio del Ministerio de Justicia, las sanciones aplicables cuando el acoso laboral está debidamente acreditado establecidas en el Artículo 10 de la Ley 1010 de 2006, *“no constituyen un asunto conciliable”* (Romero, 2010: 15).

---

<sup>52</sup> ROMERO, Tatiana (2010). Inspección, Control y Vigilancia de Centros de Conciliación y Entidades Avaladas. LÍNEA INSTITUCIONAL DE LA CONCILIACIÓN. Ministerio del Interior y Justicia. República de Colombia. P. 15. Disponible en: [www.mij.gov.co](http://www.mij.gov.co)



- **Procedimiento sancionatorio:** Cuando se acredite debidamente el acoso laboral, se podrán imponer las siguientes sanciones estatuidas en el Artículo 13º de la ley 1010 de 2006, expuestas por Jorge Mario del Toro (2011), las cuales se pueden sintetizar de la siguiente forma:
- *“Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando se trate de un servidor público”<sup>53</sup>*
  - Como terminación del contrato de trabajo sin causa justa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador, regido por el Código Sustantivo del Trabajo, caso en el que procede su indemnización, en los términos de su Artículo 64.
  - Con sanción de multa entre 2 y 10 salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y el empleador que lo tolere.
  - Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y Aseguradoras de Riesgos Profesionales, el 50% del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de la salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral ejercido o tolerado por el empleador quien deberá asumir tal imposición.
  - 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.

---

<sup>53</sup> DEL TORO, MARTÍNEZ, Jorge Mario (2011). Evolución Jurídica del acoso laboral en Colombia y España. Universidad Buenaventura. Disponible en:

[https://docs.google.com/document/d/1pzWNZYXaMcv4eBwnDuEJG\\_TXVtSbmeselODKEU3ZOQ/edit?hl=es&pli=1](https://docs.google.com/document/d/1pzWNZYXaMcv4eBwnDuEJG_TXVtSbmeselODKEU3ZOQ/edit?hl=es&pli=1)

- 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 parte de un compañero de trabajo o subalterno.

Cabe relevar, que cuando la competencia para la sanción sea del Ministerio Público, se aplicará el procedimiento previsto en el Código Disciplinario Único.

El Código Disciplinario Único es la regulación de carácter disciplinario que se aplica a los funcionarios del sector público. Así, lo manifestó la Corte Constitucional en la sentencia C-898 de 2006, al estudiar la constitucionalidad del artículo 3º que contempla las circunstancias atenuantes (Cepeda, 2007).

En caso de que la sanción sea de competencia de los Jueces Laborales, se citará a audiencia a realizar dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la queja, notificándose personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado en el transcurso de los 5 días siguientes al recibo de la denuncia; las pruebas, se practicarán antes o durante la audiencia a la cual sólo asistirán las partes y los testigos o peritos y al final de ella, se proferirá la decisión o sentencia, contra la cual procederá el recurso de apelación, que se decidirá dentro de los 30 días siguientes a su interposición.

En cuanto a lo no previsto en el Artículo 13, se aplicará según (Del Toro, 2011), el Código Procesal del Trabajo; y en lo relacionado con la presentación de la queja de manera temeraria, es decir, con fundamentos que carezcan de razonabilidad, o que se realice de manera iterativa por los mismos hechos, el artículo 14º de la misma Ley, establece que se impondrá al quejoso entre medio y tres salarios mínimos mensuales legales vigentes a favor de la entidad que imponga la multa, que será deducida del salario del trabajador durante los 6 meses siguientes a su imposición.

En este punto, es necesario aclarar, que Inicialmente se había establecido en la ley que dicha multa le podría ser descontada de su remuneración al denunciante; sin embargo, la norma en este aspecto, fue declarada inexecutable por considerarse demasiado gravosa. Razón por la cual, la Corte

Constitucional, en su Sentencia C-738 de 2006, establece: *“No habrá lugar a sanción pecuniaria por interponer denuncias de acoso laboral temerarias”*.

Con respecto a las medidas sancionatorias y correctivas la Corte Constitucional en su Sentencia T-882 de 2006, ha distinguido el ámbito privado) en el que el trabajador cuenta con el proceso ordinario para amparar sus derechos), del ámbito público en el cual la víctima de acoso laboral, sólo cuenta con la vía disciplinaria para proteger su derecho a un trabajo digno en condiciones justas (Sentencia T-882 de 2006).

Particularmente, en materia sancionatoria, se asegura que el legislador posee libertad amplia y suficiente *“de configuración para determinar los bienes jurídicos a proteger, la manera de protegerlos, los procedimientos y las sanciones que impone por la amenaza o afectación de dichos bienes jurídicos (art. 150 C.P.). Esta libertad, tiene como límite, las disposiciones constitucionales, en este caso, las relativas al debido proceso”*<sup>54</sup>.

Por consiguiente, como lo ha señalado la Corte Constitucional, *“el control de constitucionalidad, tiene como fin, únicamente, excluir del ordenamiento aquellas disposiciones que vulneran de manera evidente el ordenamiento superior, por desconocer los límites de objetividad, proporcionalidad, razonabilidad y finalidad o las prohibiciones expresas consagradas en la Carta Magna, no pudiendo evaluarse las decisiones de la política criminal del legislador, por razones de conveniencia o valoraciones diversas a las de la ley”* (Sentencia C-472 de 1997).

---

<sup>54</sup> Ley 1010 de 2006. Medidas de prevención y sanción al acoso laboral y otras formas de hostigamiento. Disponible en: <http://litigium.blogspot.com/2006/04/ley-1010-de-2006-medidas-de-prevencion.html>

- **Garantías ante represalias por parte del empleador:** En caso de actitudes retaliatorias contra quienes interponen la queja o sirven de testigos en procesos de acoso laboral, la Ley 1010, establece las siguientes garantías:
  - ✓ Los empleadores no podrán terminar el contrato laboral de manera unilateral ni destituir a la víctima de acoso laboral, como consecuencia de haber acudido a las medidas preventivas y correctivas ante entidad competente, y su garantía según (el Ministerio de la Protección Social y el Consejo Superior de la Judicatura), será válida siempre y cuando se reporte el hecho debidamente comprobado, dentro de los seis meses siguientes a la petición o queja.
  - ✓ Las demás que le otorguen la Constitución, la Ley y las Convenciones Colectivas de Trabajo. Igualmente, las conductas de acoso laboral, van en contra del derecho al trabajo estipulado en el Artículo 25º de la Constitución Política; razón por la cual, los casos reportados *“deben ser tratados con mucho cuidado ya que violan las garantías constitucionales establecidas en dicho artículo, en tanto implican otros derechos primordiales del trabajador como son su dignidad y su integridad física y psicológica”* (Del Toro, 2011).

Otro aspecto importante del acoso laboral, es que al volverse repetitivo puede llegar a convertirse en enfermedad profesional tal y como se menciona en distintos pronunciamientos de la Corte Constitucional en las *“Sentencias T-461-1.998 caso de hostigamiento en las relaciones laborales, la Sentencia T-013 - 1999 sobre dignidad del trabajador y en la Sentencia T-170- 1999 el hostigamiento en relación al derecho de asociación”*<sup>55</sup>.

Además, en la sentencia T-013 en particular, se evidencia que el acoso laboral también puede llegar a vulnerar derechos tales como: Dignidad humana (hostigamiento), Incremento salarial anual denegado y despido con justa causa, que se convierte en despido injustificado.

Se puede concluir entonces, que la inclusión del acoso laboral en la legislación colombiana, representa un avance significativo en la defensa de los derechos constitucionales de los trabajadores en especial del derecho fundamental al trabajo en condiciones dignas y justas estipulado en el artículo 25 de la Constitución Política de 1991.

De hecho, con anterioridad a la expedición de la ley 1010 de 2006, la Corte Constitucional ya había establecido las distintas circunstancias en las que se violaban dichos derechos; entre ellas, se incluían algunas situaciones relacionadas con el fenómeno conocido actualmente como acoso laboral.

En tal sentido, la Corte Constitucional en sentencia T-882 de 2006, relaciona esas circunstancias cuando expresa: *“En suma, hasta el momento, la Corte ha considerado que determinados comportamientos constituyen violaciones al derecho a gozar de un trabajo en condiciones dignas y justas como son: 1. La falta de claridad en el sector público, acerca de las responsabilidades que debe asumir el trabajador, ambigüedad que puede tener repercusiones en los ámbitos penal y disciplinario; 2. El impago de salarios o la cancelación tardía de los mismos; 3. Los actos de discriminación; 4. Las persecuciones laborales; y, 5. Obligar a un trabajador a desempeñar una labor cuando sus condiciones físicas no se lo permiten”*<sup>56</sup>.

---

<sup>55</sup> AYALA, CÁCERES, Luis Carlos. (2004-2005). Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Bogotá: Ediciones Salud Laboral. Disponible en: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/ContLin/jurisprudencia\\_del\\_acoso\\_laboral.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/ContLin/jurisprudencia_del_acoso_laboral.html)

<sup>56</sup> JURISPRUDENCIA DEL ACOSO LABORAL. SENTENCIA T-882 DE 2006. CORTE CONSTITUCIONAL. DISPONIBLE EN: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Jurisprudencia-Acoso-Laboral/2463447.html>

## 5. HIPÓTESIS, CATEGORÍAS Y VARIABLES

**5.1 HIPÓTESIS:** Es posible que la gran mayoría de los casos de acoso laboral denunciados en Manizales durante el período 2010-2011, no hayan sido penalizados por diferentes razones inherentes a los denunciantes o por factores obstaculizadores que no permitieron la aplicación de la ley y, que existan demandas, que no se hayan fallado a favor de las víctimas.

**5.2 TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍAS Y VARIABLES**

VARIABLE	VARIABLE	INDICADOR
TIPO DE ACOSO LABORAL	Maltrato laboral	No de casos denunciados
	Persecución laboral	No de casos denunciados
	Discriminación laboral	No de casos denunciados
	Entorpecimiento laboral	No de casos denunciados
	Inequidad laboral	No de casos denunciados
	Otra modalidad	No de casos denunciados
CRITERIOS QUE OBSTACULIZARON O FACILITARON LA PENALIZACIÓN DEL ACOSO LABORAL	Desistimiento	No de casos desistidos
	Conciliación	No de casos conciliados
	Otro	
ASPECTOS RELEVANTES DE LA PENALIZACIÓN	Tipo de acoso penalizado	Sanción aplicada
PROGRAMAS DE LOS ORGANISMOS JUDICIALES FRENTE A VÍCTIMAS Y ACOSADORES	Atención psicológica	No de casos atendidos
	Rehabilitación	No de casos atendidos
	Prevención	No de casos atendidos

## 6. OBJETIVOS

**6.1 OBJETIVO GENERAL:** Analizar los aspectos fundamentales de la penalización del acoso laboral en el municipio de Manizales, durante el período 2010 – 2012.

## **6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las formas de acoso laboral predominantes en los procesos de penalización desarrollados en el municipio de Manizales durante el período 2010 – 2012.
- Determinar los criterios o factores que obstaculizaron o facilitaron la aplicación de la Ley 1010 de 2006 en el municipio de Manizales durante el período 2010 – 2012.
- Analizar los casos de acoso laboral que realmente fueron penalizados en el municipio de Manizales durante el periodo 2010 – 2012.
- Determinar si los organismos judiciales cuentan con programas específicos orientados a la prevención y corrección del acoso laboral o de atención psicológica frente a víctimas o acosadores

## **7. METODOLOGÍA**

**7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:** La investigación a realizar, se puede clasificar como cualitativa en su modalidad específica de estudios socio-jurídicos, en la medida en que parte de un fenómeno social concreto como es el acoso laboral para analizar a la luz de la teoría y desde un enfoque analítico-descriptivo los aspectos fundamentales que intervinientes e inter-actantes en los procesos jurídicos, determinan la efectividad de su penalización en el municipio de Manizales.

**7.2 MÉTODO:** El estudio, se desarrollará a partir del método deductivo, con el fin de abordar el acoso laboral desde el ámbito mundial hasta ubicarlo en el

contexto local, para analizar los aspectos fundamentales de su penalización en el municipio de Manizales.

**7.3 POBLACIÓN:** Está conformada por los trabajadores denunciadores del acoso laboral y los jueces laborales encargados de su estudio y penalización en el municipio de Manizales.

**7.4 UNIDAD DE ANÁLISIS:** La unidad de análisis está constituida por todos los casos de acoso laboral que fueron denunciados durante el período 2010-2011, en el Municipio de Manizales.

## **7.5 FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA**

**7.5.1 Fuentes de Información primaria:** Se realizará una exploración de los casos de acoso laboral que fueron denunciados en los organismos judiciales competentes durante el período 2010-2012 con la asesoría de sus funcionarios.

**7.5.2 Fuentes de información secundaria:** Se realizará una exploración bibliográfica de textos, proyectos de grado, revistas, artículos y demás material escrito sobre el acoso laboral o mobbing, además de consultar la Normatividad que lo sanciona y la información disponible en el internet.

**7.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:** Para recolectar la información pertinente, se utilizarán los siguientes instrumentos y técnicas: Ubicación y aproximación a los distintos organismos judiciales encargados de penalizar el acoso laboral en Manizales; revisión de todos los casos de acoso laboral que fueron atendidos en las instituciones judiciales competentes durante el período 2010-2012; clasificación de los tipos acoso laboral que fueron denunciados en dicho período; selección, revisión y análisis de los casos específicos que realmente fueron penalizados, para analizar sus aspectos más relevantes.

**7.7 DEPURACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** La información será debidamente clasificada y tabulada a través de métodos



estadísticos como distribuciones de frecuencia continua; sus resultados se presentarán mediante gráficos de barras y diagramas circulares torta o pastel, en los cuales se podrán visualizar los porcentajes más representativos que permitirán analizar las diferencias y semejanzas más significativas en el comportamiento de las variables, y con base en ellas emitir las conclusiones pertinentes.

## **8. RESULTADOS ESPERADOS**

De la investigación en curso, se espera obtener información detallada sobre las quejas interpuestas por acoso laboral en los distintos organismos judiciales y de los casos que realmente fueron penalizados en el período 2010-2012, con el fin de clasificar los tipos de acoso laboral predominantes en el municipio de Manizales; conocer si el índice de denuncias es significativo o si prima su invisibilidad, identificar los criterios que obstaculizaron o facilitaron la aplicación de la Ley 1010 de 2006, y saber si los organismos judiciales cuentan con programas de prevención y corrección que puedan contribuir a la prevención y corrección del acoso laboral al interior de las organizaciones, o de atención psicológica frente a víctimas y acosadores; lo cual, permitirá analizar la eficiencia y efectividad de la penalización de las conductas acosadoras, durante dicho período.

## **9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Para el análisis e interpretación de resultados se dividió la información recolectada en cinco aspectos fundamentales, a saber:

- Aspectos relevantes de las quejas interpuestas por acoso laboral durante el período 2010-2012.
- Tipos de acoso laboral predominantes en los procesos jurídicos.
- Criterios que obstaculizaron o facilitaron la penalización del acoso laboral.

- Casos realmente penalizados.
- Programas de los organismos judiciales orientados a la prevención y corrección del acoso laboral o de atención psicológica frente a víctimas y acosadores.

## **9.1 ASPECTOS RELEVANTES DE LAS QUEJAS INTERPUESTAS POR ACOSO LABORAL DURANTE EL PERÍODO 2010 – 2012**

En la exploración de los expedientes archivados en los organismos judiciales del municipio de Manizales, tales como la Personería, la Defensoría Del Pueblo, la Oficina de Trabajo atendida por los inspectores adscritas al Grupo de Atención AL Ciudadano y Trámites del Ministerio de Trabajo, se identificaron en total treinta y siete (37) quejas interpuestas por acoso laboral en contra de funcionarios o jefes de diversas empresas y una (1) en los Juzgados Laborales, durante el período 2010 – 2012, cuyos aspectos relevantes se pueden sintetizar de la siguiente forma:

### **9.1.1 Quejas interpuestas por acoso laboral en el año 2010:**

**1. CARACOL RADIO MANIZALES:** El trabajador afectado, interpone queja ante el Personero delegado contra una funcionaria de esta institución, por acoso laboral (violación de derechos humanos impidiendo su ejercicio profesional, desprestigio público de sus labores y discriminación tratándolo de mal vestido, mal hablado, agresión verbal, y manipulación de información alusiva a su intimidad).

Estos hechos, se dieron según el denunciante, porque ella, tomó represalias debido a que sus afirmaciones al micrófono le habían hecho perder una millonaria pauta publicitaria. Además, se refirió a todos los maltratos sufridos por los trabajadores de esta cadena radial y manifestó que por todos estos hechos presentaba su renuncia.

En la audiencia de conciliación realizada por la Inspectora de Trabajo, la demandada negó los hechos y manifestó, que el quejoso ya había presentado la carta de renuncia al gerente general de la zona eje cafetero. En consecuencia, y aplicando lo establecido por la ley 1010 de 2006, se resuelve archivar el proceso ya que no existe el vínculo laboral entre las partes, exigido por la misma.

**2. HOTEL PORTAL DE MILÁN:** La trabajadora interpone queja por acoso laboral contra el gerente del hotel, ya que a partir de su reincorporación al puesto que desempeñaba, cuatro meses después de un accidente de trabajo en el que le concedieron varias incapacidades hasta el día de la operación de una rodilla y de una trombosis posterior que alargó su incapacidad, este funcionario le pidió la renuncia, y como no aceptó le incremento el trabajo con funciones no estipuladas en el contrato laboral, lo empezó a tratar mal y a amenazarlo con el despido si no renunciaba voluntariamente.

En la audiencia de conciliación, las partes solicitaron de mutuo acuerdo aplazamiento de dicha diligencia; posteriormente mediante documento escrito por el representante de la parte querellada se informó al despacho que las partes conciliaron satisfactoriamente y por tanto solicitaban la cancelación de la diligencia, entendiéndose tal hecho como un desistimiento por parte de la Inspectora de Trabajo a cargo del proceso, dando como resultado la resolución de archivar el caso.

**3. COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO PRESTICOM:** La trabajadora interpone queja por acoso laboral contra su jefe inmediata, acusándola de entorpecimiento laboral (obstaculizándole el desempeño de sus funciones), bajarle la autoestima delante de sus compañeros con palabras hirientes y burlonas por su peso y amenazas de despido sin causa justa, porque supuestamente la quejosa a causa de su embarazo ya no podía realizar sus funciones.

Además, le hace la propuesta de continuar el contrato por prestación de servicios que anteriormente era de un millón de pesos, pero con un salario de

seiscientos mil pesos, o con el salario anterior pero sin ningún tipo de subordinación, cumplimiento de horarios y funciones específicas a realizar estipuladas en dicho contrato., lo cual desmejoraría las condiciones laborales de la denunciante.

En la audiencia de conciliación a la que fueron citadas las partes, la querellada presentó un escrito informando sobre un arreglo formal y voluntario con su empleada, cuyos aspectos se consignan en un contrato de transacción en el cual se estipula la transacción de todos los derechos derivados de la relación laboral (salarios, auxilios de transporte, horas extras ordinarias y festivas diurnas y nocturnas, auxilio de cesantías, intereses sobre cesantías, prima de servicio, vacaciones, derechos derivados del sistema integral de seguridad social en salud, pensión, riesgos profesionales y caja de compensación familiar e indemnización por despido injusto.

Así, la ex-empleadora de PRESTICOM pagaría la única suma de cuatro millones quinientos mil pesos, dando por cancelados los salarios que devengaría la trabajadora al terminar el contrato laboral. Con este pago, también se darían por transados la totalidad de los derechos adquiridos por la ex - trabajadora durante todo el tiempo que duró la relación laboral que en este momento termina por común acuerdo entre las partes.

En consecuencia, la ex - empleadora fue declarada a paz y salvo por todos los conceptos que dieron origen a la reclamación verbal hecha por la ex - trabajadora y a la queja de acoso laboral presentada por la misma ante el Ministerio de la Protección Social, comprometiéndose a no ejercer reclamación alguna ni en ningún otro sentido, por ninguna vía judicial ni extrajudicial. Por tanto, dado que ya no existe vinculación laboral para aplicar la ley 1010 de 1996 y la existencia del contrato de transacción, la acción no puede proseguirse y por tanto se archiva el caso.

**4. CENTRO COMUNITARIO VERSALLES:** La trabajadora, con contrato laboral por prestación de servicios en atención de primeros auxilios en el Bosque Popular el Prado, interpone queja contra su empleadora ante el

Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio de Trabajo”, por acoso laboral manifestado en el menoscabo de su autoestima, amenazas, maltrato psicológico y agresión verbal. Motivo por el cual, solicita prevenir cualquier riesgo o desventaja en sus actividades laborales, ya que fue bastante presionada para que presentara su renuncia con amenazas de no contar con ninguna recomendación a pesar de no tener ninguna queja de ella. Además, se le prolongaron las horas de trabajo.

En la audiencia de conciliación, se les advierte a las participantes que por estar vinculadas laboralmente a la Alcaldía Municipal, el expediente será remitido al comité de convivencia de la misma para que considere la solución del impase entre las partes.

Las pretensiones de la diligencia, se centraron en requerir a la empleadora continuar con el contrato de prestación de servicios hasta la fecha de terminación del mismo, respetando a la afectada en cuanto a su intensidad horaria y a su dignidad humana, que cese toda clase de hostigamientos entre las partes y, que darse por terminado el contrato en forma unilateral por parte de la empleadora la trabajadora sea indemnizada con la cancelación de los salarios correspondientes a los meses que restan para la terminación del mismo, y, que sea el Ministerio de la Protección Social el que solucione amigablemente la situación de acoso laboral en caso de no lograrse la remisión del expediente al comité de convivencia que debe existir en la alcaldía.

Sin embargo, por ser un contrato de prestación de servicios en el cual no existe una relación de jerarquía, aplica el artículo 1 de la ley 1010 de 2006 acoso laboral y se archiva el proceso, dando espacio para interponer recurso de reposición ante este mismo funcionario (inspector de trabajo), o de apelación ante el Director Territorial de Caldas del Ministerio de la Protección Social, dentro de los cinco días siguientes a su notificación.

**5. CENTRO COMERCIAL INFORMAL:** La trabajadora, interpone queja contra su empleadora por acoso laboral debido al deterioro paulatino del ambiente

laboral, discriminación, agresión verbal, actitudes groseras y obligación de pagar el día con su propio dinero a quien la reemplace cuando debe asistir a una cita médica.

En la audiencia de conciliación a la que fueron citadas las partes, se acordó como compromiso entre ellas mejorar el ambiente laboral con respecto a la dignidad humana y continuar con el vínculo laboral, sin tomar ningún tipo de represalias. Por consiguiente, y apoyándose en la ley 1010 de 2006, la inspectora a cargo de este proceso resuelve archivar el caso.

**6. EMPRESA DE VIGILANCIA ESTATAL DE SEGURIDAD:** El administrador de dicha organización, interpone queja por acoso laboral en contra de uno de sus superiores por acoso laboral, en tanto sin ningún aviso o concertación se le cambió de puesto, asignándole arbitrariamente la portería con un salario mínimo y horario de ocho horas, sin posibilidades de reubicación alguna; lo cual desmejora sus condiciones laborales, y es interpretado por el quejoso como persecución laboral.

En la audiencia de conciliación, estos hechos, fueron corroborados por su jefe inmediato, quien también aclaró que ya se le había reubicado en condiciones normales. Por tanto, basándose en los planteamientos de la ley 1010 de 2006, la inspectora no considera que se le haya violado ningún derecho ni tampoco haber sido hostigado dentro de su trabajo por el hecho de laborar las 8 horas que consagra el código sustantivo del trabajo. Se resuelve entonces, archivar el caso se porque la acción no puede proseguirse bajo dichas circunstancias.

**7. ESTACIÓN DE SERVICIO ARAUCA –MANIZALES:** Tres trabajadores de esta estación, solicitan ante la Inspectora de Trabajo y seguridad social una revisión de nómina del año 2010, sobre todo en lo relacionado con algunas liquidaciones (horas nocturnas y festivos) y dineros anexados a tirillas que no corresponden, descuento de \$80.000 pesos por descuadres sin ninguna información al respecto, pues se sienten acosados porque la jefe no les da ninguna explicación y por ello también piden un diálogo con ella para solucionar esos impases que afectan gravemente su situación económica.

En la audiencia de conciliación, se presenta la señora denunciada en compañía de su abogado, pero los querellantes no acudieron a la citación ni se hicieron representar por profesional del derecho alguno. Al respecto, manifestó el apoderado que se les dio por terminada la vinculación laboral de manera unilateral por parte de la empleadora, por motivos que para la empresa constituyen causa justa.

En consecuencia, al no existir el vínculo laboral y que frente a las conductas denunciadas por los querellantes los funcionarios del Ministerio de Trabajo sólo pueden servir como conciliadores en tanto las decisiones sobre ese tipo de quejas son atribuidas a los jueces, se acepta la petición de la solicitud de archivo de la investigación solicitada por el apoderado de la empleadora.

**8. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SANTA SOFÍA:** El trabajador presenta queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo” por arbitrariedades y conductas ejercidas por parte de su jefe inmediata que lo inducen a la renuncia; entre ellas cambios constantes de horario y puestos de trabajo no estipulados en el contrato de trabajo que generan desmotivación laboral, trato diferenciado colocando en tela de juicio sus capacidades y buena participación en el proceso, menospreciándolo ante el área de talento humano sin conciliar ni realizar al menos un plan de trabajo para el mejoramiento en el desempeño de las diferentes actividades asignadas, reporte de abandono de puesto debido a una incapacidad médica debidamente informada por fax la cual tampoco fue liquidada por la empresa.

En la audiencia de conciliación, la parte demandada expresó que el quejoso ya no trabajaba para dicha institución, ya que su contrato con la cooperativa a la que estaba afiliado había terminado; hecho, que fue debidamente informado mediante carta de preaviso de fecha noviembre 30 de 2010.

En efecto, al no existir la vinculación laboral exigida para la aplicación de la ley 1010 de 2006, se resuelve archivar el caso. No obstante, queda la duda acerca de si la ley aplicaba aún, ya que el denunciante todavía se encontraba

laborando pues la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 13 de diciembre de 2010 y el contrato estaba vigente hasta el 31 de diciembre del mismo año.

**9. TRILLADORA HAPPY COFFEE (CHINCHINÁ):** Al Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo” llega una solicitud de ayuda para mejorar el ambiente laboral y económico de dicha empresa, a nombre de quienes se hacen llamar trabajadores explotados, arguyendo que la señora jefe es una persona inhumana, en tanto les impone jornadas de trabajo demasiado largas, sin remuneración del tiempo adicional trabajado ya que han llegado a laborar 16 horas continuas en domingos y festivos y en horas nocturna sin recargo alguno. También son víctimas de acoso laboral manifestado en trato despectivo y agresión verbal para ejercer presión sobre los trabajadores exigiéndoles un mayor rendimiento casi imposible de cumplir.

La Inspectora de Trabajo a cargo del caso mediante auto comisorio, ordenó la investigación pertinente y la práctica de pruebas, y al analizarlas se encontró con un documento suscrito por los trabajadores de dicha empresa donde se niegan todos los hechos expuestos, al igual que fueron negados en el testimonio de una de las trabajadoras quien se presentó a la indagatoria.

En consecuencia, considerando este documento y la denuncia anónima, no se pudo colegir que al interior de esta empresa se configure el acoso laboral ya que tampoco se pudo ratificar a los quejosos y por tanto no es viable darle credibilidad al escrito en cual se denuncian los hechos; pues la ley 1010 de 2006, es clara al definir su objeto y es requisito sine qua non de citar a las partes a fin de llegar a unos compromisos y hacer seguimiento en procura de mejorar el ambiente laboral. Además, los documentos anónimos son considerados por la ley como documentos no muy confiables, dado que quien quiera poner en consideración una conducta lo hace identificándose a fin de poder ratificarse en lo dicho. Se resuelve por tanto, archivar el caso.

**10. DIGITEX INTERNACIONAL:** La trabajadora, interpone queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, por acoso laboral contra su jefe inmediato, sosteniendo que después del primer año laborado



empezó con una disfonía que se le convirtió en un problema permanente, por lo cual fue reubicada como auxiliar administrativa en el área de tecnología con una sobrecarga de funciones consistente en realización de los inventarios de una de las sedes de la empresa, reporte de garantías de las cuatro sedes y de novedades (incapacidades, ausencias, horas extras, permisos y listas de asistencia), así como la asignación de turnos y permisos, envío de contrataciones del personal técnico, supervisión y reporte de las incidencias generadas en todas las sedes de Manizales y el reporte de transporte de los trabajadores que laboran de noche.

Pasado el período de prueba, se le ratificó en el cargo informándole también un aumento de salario el cual no se reflejó en ninguno de sus pagos. Posteriormente se le incrementaron considerablemente las labores además de las que ya tenía asignadas. Considerando que eran demasiadas las nuevas funciones pidió un aumento de salario, a lo cual sus jefes respondieron que no se lo podían otorgar porque era una empleada reubicada, que ya se había cerrado el presupuesto para el año siguiente y adicionalmente, le asignaron otro proceso que implica el desempeño de más funciones por parte de la denunciante, indicándole que ella era la persona apta para ello.

En la audiencia de conciliación, la quejosa propone el traslado del expediente a la empresa para concertar y dar respuesta a cada uno de los puntos planteados, la cual, es aceptada por el apoderado de la parte reclamada. Al respecto, la Inspectoría de Trabajo encargada del caso considerando viable el traslado del expediente, resuelve remitirlo a la empresa DIGITEX internacional, atendiendo la solicitud presentada y en vista de que en un tiempo prudente no se recibe ninguna respuesta, da por conciliado el caso y resuelve archivar el proceso.

**11. SEGURIDAD BOLIVAR LTDA:** El trabajador, interpone queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, por acoso laboral (persecución) contra su jefe inmediato, ya que a raíz de una falsa información sin fundamento ni pruebas de ello, lo cambiaron de su puesto en el Jardín

Botánico de la Universidad de Caldas donde estaban muy satisfechos con él, solicitando nuevamente sus servicios a la empresa contratadora.

Se inició entonces, una frecuente rotación de puesto poco usual dentro de la empresa con los demás trabajadores, desestabilizando su vida emocional y afectando gravemente su rutina cotidiana. Finalmente, y con palabras humillantes el jefe lo saca del último puesto asignado también en el jardín botánico y lo deja sin programación, como represalia a todas las verdades que le expuso respetuosamente en la última reunión, amenazándolo con subirle los turnos con el mismo salario.

En la audiencia de conciliación, se leen sus pretensiones orientadas a que se le ubique en un puesto fijo como a sus demás compañeros y se le permita asistir a las clases los días sábados, ya que está cursando el bachillerato con el fin de poder estudiar en el futuro una carrera profesional, que le permita mejorar su calidad de vida. Al respecto, la parte demandada aceptó dichas pretensiones reconociendo que el quejoso era un excelente trabajador. En efecto, y teniendo como consideraciones los alcances de la ley 1010 de 2006 en lo pertinente a este caso, la inspectora resuelve archivar el proceso.

### **9.1.2 Quejas interpuestas por acoso laboral en el año 2011**

**12. COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO COOVISER:** El trabajador, interpone queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, en contra de su jefe inmediato por acoso laboral, ya que fue acusado injustamente por robo de unos materiales en una escuela en la que se desempeñaba como guarda de seguridad, esta injusticia fue debidamente aclarada por un maestro que los tenía en su poder.

Posteriormente, su jefe inmediato le informa que el gerente de SOTEC empresa donde laboró posteriormente, había pedido el cambio de los guardas de seguridad, pero sólo lo sacaron a él; después se comprobó que uno de sus compañeros utilizaba su firma para sustentar unas planillas que no sabía

diligenciar para quedar bien, sin embargo éste no fue sancionado. A partir de estos hechos, el gerente de COOSERVIR le pidió la renuncia con amenazas de que si no lo hacía el consejo de la cooperativa lo sacaría y que no le daría ninguna recomendación; tampoco le quiso entregar la copia de su contrato de trabajo y que sólo lo haría si renunciaba.

En vista de que el guarda no renunció le ofrecieron puesto en Bogotá o en Medellín, a lo cual tampoco accedió. Luego, solicitó los aportes realizados durante 35 meses a la cooperativa pero también se le negaron con la amenaza de que no se le darían hasta que no renunciara. Además, sólo le pagaron 7 días trabajados en sus vacaciones y se le informó que no tenía liquidación si renunciaba porque ésta consistía en los ahorros o aportes hechos a la fecha. Finalmente, no le dieron la carta de despido, insistiéndole para que renuncie ni tampoco lo dejaron entrar a laborar.

Ya notificado por la inspección de trabajo, el gerente de COOSERVIR remite oficio de renuncia irrevocable por parte del trabajador, un mes antes de que se avocara el conocimiento del asunto y la práctica de pruebas; razón por la cual, se resuelve archivar el proceso indicándole al quejoso, que puede interponer recurso de reposición ante el funcionario que resolvió el caso y de apelación ante el jefe inmediato del funcionario en los cinco días siguientes a la notificación de la resolución.

**13. FORZA PRODUCTOS INDUSTRIALES:** La trabajadora interpone queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, con el fin de que se termine el contrato laboral con la correspondiente indemnización y pago por el término del contrato, debido al acoso laboral y maltrato por parte de su jefe, pues inicialmente fue despedida verbalmente porque el denunciado se enteró que tenía una relación sentimental y una hija con un empleado de otra sección, pero no se percató de que el contrato ya se había renovado automáticamente, razón por la que se quedó en el puesto. Sin embargo, la contratada para recibirle el cargo que era una ex - empleada de la empresa entró a trabajar y su jefe le dijo delante de todos los compañeros que todos los

problemas existentes en esa oficina eran por culpa de la denunciante, a pesar de que en ese momento todo estaba marchando bien.

Posteriormente y a raíz de que varios empleados incluyéndola a ella mandaron un oficio solicitando el retiro del fondo de empleados debido a algunas irregularidades que se estaban presentando, su jefe lo asumió como algo personal acusándola de ser la promotora de dicho hecho y la sacó groseramente delante de todos los asistentes sin permitirle validar el derecho a la defensa, de la reunión que se efectuó para que pudiese hacer sus descargos.

Acto seguido, su jefe inició una persecución laboral contra la denunciante, pues le retiró los permisos que tuvo durante 5 años para recoger a su hija en el jardín y le ofreció tres millones de pesos para que se fuera de la empresa invitándola a firmar paz y salvo voluntariamente en la Oficina de Trabajo, cuando su liquidación ascendía a casi los seis millones ya que llevaba 7 años laborando sin llamados de atención o queja sobre su conducta y además reemplazando las labores de las vacantes mientras conseguían a alguien, sin ninguna remuneración.

En la audiencia de conciliación, dichos hechos fueron corroborados por el denunciado quien además manifestó que su deseo era dar por terminado el contrato de trabajo pero que la empresa no tenía dinero suficiente para asumir su indemnización; igualmente, en dicha audiencia se establecieron entre la partes los siguientes acuerdos: Que la quejosa siguiera trabajando haciendo únicamente lo que le correspondiera; que se liquidaría su contrato cuando dispusiera de presupuesto para ello, que se respetará su trabajo y que ella cumpliera con sus obligaciones; y, que el empleador conseguiría \$4.000.000 de pesos para pagarle a la trabajadora sus créditos laborales quedando a paz y salvo por todo concepto ante esta instancia.

La quejosa, acepta recibir ese dinero como pago de los créditos laborales adeudados quedando a paz y salvo con la empresa por todo concepto. Teniendo en cuenta las consideraciones la ley 1010 de 2006, y acordada la

cancelación del contrato, la liquidación de las prestaciones de la trabajadora de acuerdo a la ley y la indemnización por despido sin causa justa, se archiva el proceso indicándole a la quejosa que puede interponer recurso de reposición ante la funcionaria que resolvió el caso o ante el superior inmediato de la funcionaria dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución.

**14. GLOBAL CORP SERVICE:** La trabajadora, presenta queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, por acoso laboral contra esta empresa, en la cual manifiesta los siguientes hechos: Dado su estado de maternidad se le exige laborar horas extras no pagadas después de terminado el turno; presión por no cumplir las metas en ventas (8 al día); recibir memorandos llamados de atención por esta razón generándole gran estrés porque aunque se esfuerza al máximo no logra cumplir las metas ya que son mínimo seis y le dicen que si no las cumple haga de cuenta que no vino a trabajar.

En la audiencia de conciliación, se establece entre las partes los siguientes acuerdos: Que la señora denunciante, siga trabajando en la empresa haciendo lo que le corresponde sin quedarse horas extras; que la empresa le haga seguimiento y acompañamiento para que pueda cumplir sus metas; que la trabajadora no vuelva a incumplir en la asistencia a su trabajo sin justa causa (incapacidad o calamidad doméstica) y, que la empresa se comprometa a respetar su trabajo y ella cumpla con sus obligaciones, que no habrá represalias contra ella por haber presentado la queja ante el Ministerio; cancelar el contrato y liquidarla conforme a la ley prestaciones e indemnización por despido sin justa causa.

Cumplidos los requisitos exigidos por la ley 1010 de 2006, se resuelve archivar el caso indicándole a la quejosa que puede interponer recurso de reposición ante el funcionario que resolvió el caso o de apelación ante el superior inmediato del funcionario, en los cinco días siguientes a la notificación de la resolución.

**15. SERVICIOS MÉDICOS LA CAMELIA LTADA:** Dos trabajadores de esta empresa, interponen queja ante la Territorial del Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, por acoso laboral manifestado en el maltrato que se le da a los funcionarios sin darle horas para el descanso ni para almorzar y menos solicitar las vacaciones a las que tienen derecho, es decir, que el doctor Manotas, director de dicha entidad, no permite que nadie haga algún reclamo porque de inmediato es despedido.

Además, se viene prestando atención para RX el cual no está habilitado y es prestado por profesionales sin competencia suficiente para ello (como enfermeras o asistentes) sin ningún control, ni equipos de radio protección para los pacientes o para los usuarios o acompañantes. También, se refieren a la violación de mínimos derechos y garantías para los trabajadores por parte de la IPS prestadora de servicios de salud.

Dadas las situaciones denunciadas la Inspectora de Trabajo remitió copia autentica de la denuncia a las instancias superiores para que procedan de conformidad: Director de la Territorial de Salud de Caldas, al Coordinador del Grupo Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, para lo de su cargo. También se procuró adelantar diligencia de ampliación y ratificación a los denunciantes sin que se hubiera podido ubicar a los quejosos, y, se remitió al director de la EPS las Camelias auto de avocar conocimiento, recibiendo respuesta del doctor Manotas en la que certifican que revisados los archivos históricos de la institución, se pudo establecer que los señores denunciantes, nunca han estado vinculados a la planta de personal ni como trabajadores dependientes ni como contratistas independientes. En consecuencia, se resuelve archivar el caso considerando la no existencia del vínculo laboral exigido para la aplicación de la ley 1010 de 2006.

**16. CORPORACIÓN AMIGOS DEL ANCIANO (ANCIANATO MUNICIPAL VERDUM):** Los interesados, actuando en defensa de sus mínimos derechos y

garantías laborales, presentan queja ante la Dirección Territorial del Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, contra dicha institución situada en el municipio de Chinchiná, en la cual expusieron los siguientes hechos: Se presentó un derecho de petición solicitando una visita urgente a la Corporación Amigos del Anciano, además de existir una denuncia anónima contra la misma, debidamente radicada en ese Ministerio.

En efecto, la Inspectora de Trabajo encargada del caso, acudió al lugar y mediante formulario aplicado a las trabajadoras involucradas en la denuncia, pudo corroborar la veracidad de las situaciones denunciadas por las quejas quienes expresan que en diligencia investigativa se demostró que existe vinculación laboral entre las partes.

En la recepción testimonial realizada por la Inspectora de Trabajo, quedó escrito que la corporación incurre en la violación de los mínimos derechos y garantías laborales de sus trabajadores/as al no ser canceladas oportunamente ni entregarles dotación alguna ara el desempeño de sus labores; vulneración, que sólo podría ser comparada con la época de las luciérnagas o con el más remoto salvajismo. La directora de este centro desde el comienzo de esta investigación ha iniciado todo tipo de persecución y acoso laboral contra quienes se atrevieron a denunciar las irregularidades existentes.

En consecuencia su petición se centra en los aspectos que se describen a continuación: Que se declare a la corporación incurso de violación de los mínimos derechos y garantías laborales de sus trabajadores y se aplique la sanción pecuniaria ordenada por la ley; que se conmine a la Corporación para que no prosiga la violación de los derechos laborales de sus trabajadores.

En la audiencia de conciliación, las partes acudientes y previamente citadas por la Inspectora de Trabajo encargada del caso, establecieron acuerdos orientados a mejorar las anomalías identificadas, por tanto, analizadas las actuaciones adelantadas y, agotado el trámite de audiencia de conciliación tal y como lo consagra la ley 1010 de 2006, se resuelve archivar el expediente.

**17. TRANSPORTES CAMBÍA LIMITADA:** El trabajador, interpone queja contra la gerente de esta empresa, por acoso laboral teniendo en cuenta la persecución, palabras humillantes e injuriosas y amenazas de represalias contra las personas que firmaron una propuesta que se le presentó al gerente para mejorar el clima laboral, las cuales hizo efectivas con algunos de los trabajadores mediante regaños agresivos, suspensión del denunciante por tres días sin suficiente justificación y asignación de rutas dobles de un municipio a otro que lo cansan demasiado y pueden generar accidentes de tránsito.

En diligencia de compromiso, se firma acuerdo entre las partes centrado en varios puntos a saber: Que no hayan represalias en su contra por haber interpuesto la queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”; que las sanciones que le coloquen sean verbales como las de sus demás compañeros sin ninguna discriminación y sin anotaciones a su hoja de vida; que se le de comunicación directa con la representante legal de la empresa y el debido respeto cuando se dirija a él.

La denunciada aceptó los acuerdos planteados. Por tanto, esta instancia acata y acepta los compromisos fijados en el acta y queda en espera de tres meses sujeto a condición de que mejore el ambiente laboral y si no hay cumplimiento, decidir de fondo sobre este asunto. En consecuencia, solucionado el impase presentado por el quejoso y teniendo en cuenta su vinculación laboral con la empresa tal y como lo exige la ley 1010 de 2006, la inspectora encargada del caso, resuelve archivar el proceso.

**18. JARDÍN INFANTIL EXPERIENCIAS:** Ante la Inspectora de Trabajo y Seguridad Social del Ministerio de la Protección Social territorial caldas, se presentó documento anónimo para interponer queja por presunto acoso laboral en dicha institución, representado en palabras injuriosas y humillantes, actitudes agresivas y funciones distintas a las acordadas en los contratos laborales de los trabajadores.

Al escuchar testimonio de una de las empleadas del jardín quien lleva 23 años allí laborando, ésta negó tal situación. En efecto, al ser documento anónimo en



el cual no puede ser confrontado su contenido ni ratificada la queja por el sujeto pasivo en este caso el denunciante, no se puede tener en cuenta como prueba suficiente para sancionar a la empleadora, en virtud de lo establecido en la ley 1.0010 de 2006, y se resuelve archivar el proceso.

**19. EDIFICIO ATLAS:** El administrador de dicho edificio, interpone queja por acoso laboral en contra de su jefe inmediato, porque después de haber sufrido un accidente de trabajo en uno de sus ascensores que le generó lesiones en mandíbula y conmoción cerebral, empezó a ser víctima de persecución laboral, insinuaciones de cambiar su contrato a término indefinido por otro a término definido a lo cual no accedió; agudizándose así su situación, en tanto se inició un proceso de solicitud de nueva administración ante el consejo de administración por influencia del funcionario en cuestión, con quien también tuvo un altercado por quererle imponer una forma arbitraria para realizar sus funciones, utilizando su condición de superioridad con el subalterno.

En la audiencia de conciliación, se concertó con los presentes unos compromisos que quedaron sujetos según el denunciado a la próxima reunión del consejo de administración y se pide un plazo prudente para determinar si se cumplió con ellos; finalmente, el denunciante envía carta de desistimiento incondicional de la queja presentada y por tanto, cumplido el trámite conciliatorio exigido por la ley 1010 de 2006, se resuelve archivar el caso indicándole al quejoso que puede interponer recurso de reposición ante el funcionario que tuvo a su cargo el presente asunto y apelación ante el superior inmediato del funcionario dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución.

Paralelamente a esta denuncia, la secretaria del administrador del edificio Atlas, interpone queja ante el Ministerio de la Protección Social por acoso laboral (malos tratos y ridiculizaciones delante de las demás personas) entre otras.

En la audiencia de conciliación, se discutieron los puntos objeto de acoso laboral y se acordaron compromisos a cumplir por las partes dentro de un término de tres meses en el cual se verificaría su cumplimiento.

Vencido este lapso, se fijó la fecha para que acudieran los implicados quienes no acudieron y se recibió por parte de la quejosa un documento escrito en el que manifestaba solicitud de aceptar el desistimiento de las partes, pues la relación de trabajo entre ellas estaba en los mejores términos establecidos. Bajo estas circunstancias, que responden a lo planteado por la ley de acoso laboral, se resuelve archivar el proceso indicándole a la quejosa que puede interponer recurso de reposición ante el funcionario que resolvió el asunto y apelación ante el superior inmediato del funcionario en los cinco días siguientes a la notificación de la resolución.

**20. OBRA CIVIL TOLÚES-PREVENCIÓN DE DESASTRES DE LA ESCUELA EDUARDO SANTOS - COLEGIO EUGENIO PACHELLI:** El trabajador afectado, presenta queja ante la Territorial del Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, en contra de sus dos jefes inmediatos, por acoso laboral manifiesto en agresión física (con lesiones personales) y agresión verbal.

En la audiencia de conciliación, los denunciados mediante escrito presentado personalmente, manifiestan que el denunciante ya no trabaja en esta obra; en consecuencia y al no existir la vinculación laboral exigida para la aplicación de la ley de acoso laboral, la Inspectora de Trabajo a cargo del caso, resuelve archivar el caso indicándole al quejoso que puede interponer recurso de reposición ante el funcionario que resolvió el asunto y apelación ante el superior inmediato del funcionario en los cinco días siguientes a la notificación de la resolución.

**21. EMPRESA SERVIENTREGA S.A:** La trabajadora, interpone queja ante la Personería de Manizales en contra de esta empresa, por acoso laboral manifestado en trato despectivo, atropello a su vida íntima, sobrecarga de horarios y presión psicológica, que lo llevaron a renunciar. El caso fue remitido

a la Inspección de Trabajo, donde se resolvió archivar el proceso por no existir ya la vinculación laboral exigida para la validación de la ley 1010 de 2006.

**22. COMESTIBLES MAPY S.A.S:** La trabajadora, presenta queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, contra su jefe inmediato, por acoso laboral representado en palabras soeces y ultrajantes, comentarios hostiles de descalificación profesional, amenazas injustificadas e intimidantes, trato indiscriminado en cuanto a la interpretación de sus actos e imposición de sanciones disciplinarias arbitrarias sin suficiente justificación; conductas que se empezaron a presentar a partir de que le comunicó su estado de gravidez.

En la audiencia de conciliación, el abogado de la querellada pidió un aplazamiento para tratar de llegar a un acuerdo satisfactorio, el cual fue posteriormente notificado a la Inspectora de Trabajo encargada del caso, consistente en una indemnización para retirarse de la empresa.

En consecuencia, se termina el objeto de la ley 1010 de 2006, y se resuelve archivar el caso, después de recibir la notificación de que la quejosa se había retirado voluntariamente y haber aceptado satisfactoriamente el acuerdo propuesto.

**23. PEOPLE CONTAC:** La trabajadora, con embarazo de alto riesgo, interpone queja por acoso laboral en contra de la empresa, ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo” (Dirección Territorial de Caldas), debido a la delegación de contactos reciclados para las ventas casi imposibles de realizar; suspensión de labores por bajo rendimiento debido a las incapacidades de 22 días; no asignación de labores (contactos telefónicos) después de la última incapacidad y seguidamente otra suspensión, afectando gravemente sus ingresos económicos ya que es madre cabeza de hogar con dos personas a su cargo (madre e hija).

En consecuencia, en la audiencia de conciliación, el despacho encargado de la diligencia teniendo en cuenta que el vínculo laboral existe es en realidad con la

empresa temporal PARTIME S.A, ofició a la misma para que reubicara a la trabajadora que desempeñaba funciones en PEOPLE CONTAC, en aplicación del artículo 239 modificado ley 50 de 1.990, art. 35, ya que estaría desconociendo el Mandato Jurisprudencial de la Corte Constitucional sobre el amparo que tienen las trabajadoras en estado de gestación. Por tanto, no se puede argüir que se enteró de su estado luego de que la empresa en cuestión le notificó que no se le renovarían su contrato de trabajo; pues la protección a la gravidez se garantiza desde que la mujer trabajadora queda embarazada y esté vigente el contrato cualquiera sea su modalidad.

Las consideraciones del despacho para decidir de fondo, se apoyaron en la ley 1010 de 2006 y se archivó el caso luego de solucionado el impase en tanto la trabajadora fue reubicada en la empresa PARTIME S.A., tal y como lo manifestó su gerente vía telefónica.

**24. ALMACÉN ORIÓN:** La trabajadora, interpuso queja contra sus patronos ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, por acoso laboral, después de la renovación de su contrato laboral a término definido con desmejoramiento significativo de las condiciones de trabajo que inciden en su situación económica y aumento del horario sin ninguna compensación; debido a su inconformidad manifiesta verbalmente, la cambiaron de sitio con condiciones laborales aún peores que en el anterior; retiro de compensaciones por trabajar a la hora del almuerzo cosa que con los demás trabajadores no ocurrió (discriminación); descuento de días no trabajados por incapacidad médica debidamente demostrada cuando a otros empleados no les ha ocurrido; además, no tiene ningún beneficio parafiscal mientras que los demás empleados si cuentan con ellos (lo que incluye el subsidio para sus hijos).

El despacho encargado, informó de forma escrita a la querellante que la queja presentada por ella, podía seguir adelante y que si era su voluntad que se iniciara la investigación administrativa en contra de su empleador por las supuestas falencias en el cumplimiento de la legislación laboral, pero en vista de que después de 72 días de no mostrar tal voluntad se interpretó como un

desistimiento de acuerdo al artículo 13 del código contencioso administrativo. Por tanto, la inspectora a cargo de este caso, resuelve archivar el proceso sin que proceda ningún recurso frente a dicha decisión.

**25. ACADEMIA NACIONAL DE APRENDIZAJE:** El trabajador, interpone queja contra esta entidad por acoso laboral, entendiéndolo como persecución debido a la asignación de funciones extraordinarias no estipuladas en el contrato de trabajo, aunque verbalmente se le habían definido al denunciante las labores específicas a realizar; aumento de los días y horario de trabajo sin ninguna remuneración; asignación de cargo en el contrato de trabajo diferente al pactado verbalmente que desmejora considerablemente sus condiciones; deterioro de su imagen ante los superiores en Bogotá.

Finalmente el quejoso pide orientación para presentar su renuncia con justa causa. El despacho encargado del caso, avoca conocimiento del asunto y práctica de pruebas, pero el denunciante mediante escrito presentado personalmente manifiesta su desistimiento voluntario, solicitando que no se continúe con la investigación; hecho, del que se deriva la decisión de la inspectora para archivar el caso.

**26 ÓPTICA SANTA LUCÍA:** La empleada, interpone queja por acoso laboral en contra de su empleadora ya que se le pagaba un salario inferior al pactado en el contrato a término definido, en especial las comisiones en ventas; igualmente, manifiesta que fue obligada a reconocer con su propio dinero la garantía de un producto que le salió defectuoso al cliente, por el sólo hecho de haberlo atendido cuando esta responsabilidad le correspondía a la empresa.

A partir de este incidente, se inició persecución contra ella representada en imposición por parte de su patrona de la forma de vestir peinarse, maquillaje y arreglo del cabello, criticándola delante de sus compañeros y visitantes de la óptica; entorpecimiento de sus funciones y de las actividades laborales; aumento de días de trabajo (sábados sin ninguna remuneración), y, asignación de nuevas funciones sin ninguna inducción o capacitación, llevándola a cometer errores; sanción disciplinaria con suspensión de ocho días sin derecho

a defenderse y a explicar los hechos; además de la exclusión de reuniones a los que asistían todos los trabajadores y de su nombre en una lista solicitada por el laboratorio VISIÓNLAB, como si ella no trabajara en la empresa.

A raíz de estos hechos, la empleada acudió al Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, para exponer su caso y a pesar de que mediante requerimiento la empleadora fue exhortada para que no incurriera más en estas conductas, de acoso psicológico, agresión verbal, y discriminación, y le fuera derogada la sanción, ella continuó ejerciendo este tipo de conductas.

En consecuencia, la denunciante solicitó audiencia de conciliación, la cual fue programada por el despacho a cargo del caso, pero posteriormente la apoderada de la querellada presentó personalmente escrito en el cual expresa que la trabajadora renunció voluntariamente. Razón por la cual, terminado el vínculo laboral, se detiene la investigación administrativa, porque ya no aplica la ley de acoso laboral y se resuelve archivar el proceso indicándole a la quejosa que pueden interponer recurso de reposición ante el funcionario que resolvió el asunto y de apelación ante el jefe inmediato del funcionario.

**27. GLOBAL CORP SERVICIOS:** La trabajadora en estado de gravidez, presenta queja por acoso laboral en contra de esta empresa, debido a la presión psicológica, incremento de los horarios de trabajo (demasiadas horas extras no remuneradas), agresión verbal y constantes llamados de atención por no cumplir las metas de venta.

En la audiencia de conciliación, se fijaron los siguientes compromisos: Que la afectada, siga trabajando haciendo lo que le corresponde en la empresa como asesora comercial en la jornada establecida sin horas extras; acompañamiento de la empresa para que la trabajadora pueda cumplir con sus metas; respetar su trabajo y que ella cumpla con sus obligaciones; no habrá represalias ni discriminación por haber acudido al Ministerio para poner la queja; cancelar el contrato y liquidarla conforme a la ley, prestaciones sociales e indemnización por despido sin causa justa.

En efecto, se resuelve archivar el proceso indicándole a la quejosa que puede interponer recurso de reposición ante el funcionario que resolvió el asunto y apelación ante el superior inmediato del funcionario dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la misma.

**28. CRUZADA SOCIAL:** Dos trabajadores interponen queja por acoso laboral contra esta institución, debido al acoso psicológico por parte de la representante legal, consistente en delegación de múltiples funciones que no estaban definidas ni verbalmente ni por escrito, retención de los pagos de las horas diarias trabajadas en el mes por no existir contrato de trabajo firmado, solicitud de la renuncia de los educadores a prestar sus servicios en otra institución; lo cual les negaría la oportunidad de completar sus ingresos; descuento de 7 horas trabajadas por no asistir a una ceremonia de graduación; retención del contrato de trabajo; amenazas de no dejarlos entrar a la institución y de dar por terminado el contrato de trabajo, trato descortés y desconsiderado.

En la audiencia de conciliación, el abogado apoderado de la parte denunciada, manifestó que la Ley 1010 de 2006, Ley de acoso laboral, no se podía aplicar en este caso, porque entre la denunciada y los querellantes no existe ni ha existido relación laboral pública o privada, y que tampoco se aplica en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de contratos de prestación de servicios (en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación).

Por consiguiente, la inspectora encargada, haciendo una aplicación exegética de la norma y ante la solicitud del apoderado de la parte demandada, resuelve archivar el caso, indicándole a los quejosos que pueden interponer recurso de reposición ante el funcionario que resolvió el caso o de apelación ante el superior inmediato del funcionario dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución.

**29. LAVANDERIA ADRIANA:** La trabajadora, interpone queja por acoso laboral contra su empleadora, representado en maltrato psicológico, insultos, y

degradación de sus funciones delante de sus compañeros, hasta el punto de hacer que presentara su renuncia debido al estrés derivado del ambiente laboral. En efecto de su renuncia y terminado el vínculo laboral deja sin piso la aplicación de la ley 1010 de 2006, y por tanto se resuelve archivar el proceso.

### **9.1.3 Quejas interpuestas por acoso laboral en el año 2012**

**30. CARACOL RADIO MANIZALES S.A:** La trabajadora, presenta queja contra esta entidad por persecución laboral, maltrato psicológico, agresión verbal, degradación profesional, despido injustificado por parte de su jefe inmediata; sobrecarga de actividades no contempladas en el contrato de trabajo; situaciones que se agudizaron debido a que sus superiores fueron enterados de esta situación haciéndole un llamado de atención, que provocó como represalia una investigación disciplinaria en contra de la trabajadora quien fue absuelta.

El maltrato verbal y psicológico continuó, dando origen a la presente denuncia en la cual la querellante también manifestó que gran parte de los empleados de Caracol Radio Manizales, son víctimas de acoso laboral pero que guardan silencio por miedo a represalias o despidos de lo cual ya fueron víctimas otros 10 empleados. No obstante, no se pudo continuar con la investigación porque la empleadora envió documento en el que consta la terminación del contrato laboral, desapareciendo así el vínculo laboral exigido para la aplicación de la ley de acoso laboral. Se resuelve entonces, archivar el proceso.

**31. HOSPITAL SAN ANTONIO VILLAMARÍA:** La trabajadora interpone queja contra su jefe inmediata por acoso laboral y hostigamiento, persecución, inequidad, discriminación, humillaciones, amenazas de despido y efectos de la presión psicológica en su salud (trombosis venosa Axilo-subclavia derecha), debidamente certificada por el médico quien recomienda reubicación laboral sin tanta sobrecarga de trabajo, pero no logró conseguir dicho objetivo.



En la audiencia de conciliación, se procura concertar compromisos entre las partes para dar por terminada la investigación, lo cual no se logró dado que la denunciada manifestó que se seguirá con el proceso para darle reubicación laboral a la denunciante procurando condiciones que puedan mejorar su salud acatando las sugerencias del médico de la EPS, y las del COPASO de esta institución, respetando su antigüedad y aunque considera que la trabajadora es muy eficiente y competente, sus injurias, calumnias y denuncias por acoso laboral le impiden llegar a ningún compromiso en esta diligencia.

Analizadas las pruebas aportadas por las partes, se encuentra que son más las conductas que pueden constituir acoso laboral por parte de la trabajadora en contra de la gerente del Hospital San Antonio, dada la conducta persistente y demostrable en 219 folios que le causan perjuicio laboral y desmotivación, ya que sólo le queda tiempo para defenderse de las demandas y acusaciones que sobre ella se han interpuesto ante todas las instancias gubernativas, medios de comunicación, juzgado penal, contraloría y procuraduría por parte de la trabajadora.

En consecuencia, como no obra material probatorio que lleve al investigador a la certeza de los hechos que originaron esta actuación investigativa, se remiten las sumarias en la etapa en que se encuentra a la Territorial de Salud Caldas ente superior de la E.S.E., Hospital San Antonio de Villa María Caldas para que proceda de conformidad.

**32. ALMACÉN JUANCHO:** La trabajadora con contrato de trabajo verbal, interpone queja contra su empleadora por acoso laboral, manifiesto en no salario básico, sólo comisiones sobre ventas; horario de 8:30 am – 8:30 pm, el cual se prolonga frecuentemente hasta la 9:30 o 10:30 pm de lunes a domingo, sin seguridad social, auxilio de transporte ni subsidio para su hija. También denuncia agresión verbal, restricciones de tiempo para hacer sus necesidades ya que el almacén no tiene baño y vacaciones no pagadas.

en consecuencia presenta expresa ante el despacho encargado del caso, su deseo de renunciar y pide llegar a un acuerdo económico para que se le

otorgue la liquidación de prestaciones de 9 años. Al constatar la Inspectoría de Trabajo la presunta infracción a mínimos derechos por parte del representante legal del almacén Juancho, se remitió por medio del coordinador del grupo de atención al ciudadano, al grupo de prevención, inspección, vigilancia, control y resolución de conflictos, instancia encargada del asunto, para que se provea de conformidad.

Acto seguido, el representante legal del almacén, presenta escrito donde manifiesta haber terminado el vínculo laboral con la trabajadora y con base en este hecho y en que la denunciante pide de manera voluntaria el cierre del proceso que se venía adelantando por acoso laboral, se ordena el archivo del proceso indicándole a la quejosa puede interponer recurso de reposición ante el funcionario que resolvió el presente asunto y apelación ante el superior inmediato del funcionario dentro de los cinco días siguientes a la notificación de la resolución.

**33. FERRETERÍA LA ESPAÑOLA:** La trabajadora, con contrato a término fijo, instauró queja por acoso laboral reflejado en desmejoramiento de sus condiciones laborales y salariales incremento de funciones paralelas a las acordadas sin ningún incremento salarial ni previa capacitación, y despido sin justa causa el cual no se hizo efectivo dado su estado de gravidez y suspensión de pago de bonificaciones estipuladas en otro contrato por prestación de servicios.

En la diligencia de compromiso, se aclara que fue despedida porque a la hora de enviar el preaviso no se conocía su estado de gravidez. Además, la empresa decidió pagar las bonificaciones atrasadas en el término de 8 días hábiles requeridos para su trámite desde Bogotá, al igual que delegaría a la trabajadora exclusivamente las funciones inherentes al cargo para el cual fue contratada y estipuladas en su contrato de trabajo.

En consecuencia, de forma concertada entre las partes se acuerda acatar lo pactado y se dará un lapso de treinta días para su cumplimiento. Se resuelve

archivar el proceso, con base en consideraciones apoyadas en la ley 1010 de 2006 y una vez que la quejosa no reiteró el no cumplimiento de lo pactado.

**34. EMPRESA MAYORITARIA VELHER:** La trabajadora interpone queja por acoso laboral ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, ya que a partir de la notificación de su embarazo de alto riesgo médicamente certificado, ha sido víctima de presión psicológica puesto que sus jefes no pierden oportunidad para disminuir sus méritos laborales, arguyendo que por su estado presenta bajo rendimiento representando pérdidas para la empresa. Circunstancias ya conocidas por el Ministerio de la Protección Social, pero que continuaron repitiéndose.

Por esta razón, le propusieron que le pagaban los aportes en salud hasta la fecha de su parto y la liquidación del tiempo laborado hasta su retiro notificado. Posteriormente la despacharon para la casa a causa de un altercado injusto y en malos términos con la administradora del almacén quien la trato mal. Luego, cerraron el almacén y le notificaron que continuaría trabajando en Pereira (cuando desde antes todos los trabajadores habían sido informados del cierre y de que serían liquidados); lo cual no era posible por su estado delicado.

Al respecto, en la audiencia pública especial, se llevó a concertó el siguiente compromiso: Dado que entre las partes existió la voluntad de dar por terminado el contrato de trabajo por mutuo acuerdo, se procederá a acordar los términos para la liquidación de las prestaciones sociales de la trabajadora hasta la fecha y otorgarle una bonificación de 1 millón de pesos garantizándole la protección por parte del sistema de seguridad social. Documento de transacción, que se elaboraría entre las partes.

Entre las consideraciones del despacho para decidir, el inspector resalta las ventajas de llegar a una solución legal que garantice los derechos de la reclamante y se apoya en la ley 1010 de 2006, resolviendo el archivo del caso.

**35. EMPRESA SOCOBUSES:** El conductor de una de las busetas de esta empresa, interpone queja por acoso laboral ante la Dirección Territorial de

Caldas, por problemas de salud ocasionados por una silla en muy mal estado que también ha afectado a cuanto trabajador le corresponde manejar ese vehículo.

En la audiencia de conciliación y basada en la ley 1010 de 2006, de manera concertada entre las partes se acuerdan los siguientes compromisos: No habrán represalias para el trabajador por haber interpuesto la queja ante este Ministerio; la empresa por medio del jefe de mantenimiento hará las correcciones necesarias de la silla del conductor quejoso y tomará de inmediato otros correctivos a que hubiere lugar. Se suscribe el acta de compromiso entre las partes. Por tanto, solucionado el impase y teniendo en cuenta las consideraciones basadas en la ley de acoso laboral, se resuelve archivar el caso.

**36. COOPERATIVA DE CAFICULTORES DE MANIZALES:** El trabajador, denunciante interpone queja por acoso laboral ante el Ministerio del Trabajo debido a comentarios constantes que ultrajan su dignidad mediante términos injuriosos, dicho acoso reiterado está afectando su salud emocional debido a que su estado de salud quedó delicado después de un aneurisma en la vena aorta, del cual se derivó una operación reconstructiva de la misma. Sin embargo, el acosador se niega a cesar este tipo de agresiones a pesar de que se le ha pedido mejorar sus conductas por escrito.

En este caso, la Inspectora de Trabajo a cargo, avocó conocimiento del asunto y ordenó la práctica de las pruebas, oficiándose a la cooperativa a fin de verificar si en la actualidad existe vínculo laboral; a lo cual, el subgerente administrativo y financiero de la empresa respondió mediante documento escrito que el denunciante ya terminó su vínculo laboral con dicha empresa.

En consecuencia, la investigación no puede continuarse porque no aplica la ley de acoso laboral al no existir el vínculo laboral entre las partes quedándole al denunciado la justicia laboral para que instaure la demanda respectiva. Por tanto se resuelve archivar el caso.

**37. VIGILANCIA TÉCNICA DE COLOMBIA LIMITADA - VIGITECOL:** El trabajador, involucrado en un proceso disciplinario por el daño de un equipo VDR donde se almacenan los videos de vigilancia, a causa de su inadecuada manipulación durante el turno laborado por él, inicialmente presenta queja escrita ante sus superiores manifestando que se siente acosado laboralmente debido a la persecución de la que ha sido víctima a partir de este hecho, con el fin de desmotivarlo y hacerlo renunciar, dejando el documento como constancia frente algún eventual proceso administrativo, disciplinario o judicial para que sirva como prueba de atropellos contra su buen nombre y honra que hasta esta fecha han sido impecables.

Posteriormente, interpone queja ante el Ministerio de la Protección Social hoy “Ministerio del Trabajo”, por presunto acoso laboral, hostigamiento durante la práctica de la prueba del polígrafo, en la cual fue hostigado fuertemente; por el cambio de sitio de trabajo y de horario disminuyendo también los días trabajados a la semana, en tanto estos hechos han desmejorado considerablemente sus ingresos.

En consecuencia, cumpliendo la denuncia con los requisitos de la ley de acoso laboral, la Inspectora de Trabajo a cargo de este caso convoca a audiencia de compromiso en la cual se firma un acta de compromiso entre las partes donde concertaron los siguientes puntos: Colocar al trabajador uno o varios fines de semana para nivelar el salario que recibía anteriormente y dejarlo en el puesto en el que se encuentra actualmente; respetar al trabajador en su dignidad humana y colocar un aviso en una parte visible de la empresa donde se exprese claramente que su traslado no ha sido por un proceso disciplinario. Aplicada la ley en sus puntos pertinentes, se resuelve archivar el caso.

#### **9.1.4 Síntesis de las quejas interpuestas en el período 2010-2012**

La descripción de los aspectos relevantes de las quejas interpuestas durante el período 2010 – 2012, permite analizar que el acoso laboral es un fenómeno en

aumento en el sector empresarial del municipio de Manizales, quedando claro que las conductas acosadoras han penetrado el interior de las organizaciones sin ninguna discriminación, pues en los expedientes revisados se evidenciaron empresas de diverso orden que van desde aquellas dedicadas a la prestación de servicios de salud, educación, y medios de comunicación, que son las que deberían dar ejemplo de convivencia laboral y ciudadana, hasta las empresas industriales, comerciales, de vigilancia, y de transporte.

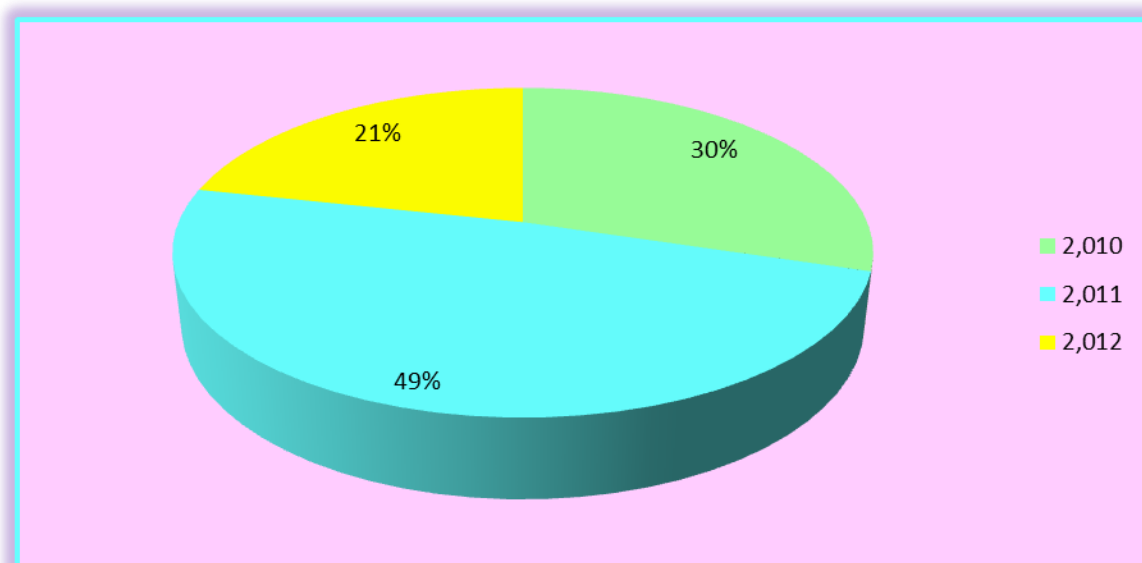
De igual forma, se puede afirmar que la visibilidad del acoso laboral en esta ciudad, se ha incrementado en los últimos años, aunque no de manera significativa, ya que en el período analizado sólo se identificaron 37 denuncias, tal y como se muestra en la tabla 2:

**TABLA 2. No DE QUEJAS INTERPUESTAS POR ACOSO LABORAL DURANTE EL PERÍODO 2010 – 2012**

<b>AÑO</b>	<b>NO DE QUEJAS INTERPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>2010</b>	<b>11</b>	<b>30%</b>
<b>2011</b>	<b>18</b>	<b>49%</b>
<b>2012</b>	<b>8</b>	<b>21%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Según la tabla 2, el 30% de las 37 quejas interpuestas por acoso laboral en los distintos organismos judiciales de Manizales, se llevaron a cabo en el año 2010; el 49% de ellas en el 2011 y el 21% en el 2012. Sin embargo, en el año 2011, se reflejó un aumento significativo del acoso laboral en comparación con los demás años del período estudiado, tal y como lo muestra el gráfico 1:

**GRÁFICO 1. AÑO EN EL QUE SE CONCENTRÓ EL MAYOR No DE QUEJAS**



Efectivamente, el 49% del total de las quejas por acoso laboral interpuestas ante los distintos organismos judiciales, se concentraron en el año 2011; seguido del 30% en el 2010. Por su lado, en el 2012, se presentó una disminución considerable de las denuncias ya que sólo se reportaron 8 equivalentes al 21% restante, otorgándole menor visibilidad al problema durante el mismo año.

### 9.1.5 Tipos de acoso laboral predominantes en las quejas interpuestas

En la exploración de los expedientes que reposan actualmente en los archivos de Oficina de Trabajo, atendida por los inspectores encargados de atender las quejas interpuestas por los trabajadores de las distintas empresas, se identificaron básicamente 2 tipos de acoso laboral; los cuales, se sintetizan en la tabla 3, que se expone a continuación:

**TABLA 3. TIPOS DE ACOSO LABORAL**

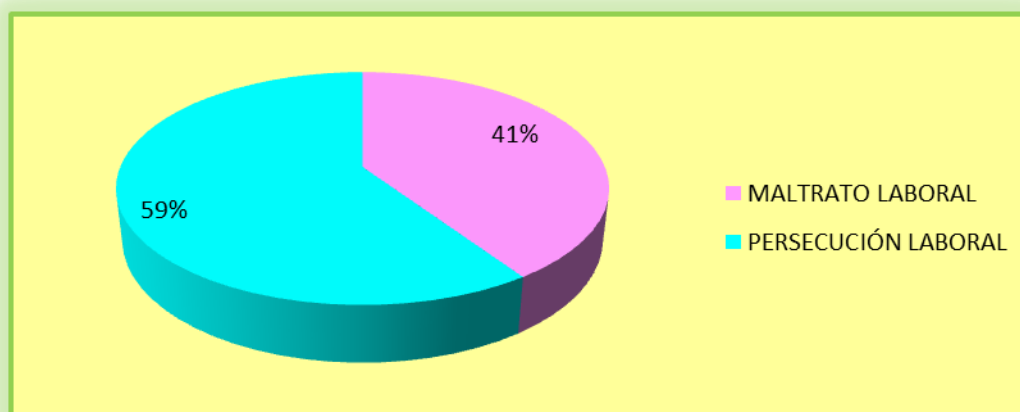
TIPOS DE ACOSO LABORAL	No DE QUEJAS	PORCENTAJE
MALTRATO LABORAL	15	41%
PERSECUCIÓN LABORAL	22	59%
TOTAL	37	100

Según la tabla 3, en el 41% de las quejas interpuestas, se evidenció claramente maltrato laboral y en el 59% de ellas, la persecución laboral; en

cuanto a los demás tipos de acoso (discriminación, entorpecimiento, inequidad o desprotección laboral), ninguno de ellos se hizo visible en los expedientes revisados.

La persecución laboral, fue el tipo de acoso predominante, tal y como se puede observar en el gráfico 2, que se expone a continuación:

**GRÁFICO 2. TIPO DE ACOSO LABORAL PREDOMINANTE**



Como se analiza en el gráfico 2, el tipo de acoso laboral predominante en el 59% de las quejas interpuestas, es la persecución laboral, haciéndose evidente en las diversas conductas que lo configuran según el artículo 7º de la Ley 1010 de 2006, y que se orientan a lograr la renuncia del trabajador, tales como:

Descalificación humillante de sus opiniones delante de sus compañeros de trabajo, carga excesiva de funciones, injustificadas amenazas de despido en presencia de otros, exigencias arbitrarias y desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada, cambio arbitrario o brusco de del lugar



de trabajo e imposición de horarios excesivos con respecto a la jornada de trabajo legalmente establecida, y de labores o deberes extraños a las obligaciones laborales, cambios sorpresivos del turno laboral, la exigencia permanente de laborar domingos y festivos sin ningún fundamento o en forma discriminatoria respecto a los demás empleados, que conllevan a la desmotivación del trabajador.

Cabe relevar que en gran parte de los casos denunciados por este tipo de acoso, efectivamente terminaron con la renuncia del denunciante, anulando la aplicación de la Ley de Acoso Laboral por parte del funcionario judicial encargado.

El maltrato laboral por su lado, aunque en menor proporción, se evidenció en el 41% de las quejas interpuestas mediante conductas que afectaban la dignidad de las víctimas; entre ellas se destacan las conductas estipuladas en el artículo 7º de la misma Ley, como son: Agresión física independientemente de sus consecuencias, las expresiones injuriosas, ultrajantes mediante palabras soeces, las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, la alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona y los demás actos que menoscaban la autoestima, el buen nombre o la vida privada del trabajador.

Infortunadamente, a pesar de que las conductas denunciadas por los trabajadores en muchos de los casos analizados configuraban plenamente el maltrato y la persecución laboral, éstas quedaron relegadas a un segundo plano debido a criterios que obstaculizaron la aplicación de la Ley 1010 de 2006, por parte de los inspectores de trabajo, quienes se limitaron a la concertación de compromisos entre las partes para que éstas cesaran al interior de las organizaciones, pero en ninguno de los apartes de los procesos redactados por ellos, definieron los tipos de acoso laboral; es decir, que abordaron el fenómeno de manera generalizada, asumiendo dichas conductas tal y como los quejosos las expresaron en la redacción del texto de sus quejas.

## **9.2 CRITERIOS CONSIDERADOS POR LOS INSPECTORES DE TRABAJO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY 1010 DE 2006 (ACOSO LABORAL)**

Los criterios considerados por los funcionarios judiciales a la hora de aplicar la ley 1010 de 2006, se centraron básicamente en los siguientes aspectos: La configuración del acoso laboral, la existencia del vínculo laboral de los quejosos con las empresas querelladas, la conciliación de las partes, la concertación de compromisos con respecto a las conductas acosadoras que afectaron a los denunciantes, sobre todo en lo relacionado con la cesación de las mismas, la prevención de las represalias por parte de los empleadores, los contratos por prestación de servicios sin relación de jerarquía o subordinación y, los documentos anónimos y la no ratificación de la queja por parte de las supuestas víctimas.

### **9.2.1 Criterios que obstaculizaron o facilitaron la aplicación de la Ley 1010 de 2006**

Los principales criterios o factores que obstaculizaron o facilitaron la aplicación de la Ley de acoso laboral en el contexto de las 37 quejas interpuestas ante los diversos organismos judiciales competentes del municipio de Manizales, y resueltas en la Oficina de Trabajo, se pueden visualizar en la tabla 4:

**TABLA 4. CRITERIOS OBSTACULIZADORES O FACILITADORES**

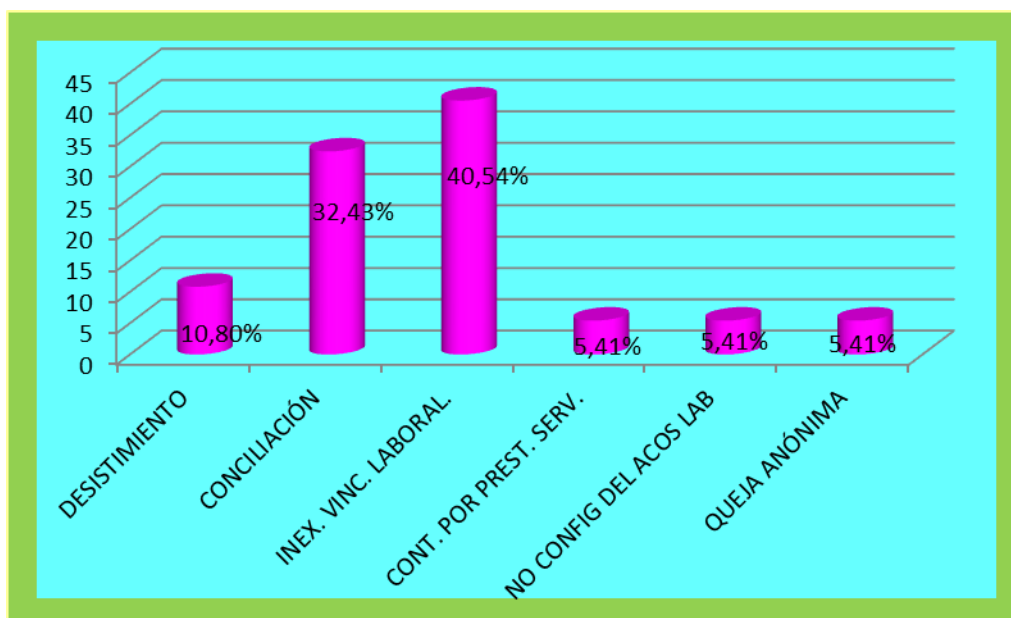
<b>FACTORES OBSTACULIZADORES O FACILITADORES</b>	<b>NO DE CASOS</b>	<b>PORCENTAJES</b>
Desistimiento	4	10.80%
Conciliación	12	32.43%
Inexistencia o terminación del vínculo laboral	15	40.54%
Contrato por prestación de servicios sin relación de jerarquía o subordinación	2	5.41%

No configuración del acoso laboral denunciado	2	5.41%
Queja anónima e inasistencia de los quejosos para ratificar la denuncia	2	5.41%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

La tabla 3, sintetiza los criterios que obstaculizaron o facilitaron la aplicación de la Ley de Acoso Laboral por parte de los inspectores de la Oficina de Trabajo, resaltando que el 10.80% de las quejas se resolvieron por desistimiento de los trabajadores; el 32.43% por conciliación; el 40.54% por inexistencia o terminación del contrato laboral; el 5.41% por contrato de prestación de servicios sin relación de jerarquía o subordinación, el 5.41% por no configuración del acoso laboral, y otro 5.41% por la queja anónima e inasistencia de los quejosos para ratificarla.

Sin embargo, los criterios más relevantes que obstaculizaron o facilitaron la aplicación de la Ley, fueron: La inexistencia o terminación del vínculo laboral como factor obstaculizador y la conciliación de las quejas interpuestas, como acción que permitió la resolución de los casos mediante el establecimiento de acuerdos entre las partes, o la aceptación de compromisos por parte de los querrellados ante los inspectores encargados de resolverlos, quienes asignaron un tiempo prudente para que éstos les dieran cumplimiento. La relevancia de dichos criterios, se puede observar en el gráfico 3, que se expone a continuación:

### GRÁFICO 3. CRITERIOS PREDOMINANTES



En efecto, como se puede analizar en el gráfico 3, el criterio predominante considerado por los inspectores de trabajo, para resolver el 40.54% de las quejas interpuestas por los trabajadores de las diversas empresas, fue la inexistencia o terminación del vínculo laboral, seguido por el 32.43% de las denuncias que fueron resueltas por conciliación.

El desistimiento por parte de los quejosos, constituyó otro de los criterios para la aplicación de la Ley en estudio y se hizo efectivo en el 10.80% de las denuncias, predominando sobre los otros tres criterios (el contrato por prestación de servicios en el cual no existe una relación de jerarquía o subordinación, la no configuración del acoso laboral y la queja anónima e inasistencia de los quejosos para ratificar los hechos), que representan el 5.4% cada uno del total de las quejas interpuestas, es decir, el 16.2% restante.

En consecuencia, y en lo relacionado con los criterios considerados por los inspectores de trabajo para resolver las quejas interpuestas por los trabajadores mediante la aplicación de la ley 1010 de 2006 (acoso laboral), se pueden analizar los siguientes aspectos:

En ninguno de los expedientes revisados, se encontraron causales suficientes que evidencien la configuración de otros tipos de acoso laboral distintos al maltrato laboral o a la persecución laboral.

En lo que respecta a la **configuración del acoso laboral**, es importante analizar que en dos de las quejas presentadas y con base en lo estipulado en la Ley 1010 de 2006, el inspector a cargo consideró que en uno de los casos no hubo dicha configuración debido a que la jornada laboral (que anteriormente era de 12 horas) establecida en su nuevo puesto de trabajo era de ocho horas tal y como se estipula en el Código Sustantivo de Trabajo.

En el otro caso, pudo establecer que la acosada era más bien la querellada en lugar de la denunciante, ya que fue víctima de múltiples denuncias en diferentes organismos judiciales sin una causa justificada en los que invertía gran parte de su tiempo laboral, obstaculizándole así, el desempeño eficiente de sus funciones; lo que prueba que el acoso también se puede presentar por parte del trabajador hacia un superior.

Sin embargo, en varios de los casos revisados, se reflejaron claramente circunstancias agravantes como reiteración de las conductas acosadoras por parte de los jefes inmediatos; y, en la mayoría de las quejas, también se evidenciaron plenamente las conductas que según la Ley constituyen o configuran el acoso laboral.

En cuanto a la **conciliación**, se puede conceptuar que ésta, es una de las acciones definidas por la Ley 1010 de 2006 para la resolución de conflictos asociados al acoso laboral entre patronos y trabajadores; es por esta razón, que en estos casos, los inspectores de trabajo sólo pueden servir como conciliadores, como lo afirma la misma Ley en su artículo 9º (Medidas Preventivas y correctivas del acoso laboral): *“Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en el artículo 2º 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”*.

La conciliación, debe orientarse básicamente a componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí y según lo estipulado en el artículo 19 de la Ley 640 de 2001, se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, la cual con base al artículo 2469 del Código Civil, es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.

De hecho, las conciliaciones en su mayoría cuando fueron efectivas, se orientaron a concertar las pretensiones de las partes entre ellas la cesación de las conductas que configuraron el acoso laboral y la prevención de la toma de

represalias por parte de los patronos en contra de los trabajadores que interpusieron la queja.

Sin embargo, según (Correas, 2004: 20, 114, 115), *“el trabajador que accede a un arreglo conciliatorio debe renunciar a parte de sus derechos, los cuales expresamente manifiesta la ley que son “irrenunciables”. Es así, que en la mayoría de los casos, la esperanza del trabajador despedido de ser compensado de acuerdo a lo estipulado por la norma jurídica, es burlada”*.

Con respecto al **vínculo laboral**, éste constituye uno de los requisitos fundamentales para la aplicación de la Ley 1010 de 2006, y se encuentra estipulado en su artículo 1º. No obstante, se identificaron quejas que se resolvieron en audiencia de conciliación mediante contrato de transacción, en los que se transaron todos los derechos derivados de la relación laboral que deben ser compensados económicamente por el empleador o patrono, pero al terminarse el vínculo laboral, desapareció automáticamente la configuración del acoso laboral, cuando otros aspectos de la denuncia se centraban en el maltrato laboral reiterado y aceptado por parte de los querellados, el cual ni siquiera fue tocado tangencialmente por el funcionario encargado del caso.

Al respecto, se puede decir que la desvinculación, es el final de una relación establecida legalmente entre la organización y un individuo a través de un contrato laboral de común acuerdo e interés para ambos, generando consecuencias para el desvinculado.

Así, para el empleado que pierde su empleo, según (Pérez, 2011), *“los costos a asumir se pueden reflejar, entre otros, en la dificultad de reinserción laboral; donde las referencias que la empresa proporcione y la vigencia de su currículum, serán factores de vital importancia. La edad, sexo y situación familiar (hijos) pueden ser variables que también acrecienten el peso de la desvinculación laboral”*

Con base en esto planteamientos, se presume entonces que en estos casos la Ley de Acoso Laboral debería ser más efectiva, permitiéndole a los inspectores

de trabajo, al menos corroborar los hechos denunciados por la supuesta víctima y comprometer a los querellados para que no continúen ejerciendo conductas acosadoras con los demás trabajadores; aplicando así, la Ley en el ámbito de la prevención de dicho fenómeno.

En otro de los expedientes revisados, el trabajador presentó su renuncia un mes antes de que se avocara el conocimiento del asunto y la práctica de pruebas, a raíz del acoso laboral del que era víctima; pero la queja se interpuso cuando aún estaba trabajando.

Por su lado, en otra de las quejas, se evidenció como el trabajador además de ser víctima de maltrato y persecución laboral, fue despedido sin justa causa y su contrato fue terminado unilateralmente, lo que incidió para que el inspector encargado de atender la denuncia decidiera archivar el caso en la etapa de investigación y práctica de las pruebas, apoyado en el criterio de terminación del vínculo laboral, sin indicarle al quejoso que podía interponer recurso de reposición o apelación ante el superior inmediato del funcionario.

Lo que sugiere, que en estos dos casos, la terminación del vínculo laboral dejó sin fundamento la posibilidad de aplicación del artículo 10 de la Ley 1010 de 2006, por parte de los jueces laborales en lo relacionado con el tratamiento sancionatorio al acoso laboral debidamente demostrado, por provocar la renuncia del trabajador y por terminación del contrato laboral sin justa causa que da lugar a su indemnización, debido a que los inspectores encargados resolvieron archivarlos bajo el mismo criterio de desvinculación laboral; Lo cual, impidió también su remisión a los juzgados laborales.

De lo anterior, se infiere que bajo estas circunstancias, la Ley debería incluir un artículo que permita a los Inspectores de Trabajo, siquiera convocar al denunciante para que ratifique los hechos aunque ya se haya terminado su vínculo laboral y a los querellados para que rindan declaración, concientizándolos de los alcances que pueden tener sus conductas acosadoras en la vida laboral de sus trabajadores, quienes puede llegar hasta la renuncia de su cargo aunque esto afecte gravemente su subsistencia, porque ya no

soportan más los maltratos y persecuciones de los que son víctimas al interior de las empresas; y, enviarlos a una capacitación obligatoria también estipulada por la Ley, con miras a procurar el logro de uno de sus objetivos primordiales, como es la prevención del acoso laboral.

Cabe relevar, que en uno de los casos resueltos bajo el criterio de terminación del vínculo laboral, se archivó teniendo en cuenta que al trabajador ya se le había pasado por escrito el preaviso un mes antes de la terminación del contrato a término definido. No obstante, queda la duda acerca de si la ley aplicaba aún, ya que el denunciante todavía se encontraba laborando pues la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 13 de diciembre de 2010 y el contrato estaba vigente hasta el 31 de diciembre del mismo año.

En el caso de algunas instituciones contra las cuales se formularon dos quejas o la denuncia fue firmada por varios de los trabajadores, se presume que algo hay de cierto en los hechos denunciados, pero la terminación del vínculo laboral dejó sin piso la aplicación de la ley 1010 de 2006; por consiguiente, sería prudente que la ley ampliara los criterios de aplicación sobre todo cuando el quejoso aún se encuentra trabajando en el momento en el que interpone la queja, sin tener en cuenta su posterior renuncia o despido con o sin justa causa; más, si se considera que uno de los objetivos primordiales de la Ley es la prevención de las conductas acosadoras al interior de las organizaciones.

Además, cuando varias personas interponen la queja por múltiples conductas de acoso laboral sin que se pueda aplicar la Ley 1010 de 2006 por terminación del vínculo laboral de los denunciantes, dicha Ley debería contar con un artículo que permita a los funcionarios iniciar una investigación al interior de las empresas querelladas, con el fin de verificar si el acoso laboral persiste con el resto de los trabajadores, o al menos habilitarlos para implementar programas educativos orientados a la prevención, con asistencia obligatoria de los querellados, dados los antecedentes reportados, o en su defecto, obligar a las empresas a la aplicación de correctivos frente a las conductas acosadoras que sean debidamente comprobadas.



Así mismo, se pudo establecer que los querellados identificados en la exploración de los expedientes, cumplían en su mayoría con las condiciones suficientes para que se les aplicara la Ley 1010 de 2006, si se considera que éstos, son personas naturales que laboran en las diferentes empresas desempeñando sus funciones en una posición de dirección o mando (gerentes, jefes inmediatos, supervisores), dentro del contexto de relaciones laborales regidas por el Código Sustantivo del Trabajo, como lo determina dicha Ley.

También, se identificaron varias quejas que fueron archivadas teniendo en cuenta que los quejosos estaban vinculados a las respectivas empresas, mediante **contratos de prestación de servicios en la que no existe una relación de jerarquía o subordinación**, aplicando el artículo 1º de la ley 1010 de 2006, que en su parágrafo estipula: *“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”*.

Razón por la cual, la Ley no debería discriminar su aplicación en estos casos, sino incluir en algunos de sus artículos los procedimientos pertinentes para que los inspectores de trabajo puedan intervenir en la resolución de los mismos. Más, si se considera que muchos trabajadores con este tipo de vinculación laboral, son víctimas de conductas acosadoras por largos períodos de tiempo a través de la renovación de dichos contratos, sin que puedan acudir a estas instancias para buscar ayuda, a través de la conciliación.

En cuanto a las dos **quejas anónimas**, no se pudo colegir que al interior de las empresas querelladas, se configurara el acoso laboral ya que tampoco se pudo notificar a los denunciantes para que ratificaran la queja y por tanto, el funcionario encargado de estos dos casos resolvió archivarlos considerando que no es viable darle credibilidad al escrito en el cual se denuncian los hechos; pues la ley 1010 de 2006, es clara al definir su objeto y es requisito

sine qua non de citar a las partes a fin de llegar a unos compromisos y hacer seguimiento en procura de mejorar el ambiente laboral.

En efecto, los **documentos anónimos** son considerados por la ley como documentos no muy confiables, dado que quien quiera poner en consideración una conducta lo hace identificándose a fin de poder ratificarse en lo dicho. Motivo por el cual, en los casos anteriormente descritos, primó la presentación personal de los denunciados, el testimonio de algún trabajador que afirmó lo contrario y la firma de los trabajadores de la empresa, corroborando la no existencia del acoso laboral.

De todas maneras, se podría pensar que por miedo a las represalias los supuestos afectados por acoso laboral, no se identificaron en la denuncia interpuesta y que por las mismas razones los demás trabajadores firmaron el documento colectivo negando los hechos, tal vez presionados con amenazas; o quizás los quejosos, esperaban que se hiciera una visita a la empresa y una revisión de la documentación existente, mediante la cual se probarían los hechos denunciados, y por eso acudieron al escrito anónimo.

Se deduce por tanto, que el acoso laboral aunque es un fenómeno en aumento en el municipio de Manizales, todavía tiene poca visibilidad y los criterios en los que se apoyan los inspectores de trabajo para resolver las quejas interpuestas por los trabajadores, tienden más a obstaculizar la remisión de los casos hacia instancias superiores competentes para su penalización, que a facilitar el cumplimiento de los objetivos de la ley 1010 de 2006 como son: La prevención, la corrección y la sanción.

### **9.3 CASOS REALMENTE PENALIZADOS**

En lo que respecta a la penalización del acoso laboral en el Municipio de Manizales durante el período 2010-2012, sólo se encontró un caso en el Juzgado Segundo Laboral del Circuito, del cual se considera de gran relevancia describir sus aspectos fundamentales, en tanto éstos pueden dar claridad

sobre los criterios que fueron tenidos en cuenta por los funcionarios judiciales competentes a la hora de aplicar la ley 1010 de 2006, y, se pueden sintetizar de la siguiente manera:

### **9.3.1 Instauración de la queja por parte de la víctima de acoso laboral**

En el año 2010, una trabajadora que desempeñaba sus labores en el centro penitenciario Cárcel de Varones La Blanca de Manizales – Centro de Trabajo IMPEC (CAPRECOM), interpone un derecho de petición ante la Defensoría del Pueblo, solicitando una intervención urgente frente a su queja por acoso laboral en contra de sus jefes inmediatas, de quienes venía recibiendo desde tiempo atrás los tratos más humillantes y degradantes que atentaban contra su derechos fundamentales constitucionales a la integridad personal, familiar, al buen nombre y a la dignidad humana, los cuales dio a conocer a la empresa empleadora COOPERAMOS en donde expuso el trato cruel, inhumano y discriminatorio del que era víctima, y con la que tanto las querelladas como la denunciante tenían un vínculo contractual de asociadas a una cooperativa de trabajo asociado.

La quejosa, expresó también, que éstas jefes ya habían provocado la salida de otros empleados (un médico y un auxiliar de aseo) por las mismas razones, y, anexó lista de 9 testigos con sus respectivos documentos de identificación, dispuestos según ella, a ratificar los hechos que motivaron su denuncia.

La queja, fue remitida por la Defensora del Pueblo Regional Caldas a la Dirección Territorial de Caldas y asignada a la Inspectora de Trabajo adscrita al grupo de atención al ciudadano y trámites del Ministerio de la Protección Social, quien avocó el conocimiento del asunto y decretó la práctica de las pruebas necesarias para la investigación administrativa, atendiendo el auto comisorio del 9 de febrero de 2011 proveniente del Director de dicha Territorial.

La inspectora encargada de resolver la queja, realizó entonces un estudio juicioso de la ley 79 de 1.988 por la cual se crearon las organizaciones gremiales del sector solidario, Cooperativas y Pre-cooperativas de Trabajo asociado y las demás leyes que las rigen, determinando que la ley a aplicar era la de acoso laboral 1010 de 2006.

Sin embargo, en la interpretación exegética de su Art. 1 que reza: *“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”*, se concluyó, que en este caso específico no existe esa condición de subordinación entre los asociados y menos aun cuando el presunto acoso se da entre dos cooperados.

Por otra parte, acatando la normatividad legal vigente sobre la materia en la solución de conflictos en las Cooperativas y Pre-cooperativas de trabajo asociado, dicha instancia preceptúa: *“Las diferencias que surjan entre las Cooperativas y Pre-cooperativas de Trabajo Asociado y sus socios en virtud de actos cooperativos de trabajo, se someterán en primer lugar a los procedimientos de arreglo de conflictos por vía de conciliación estipulados en los estatutos; agotada esta instancia, si fuere posible se someterán al proceso arbitral del que trata el Código de Procedimiento Civil o a la jurisdicción laboral ordinaria”*.

Por tanto, el sub-examine puesto en conocimiento por la demandante ante esa instancia, fue rechazado de plano **NEGÁNDOSE A CONTINUAR CON LA INSTRUCCIÓN Y POR TANTO RESUELVE ARCHIVAR EL CASO Y ORDENAR LA DEVOLUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA**, con el fin de que pudiera acudir a las instancias pertinentes, debido a que por los argumentos expuestos y por no encontrarse laborando, dejó sin piso legal el objeto de la ley 1010 de 2006.

Finalmente, le sugiere a la demandante acudir a la instancia pertinente (Personería Municipal) a efectos de que se le colabore con una Acción de

Tutela que de prosperarle, ordenaría al empleador el reintegro a su sitio de trabajo.

### **9.3.2 Síntesis de la demanda de la parte demandante**

Acto seguido, el abogado a través de poder amplio y suficiente conferido por la demandante, instaura ante el JUZGADO LABORAL DEL CIRCUITO DE MANIZALES – REPARTO, la demanda de acoso laboral por actos de maltrato, obstaculización para ejercer el trabajo, injuria y calumnia, grosería, discriminación y actos indebidos personales en contra de dos funcionarias y el representante legal de la empresa COOPERAMOS, la cual fue asignada al Juzgado Segundo Laboral del Circuito por reparto verificado el 2 de junio de 2011. La demanda, fue admitida por auto fechado el 16 de Junio de 2011, previo el reconocimiento de la Personería al apoderado constituido por la parte actora, disponiéndose su traslado a la parte demandada.

En dicha demanda, se exponen aspectos importantes y debidamente sustentados con la documentación pertinente, asociados al contrato de trabajo a término indefinido que comprueban su vinculación laboral a la cooperativa durante dos años consecutivos como auxiliar administrativa, independientemente de su condición de asociada o cooperada; su condición de subordinación de sus jefes inmediatos, sus horarios de trabajo reglamentarios por cierto extendidos a 4 horas más de los acordados sin ninguna remuneración y desempeño de funciones no inherentes a su cargo (aseo).

Además, se aclara como el acoso laboral, se hizo más puntual desde que sus jefes se enteraron de que le había servido como testigo a favor de un mando medio que se vio obligado a renunciar también por acoso laboral por parte de los mismos demandados en este caso.

Igualmente, en la demanda se referencia la existencia de maltrato laboral y persecución laboral, entorpecimiento de las jefes demandadas para el desempeño de las funciones de la demandante, haciéndolas más gravosas por

el ocultamiento de las horas extras y la inequidad laboral poniendo en riesgo su integridad, y seguridad; comentarios ostensibles, humillantes (expresados en presencia de compañeros de trabajo que los pueden confirmar) sobre hechos pertenecientes a su intimidad personal, y la exigencia de labores superiores a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, sin contar que en ningún caso según la ley 1233 de 2008, serán asumidas por el trabajador como le ocurrió a la demandante.

También, se describe como la afectada fue finalmente despedida del trabajo de manera injusta y sin incurrir en ninguna causal de terminación del contrato laboral, para lo cual se anexa la comunicación de despido por escrito justificado en la disminución de un proceso administrativo (cuya falsedad fue debidamente comprobada), más no en ninguna causa proveniente del desarrollo de sus funciones como empleada ni de sus comportamientos en las relaciones de trabajo.

Constitucionalmente, se presume entonces la vulneración a los derechos fundamentales constitucionales al debido proceso (Art. 29), al trabajo (Art. 25), a la asociación (Art. 38), a la integridad personal, familiar y al buen nombre (Art. 15), de honra (Art. 21), a la seguridad social (Art. 48), de igualdad y protección de la mujer (Art. 43), y a la remuneración mínima vital y móvil (Art.53) entre otros.

Así mismo, se presentan algunas pruebas y se solicitan otras pertinentes, los fundamentos de la demanda y las pretensiones.

Entre las pretensiones, se solicita que basados en la ley 1010 de 2006, se declare que ha existido acoso laboral contra la demandante por parte de sus superiores (dos jefes inmediatas y el jefe de la cooperativa); que se consideren responsables de los mencionados actos; se les ordene cancelar las indemnizaciones legales a que tiene derecho y aplicar las sanciones que impone la misma norma citada; el reintegro de la demandante al cargo que ocupaba al momento del despido injusto y por la actitud de los demandados, y, a cancelar todos los salarios, aportes, emonumentos, gastos, retención por

parafiscales tanto en salud, pensión y ARL, al SENA, CONFAMILIARES, etc., que deben ser asumidos por la empleadora y los demás derechos que se comprueben de acuerdo con las facultades extras y ultrapetitas.

Una vez notificados en debida forma, los tres demandados dieron respuesta a través de apoderada judicial, pronunciándose expresamente sobre los hechos y formulando en su defensa, las excepciones pertinentes.

### **9.3.3 Síntesis de la demanda de la parte demandada**

La apoderada de la cooperativa en cuestión y apoderada de pobre de las codemandadas, presenta su demanda manifestando su oposición a la demanda por presunto acoso laboral, alegando que éste no existió y por ello no ha lugar a las condenas, indemnizaciones ni sanciones pretendidas por la contraparte.

Como excepción previa, plantea la FALTA DE COMPETENCIA, sustentando que para demostrar esta excepción es preciso tener en cuenta el numeral 2 del artículo 9, y artículos 12 y 13 de la Ley 1010 de 2006.

En especial, el Art. 12: COMPETENCIA, dice que *“corresponde a los jueces de trabajo con jurisdicción en el lugar de los hechos adoptar las medidas sancionatorias que prevé el art. 10 de la presente ley, cuando las víctimas del acoso laboral son trabajadores o empleados particulares”*.

Alega además la apoderada de la Cooperativa, que *“como se demuestra en el proceso con la prueba documental, la demandante ya citó a las partes al Ministerio de la Protección Social donde se adelantó una investigación administrativa, que finalmente exoneró a la empresa y por tanto no hay sanción que aplicar por parte de la señora Juez del conocimiento”*.

En resumen, argumenta la abogada que *“el despacho debió rechazar de plano la demanda por falta de competencia ya que el éste sólo sería competente en el caso de que la demandante hubiera demostrado ante cualquiera de los entes*

*ya mencionados, que existió el acoso laboral que pregona en su demanda: Entonces sí, entraría el despacho a actuar para los fines sancionatorios de que habla el artículo 13 de la Ley 1010 de 2006”, alusivo al procedimiento sancionatorio”.*

En cuanto a las excepciones de fondo, presentó las siguientes: Prescripción de la acción de reintegro; inobservancia del estatuto por parte de la demandante al no acudir a la figura de amigable composición; INEXISTENCIA DEL ACOSO LABORAL; inexistencia de relación laboral y de contrato de trabajo; inaplicabilidad de la ley laboral, por cuanto el trabajo asociado, está regido por normas especiales, (normatividad que rige las cooperativas), en todo, ajenas a la legislación laboral; falta de causa; falta de interés para pedir; cobro de lo no debido; y, mala fe del demandante.

#### **9.3.4 Audiencia Especial: Discusiones de las partes sobre la excepción previa**

A la audiencia especial del 14 de septiembre de 2011, comparecen las partes y sus apoderados excepto el representante legal de la cooperativa; la apoderada judicial de los demandados presentó respuesta a la demanda en la cual se formuló una excepción previa a la cual se le daría el trámite correspondiente teniendo en cuenta que el Art. 12 de la Ley 1010 de 2006 que dice: En todo lo no previsto en este artículo se aplicará el “Código Procesal del Trabajo”, a partir del cual se entiende que se pueden proponer y tramitar las excepciones, como lo autoriza el artículo 12. Se corre traslado a la parte demandante de la excepción previa propuesta por los demandados.

El apoderado de la demandante expresa entonces: *“Respecto de la excepción previa presentada por los demandados, me permito manifestarle al juzgado que la Ley 1010 de 2006, habla claramente de que cuando se trata de asuntos de carácter entre particulares corresponde a la justicia ordinaria laboral por competencia, conocer de los asuntos de acoso laboral y es potestativo del*



*demandante acudir o no al Ministerio de Trabajo o a los Inspectores de Policía o a otras autoridades competentes o en su defecto a la Defensoría del Pueblo” como lo hizo la demandante.*

En consecuencia, el abogado de la demandante, alega que *“se busca en esta forma tratar de dilatar un proceso sin razón alguna ya que la misma excepción previa da a entender en este sentido con el fin de tratar de acudir a una simple apelación, considerando que por ser competente la señora Juez de conocimiento y estar en el expediente probado sobre la forma de acudir sin necesidad a las autoridades”* y solicita se deniegue esa excepción previa.

En cuanto a las excepciones de fondo, el abogado no les da ningún crédito *“puesto que eso corresponde directamente a lo probado en el proceso y es directamente a la funcionaria de conocimiento a la que le corresponde evaluar dicho mecanismo jurídico con las pruebas aportadas, máxime que no existe coherencia entre las excepciones previas y las de mérito”.*

Se procede a resolver la excepción previa conforme lo ordenan los artículos 32 y 77 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, previa orden de que se incorpore el documento aportado por el apoderado judicial de la parte demandante (certificado del Ministerio de la Protección Social) donde se demostró que la demandante actuó ante dicho despacho.

Se fundamenta la excepción en que el Juez Laboral es sólo competente para imponer las sanciones por acoso laboral de que trata la Ley 1010 de 2006, y dice la excepcionante *“que la actora ya acudió ante el Ministerio de la Protección Social donde se adelantó una investigación administrativa que finalmente exoneró a la Cooperativa, por tanto, no hay sanción que aplicar por parte de la Juez de conocimiento”.*

La mencionada ley, define el acoso, establece modalidades, señala conductas típicas, las circunstancias agravantes, los sujetos y ámbito de aplicación de la Ley y en el artículo 9 define las medidas preventivas y correctivas, y en el artículo 10, el tratamiento sancionatorio al acoso laboral.

En el numeral segundo del mismo artículo dice también que la víctima de 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.

Como funciones a cargo de esos servidores públicos, el mismo artículo dice que conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral primero y programe actividades pedagógicas o de terapias grupales de mejoramiento, etc.

También autoriza la norma a la presunta víctima de acoso laboral, para que solicite intervención de una situación autorizada legalmente *“a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral”*.

El artículo 10 de la misma ley, se ocupa del tratamiento sancionatorio y establece las sanciones y la competencia en el Juez del Trabajo o en el Ministerio Público o en las Salas Jurisdiccionales Disciplinarias de los Consejos Superiores y Seccional de la Judicatura, según el caso, para adoptar las medidas sancionatorias correspondientes.

Con base en un análisis sistemático de la Ley, se puede apreciar que establece dos tipos de procedimiento, autoridades competentes, procedimiento y decisiones a adoptar cuando se trata de una queja o demanda por presunto acoso laboral. Un trámite es administrativo y preventivo, si se quiere para fines conciliatorios o para lograr el mejoramiento de las relaciones.

Al respecto y en opinión del juzgado, *“otro trámite diferente tanto por el objeto como por el funcionario competente para sumir su conocimiento, es el juicio donde se persigue que se imponga alguna de las sanciones de que trata el artículo 10 de la ley 1010 de 2006, sobre el cual la norma fija un trámite preferente y sumario con competencia según la norma, a cargo de los jueces de trabajo que es el que nos ocupa ahora”*.

Por consiguiente a criterio del juzgado, el segundo proceso no depende del primero, tampoco entiende el juzgado que su competencia se limite a imponer una sanción, pues si así fuere no existiría, como lo autoriza el artículo 13 de la misma ley, un período probatorio, es decir, que si hay un período probatorio es porque el Juez tiene que establecer a través de unas pruebas los hechos que se denuncian, fijarle su relevancia jurídica y tomar una decisión de acuerdo con los parámetros de la ley.

Según las constancias procesales, la demandante acudió ante las autoridades administrativas, quienes a prevención, adelantaron el trámite correspondiente, donde no se lograron los objetivos correlacionales de que trata el artículo 9 de la ley 1010 de 2006, la cual no elimina la existencia del procedimiento sancionatorio del trámite, ni la competencia del Juez Laboral definidas en el artículo 12 ibidem.

Por lo tanto, no prospera la excepción y se resuelve: *“Declarar no probada la excepción de falta de competencia”*.

Sin embargo la apoderada de los demandados, sigue convencida de que el despacho no es competente para conocer de esta demanda ya que el Ministerio de la Protección Social, al adelantar la investigación administrativa, no encontró a las demandadas culpables de tal conducta, Por ello, expreso: *“Apelo la decisión del despacho en declarar la no prosperidad de la excepción de falta de competencia y aspiro a que en segunda instancia prospere esta excepción”*

Por último, el Juzgado profiere el siguiente AUTO: Con fundamento en lo estipulado en el Art. 65 del C.P. DEL T. y la S.s., en el efecto SUSPENSIVO y ante la Sala Laboral del H. Tribunal Superior de este Distrito Judicial, se concede a la parte demandada, el recurso de apelación interpuesto contra el auto dictado en esta audiencia por medio del cual se declaró no probada la excepción previa de FALTA DE COMPETENCIA.

### **9.3.5 Recurso de apelación interpuesto por la parte demandada**

En consecuencia, la abogada de las codemandadas interpuso el recurso de apelación contra el auto proferido en la celebración de la audiencia obligatoria de conciliación, de decisión de excepciones previas, mediante el cual se declaró no probada la excepción de FALTA DE COMPETENCIA, la cual fue remitida por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito al Secretario de la Sala Laboral del Tribunal Superior, donde fue concedido y se corrió traslado a las partes dentro del proceso ordinario laboral por el término de cinco días para que presentaran sus alegaciones; pero finalmente, la apoderada legal de las demandadas presentó el desistimiento del recurso de apelación, el cual fue aceptado por auto del 14 de Octubre de 2011.

Devuelto el expediente al Juzgado Segundo Laboral del Circuito, se señaló como fecha para continuar la audiencia, el 7 de diciembre de 2011 a la 9 de la mañana, en la cual únicamente se decretaron las pruebas.

### **9.3.6 Audiencias de recepción de pruebas y testimonios**

El 23 de Enero de 2012, se realizó la audiencia de recepción de pruebas de la parte demandante; y en Febrero 6 del mismo año, se realiza la audiencia para el interrogatorio de las partes, en la cual los apoderados judiciales de las partes desisten de los interrogatorios que debían absolver en esa diligencia judicial: La parte demandante y los demandados (las jefes inmediatas y el representante legal de la cooperativa en cuestión). El juzgado acepta los desistimientos de conformidad con lo preceptuado en el art. 344 del C.P.C.

En Febrero 6 de 2012 se realiza la audiencia para la recepción de testimonios de la parte demandada, y se clausura el debate probatorio. En consecuencia, se define el día 27 de Febrero de 2012 a las 5 de la tarde para la celebración de la AUDIENCIA DE JUZGAMIENTO.

### 9.3.7 Audiencia de juzgamiento

En esta audiencia de juzgamiento, se tuvieron en cuenta las pretensiones anteriormente formuladas por la parte demandante, entre ellas: Que se declarase la existencia de acoso laboral contra la demandante por parte de sus superiores (las dos jefes inmediatas, y el jefe de la cooperativa); y el reintegro al cargo que desempeñaba al momento de su injusto despido.

Sin embargo, a dichas pretensiones se opusieron varias excepciones de mérito, entre ellas las de inexistencia de relación laboral y de contrato de trabajo e inaplicabilidad de la ley laboral, sustentadas en que la cooperativa no fue empleadora de la demandante; que las partes estuvieron unidas por un acuerdo cooperativo, y que el trabajo asociado está regido por normas especiales (normatividad que rige las cooperativas), en todo ajenas a la legislación laboral. Verificada esta situación fáctica, no hay duda que la ley 1010 de 2006, no rige el asunto puesto a consideración del juzgado, ya que no cumple con el objeto planteado en su artículo primero, que reza:

***“Definir, prevenir corregir las diversas formas de agresión, maltrato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan actividades económicas en el contexto de una relación laboral pública o privada”.***

Por consiguiente, como la relación que existe entre un trabajador asociado y una cooperativa de trabajo asociado no se adecua a los presupuestos de la ley 1010 de 2006, sin duda alguna sus trabajadores asociados y directivos no pueden ser sujetos activos o autores de acoso laboral y la demandante no puede ser víctima de ese tipo de conductas.

En consecuencia el juzgado resuelve: Declarar como NO RESPONSABLES a los demandados de ACOSO LABORAL; ABSOLVERLOS de las pretensiones formuladas por la parte demandante y CONDENAR a costas a la demandante por valor de \$1.500.000.oo.

### **9.3.8 Recurso de apelación interpuesto por el abogado de la parte demandante**

En efecto a esta resolución, el apoderado de la demandante interpone el RECURSO DE APELACIÓN, alegando que el juzgado dice: *“No pasa por alto el Juzgado que la vinculación a una cooperativa no excluye per se el surgimiento de una relación laboral, pero se insiste, este tema no fue planteado en la demanda”*.

Visto lo anterior, después del análisis hecho sobre la relación laboral en la parte que dice el Juzgado: HECHOS RELEVANTES, se puede leer claramente y aceptado por el Juzgado de conocimiento, que la demandante se vinculó con la cooperativa mediante contrato a término indefinido, reconociendo los nombres de los jefes inmediatos y el superior que es el director de la empresa; que la demandante actuó como auxiliar administrativa con un horario de trabajo de 8 horas diarias que se extendían hasta las 8 o 9 de la noche, es decir, cuatro horas más de las acordadas.

Igualmente, el Juzgado reconoce como hecho relevante la agudización del acoso laboral cuando los superiores de la cooperativa se dieron cuenta que la demandante iba como testigo a favor de otro empleado que tuvo que renunciar por el acoso laboral de las mismas personas denunciadas en la presente demanda, además del exceso de trabajo, presiones indebidas, publicidad agraviada y otras imputaciones en contra de las demandadas e igualmente con maltrato y persecución laboral y otros actos determinantes.

De acuerdo con todo lo anteriormente analizado, considero que la providencia no se ajusta a lo pedido, puesto que habla de todos los elementos constitutivos de una relación laboral y posteriormente da a entender que el tema de la ley 1010 de 2006 no rige para esta clase de relaciones, sin aclarar si es una relación comercial, de una contratación totalmente distinta a la que se hace mención en la demanda.

No se especifica en que consiste la irregularidad. Tampoco tuvo en cuenta el artículo 2 de la ley 1010 de 2006, aun cuando está plenamente demostrado

que existe una vinculación con la cooperativa, que los superiores jerárquicos son los aquí demandados, que los actos fueron cometidos por ellos, que no se trata de unas empresas comerciales y que realmente lo que existía como se dijo era “UN CONTRATO REALIDAD”.

Por otra parte, la parte resolutive no habla de la entidad o cooperativa sin conocerse el motivo, ni se analizó que clase de empresa era ésta – la demandada. Por lo anteriormente expuesto, nuevamente reitero mi voluntad de interponer el recurso de apelación ante la Sala Laboral del Tribunal Superior de Manizales, para que revoque la decisión tomada por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de esta ciudad, y ante la no consideración de dicha relación existente y demás peticiones formuladas a nombre de mi representada.

Agrega el apoderado de la demandante: *“Se debe analizar con claridad la existencia del contrato de trabajo expuesto en todas y cada una de las cláusulas, según la demanda que en un principio se trató de un verdadero contrato realidad y demás elementos constitutivos; no se tuvo en cuenta la favorabilidad ni la duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; no se tuvo en cuenta que se demostraron los tres elementos esenciales del contrato individual de trabajo según el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo, y por lo tanto no es una relación de tipo cooperativo ni comercial, pues están desvirtuadas, manipuladas y disfrazadas evidencias en la falta de autonomía”*. El artículo 24 del Decreto 4588 de 2006, habla del contenido del Régimen de Trabajo Asociado que debe contener entre otros aspectos los siguientes:

- Condiciones y requisitos para desarrollar o ejecutar la labor o función de conformidad con el objeto social de la Cooperativa o Pre-cooperativa de Trabajo Asociado.

- Los aspectos generales en torno a la realización del trabajo tales como: Jornadas, horarios turnos, días de descanso, permisos, licencias y demás formas de ausencias temporales del trabajo, el trámite para solicitarlas, justificarlas y autorizarlas; las incompatibilidades y prohibiciones en las relaciones de trabajo asociado, los criterios que se aplicarán para la valoración de oficios o puestos de trabajo; el período y proceso de capacitación del trabajador asociado que lo habilite para las actividades que desarrolla la cooperativa, consagrando las actividades de educación, capacitación y evaluación, etc.

Si existe un convenio vinculante a Acto Cooperativo de Trabajo Asociado del Acuerdo Cooperativo: En este convenio de trabajo asociado no existe patrono ni empleador, ni tampoco asalariado, no estará sometido a subordinación laboral con la cooperativa, toda vez que las obligaciones, derechos y deberes de las partes se establecen bajo los principios cooperativos de solidaridad y ayuda mutua, por lo que las partes renuncian a toda reclamación o demanda contractual y laboral y nos sometemos a las condiciones establecidas en los regímenes de trabajo asociado, de compensaciones de seguridad social, aprobados por el Ministerio de la Protección Social. Es evidente la vulneración del derecho constitucional de acceso del ciudadano a la justicia, según el art. 229 superior.

La providencia se considera descontextualizada, referente a la providencia de la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial, pues no tiene coherencia y no guarda relación con el presente caso, no tiene conexidad sobre lo que pretende demostrar.

Presento además de estos alegatos y fundamentos los elementos que sirven de soportes que evidencian sometimiento y subordinación laboral, la actividad personal y retribución por el servicio prestado en la cooperativa por parte de mi representada, que se encuentran en el expediente y demás normas pertinentes relacionadas con la vinculación laboral.



Igualmente, expresa el apoderado de la demandante: *“En mi criterio puede existir una ANTINOMIA tanto en las interpretaciones como fundamentos y demás circunstancias contradictorias que debieron ser analizadas desde el momento de la aceptación de la demanda, en un supuesto caso de inexistencia de los elementos para aceptarla, ya sea por falta de competencia para conocer del presente proceso”.*

Se tendrá en cuenta, los elementos y soportes que evidencian el sometimiento y subordinación para el contrato de trabajo o contrato realidad y las copias que aparecen también en el expediente.

En cuanto a los elementos y soportes que evidencian sometimiento y /o subordinación laboral, actividad personal y retribución por el servicio prestado en la cooperativa en cuestión, el apoderado de la demandante presentó el Oficio anexo de la cooperativa firmado por su representante legal, en el que se evidencia claramente que la instancia superior en el ejercicio de sus funciones, es el Gerente de la cooperativa de trabajo asociado, con quien suscribió su acuerdo cooperativo; igualmente como superior inmediato en el centro de trabajo, la Enfermera Jefe y la Líder Operativa Asistencial que en este caso son los tres demandados.

De igual manera, se especifica en dicho oficio, otros aspectos como las compensaciones al trabajo realizado de acuerdo al régimen de la cooperativa, los mecanismos para obtener los desprendibles de pago vía internet, los cuales fueron anexados las condiciones para obtener permisos, licencias y demás ausencias temporales, consultables en el régimen de trabajo asociado; la existencia del manual de funciones entre otros documentos de soporte debidamente sustentados.

Así mismo, el apoderado de la demanda fundamenta su apelación en algunos aspectos relevantes, como son:

- El contrato laboral ha sido definido por el Código Sustantivo del Trabajo como *“aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración”*. A su vez en su artículo 23 se determina que *“la relación laboral consta de tres elementos determinantes para que ésta exista (relación personal, subordinación o dependencia continuada y salario) y advierte que la relación laboral “no deja de serlo por razón del nombre que se le dé”*.
  
- Tanto la Ley como la Jurisprudencia, han establecido la presunción de una relación laboral al margen del nombre asignado al contrato, lo que ha sido denominado como contrato realidad, es decir, *“aquel que teniendo apariencia distinta, encierra por sus contenidos materiales una verdadera relación laboral en donde se establece el primado de la sustancia sobre la forma”*.

De acuerdo a lo anterior, expresa el apoderado de la demanda, *“que cuando se hace referencia a una relación laboral, se debe entender que ésta no depende de la clasificación que se le haya dado al contrato formalmente celebrado sino de las condiciones reales en las que se desarrolla la actividad. Por lo tanto, si se encuentran los elementos esenciales mencionados, se deberá entender que existe una relación de tipo laboral, con todas las implicaciones que ello tiene”*.

De otra parte, la Corte ha destacado que el elemento determinante y diferenciador de la relación laboral es la subordinación, destacando no solamente el poder de dirección, que condiciona la actividad laboral del trabajador sino del poder disciplinario que el empleador ejerce sobre éste, para asegurar un comportamiento y una disciplina acordes con los propósitos de la organización empresarial y el respeto por la dignidad y los derechos de aquél.

Así, la protección del trabajador frente al acoso laboral, en los términos de la Ley parcialmente acusada, obedece a la existencia real de subordinación, pues

la dependencia en la relación es la que determina la posibilidad de acoso, de acuerdo a los sujetos y al ámbito de aplicación de la Ley.

En consecuencia, partiendo del hecho que la cooperativa en cuestión es una empresa privada, presuntamente sin ánimo de lucro, formal y legalmente constituida, que integra un gran número de asociados en distintos departamentos, dentro de ella existe como quedó demostrado, distintas JERARQUÍAS y un gran número de personas SUBORDINADAS a aquellas que reciben y cumplen órdenes e instrucciones previstas en los estatutos y en los distintos reglamentos, entre ellos el Régimen Disciplinario dentro de una clara RELACIÓN LABORAL regida por un contrato de trabajo mal llamado ACUERDO COOPERATIVO.

Finalmente la Corte en la sentencia C-282 de 2007, referente a los ámbitos de aplicación de la ley de acoso laboral, expresa que independientemente del nombre del contrato enmarque una relación laboral y exista JERARQUÍA Y SUBORDINACIÓN, la ley da un tratamiento igualitario, ILUSTRADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

*“Ahora bien, en el evento en el que a pesar de haberse celebrado un contrato de prestación de servicios se encuentren los elementos esenciales de las relaciones laborales y específicamente la subordinación, sí serían comparables estos dos grupos y se plantearía un problema de igualdad.*

*Sin embargo, resalta que el artículo primero de la Ley 1010 de 2006, puede tener dos interpretaciones: Una tesis para el tipo de contrato y sostiene que dicho artículo no hace más que reiterar que cuando el contrato es civil o comercial, entonces nunca se puede hablar de subordinación. Según esta interpretación, el tipo de contrato podría llevar a la desprotección de trabajadores que efectivamente si se encuentran en situación de dependencia o subordinación”.*

Por lo tanto, la ley estaría tratando de manera desigual, situaciones que en realidad son semejantes, en desmedro de la protección en contra del acoso laboral.

En cambio, otra interpretación sostiene que la norma prevé que cuando exista subordinación en un contrato de prestación de servicios, el régimen del acoso laboral, sí será aplicable en virtud de lo señalado en dicho artículo. De tal forma, que el propio legislador extiende dicho régimen a las situaciones en las cuales sin importar el nombre del contrato que marque una relación personal, exista en realidad jerarquía o subordinación. Así la ley, trata de manera igual las situaciones a la luz de su finalidad primordial.

Cabe relevar el RESUELVE de esta sentencia cuando concluye: Declarar EXEQUIBLE la expresión: *“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 subordinación”*, contenida en el párrafo del artículo 1 de la ley 1010 de 2006, en el entendido de que si existe una relación laboral, se aplicará la Ley 1010 de 2006.

### **9.3.9 Fallo de la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales**

Finalmente, el 10 de Mayo de 2012, a la 2 de la tarde se constituyó la Sala Laboral del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales en audiencia pública con el fin de resolver la controversia entre las partes, así:

La Sala encontró acertada la conclusión de la a quo en el sentido de que como está demostrado que la demandante se vinculó con la cooperativa a través de un acuerdo cooperativo de trabajo asociado, debidamente acreditado en los documentos de los folios citados y por tanto está por fuera de la órbita tuitiva de la ley 1010 de 2006.

La Sala no desconoce que el artículo 50 del Código de Procedimiento Laboral y de la Seguridad Social faculta al Juez Laboral y de Seguridad Social de

primera y única instancia, a proferir sentencias ultra y extra petita, siempre que estén dados los presupuestos para ello, esto es, que *“los hechos en que se sustenta el fallo (...) se hayan debatido dentro del proceso con la plenitud de las formas legales y que los mismos estén debidamente probados”*.

Siendo la del artículo 50 ib, una potestad procesal para los jueces unipersonales y resultando potísimo que en el sub júdice la a quo no la ejerció en el sentido de declarar, por fuera de lo pedido (extra petita), que entre la demandante y la demandada (cooperativa) existió un verdadero (real) contrato laboral, no puede la Sala, como Juez Colegiado de segunda instancia, tomar para sí la potestad que no dinamizó la Juez, y pronunciarse sobre el contrato realidad a que apenas ahora se refiere con alguna precisión la alzada, pues ese poder configurativo del proveído de solución a la apelación no lo tiene la corporación, como se infiere del texto del artículo 50 reflexionado y con mayores veras de la sentencia de constitucionalidad C662 de 1999.

Así se dice, porque una declaración y condena por fuera de lo pedido realizada por el Juez Laboral ad quem, implicaría sorprender a la pasiva frente a los hechos y las pretensiones de la demanda, sin que tenga la posibilidad de impugnar ordinariamente tal decisión, como es lo propio en un proceso como el presente, además por apego a la garantía constitucional del debido proceso judicial (art. 29 superior).

Otra de los fundamentos en que se apoyó la Sala Laboral es la sentencia del 7 de Julio de 2010 por medio de la cual el Juez Límite Laboral con ponencia del Magistrado Luis Javier Osorio López, explicó: Así las cosas, el proceder del tribunal de decidir con acatamiento al principio de congruencia, previsto en el artículo 305 del Código de Procedimiento Civil, de ninguna manera constituye un error jurídico.

Además, es claro que al Juzgador de segundo grado no le es permitido ordenar el pago de salarios, prestaciones o indemnizaciones, que no hubieren sido pedidos en la demanda del trabajador, aun cuando los hechos que les brinden soporte hayan sido discutidos y estén debidamente probados, como tampoco

puede imponer condenas por sumas mayores a las demandadas por el mismo concepto, cuando aparezca que son inferiores a las que corresponden al trabajador, de conformidad con la ley, pues la facultad de emitir fallos extra y ultra petita no se apartan de las garantías del debido proceso y del derecho de defensa que asiste a la parte que eventualmente se vea afectada por su aplicación y /o por lo tanto, están restringidas a los jueces de única y primera instancia.

En consecuencia, por las razones expuestas, se CONFIRMA el primer fallo de instancia. Costas de segunda instancia a cargo de la parte activa, pues su apelación no salió airosa.

Como agencias en derecho, el extremo reclamante adeuda al demandado la suma de \$600.000.00. Así lo dispone la Sala en aplicación de la ley 1395 de 12 de Junio de 2010, emanado del Consejo Superior de la Judicatura, en virtud del cual *“se establecen las tarifas de agencias en derecho. Por no haber sido objetada, se aprueba la liquidación de costas de segunda instancia, así \$200.000 a cada una de las demandadas (las dos jefes inmediatas, y la cooperativa)”*. El tribunal entonces, confirmó la sentencia.

Se puede concluir entonces, que la penalización del acoso laboral en el municipio de Manizales durante el período 2010-2012, presentó un bajo grado de eficiencia y efectividad, pues la mayoría de las quejas interpuestas por los trabajadores de las diferentes empresas en la Oficina de Trabajo, fueron archivadas por no existir el vínculo laboral exigido por la Ley 1010 de 2006 para su aplicación, evidenciándose también otros factores como el desistimiento, el contrato por prestación de servicios sin relación de jerarquía o subordinación y las quejas anónimas sin presencia de los quejosos para la ratificación de sus denuncias, los cuales obstaculizaron su remisión a las instancias superiores competentes (Juzgados Laborales), para ser analizadas y sancionadas cuando fuera pertinente.

Por otra parte, el único caso que llegó a ser penalizado durante el período 2010 – 2012, se falló en primera instancia en contra de la demandante, ya que la

Juez laboral encargada de resolver el caso, consideró que como la relación que existe entre un trabajador asociado y una cooperativa de trabajo asociado no se adecua a los presupuestos de la ley 1010 de 2006, sin duda alguna sus trabajadores asociados y directivos no pueden ser sujetos activos o autores de acoso laboral y la demandante no puede ser víctima de ese tipo de conductas, y aunque dicha funcionaria no desconoció que la vinculación a una cooperativa no excluye per se el surgimiento de una relación laboral, si insistió que este tema no fue planteado en la demanda.

Además, por deficiencias en la sustentación jurídica por parte del abogado de la demandante, quien apenas fundamentó debidamente el CONTRATO REALIDAD cuando interpuso el recurso de apelación ante la Sala Laboral del tribunal Superior del Circuito de Manizales, ésta instancia superior confirmó la sentencia, sustentando que la Sala como Juez Colegiado de segunda instancia no podía tomar para sí la potestad que no dinamizó la Juez, en el sentido de declarar, por fuera de lo pedido (extra petita), que entre la demandante y la demandada (cooperativa) existió un verdadero (real) contrato laboral, y por tanto, una declaración y condena por fuera de lo pedido, realizada por el Juez Laboral ad quem, implicaría sorprender a la pasiva frente a los hechos y las pretensiones de la demanda, sin que tenga la posibilidad de impugnar ordinariamente tal decisión, como es lo propio en un proceso como el presente, además por apego a la garantía constitucional del debido proceso judicial (art. 29 superior).

Queda claro entonces, que la Ley 1010 de 2006 (Acoso Laboral), presenta múltiples vacíos que inciden para que los funcionarios judiciales competentes se tengan que ceñir a sus requerimientos, dejando de lado las posibilidades de aplicación en aquellos casos en los que realmente se da la configuración de los distintos tipos de acoso laboral; lo cual, deja sin fundamento las quejas interpuestas por los trabajadores y por tanto las empresas son las que salen bien libradas, pues al no recibir ninguna sanción ni tener que cumplir con ningún programa de prevención obligatorio, se torna difícil un proceso de concientización del personal al interior de las instituciones.

#### **10.4 PROGRAMAS DE LOS ORGANISMOS JUDICIALES ORIENTADOS A LA PREVENCIÓN Y CORRECCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA FRENTE A VÍCTIMAS Y ACOSADORES**

En la exploración que se realizó en los distintos organismos judiciales encargados de resolver las quejas interpuestas por los trabajadores durante el período 2010-2012, se pudo determinar que en ninguno de ellos, existen programas orientados a la prevención y corrección del acoso laboral ni a la atención psicológica de víctimas y acosadores.

En consecuencia, se puede decir que este aspecto constituye otro de los vacíos que presenta la Ley de Acoso Laboral, en tanto cuando se refiere a la prevención de dicho fenómeno, en ninguno de sus artículos se refiere a que los organismos judiciales estén obligados a implementar este tipo de programas.

De hecho, al referirse particularmente a la prevención y a la corrección en su artículo 9º, la Ley 1010 de 2006, es muy clara cuando al abordar las acciones para el cumplimiento de dichos objetivos, las atribuye específicamente a las organizaciones, en los siguientes términos expuestos por el Consejo Superior de la Judicatura:

*“La labor educativa, seguramente estará dirigida al manejo de una mínima urbanidad, al análisis teórico y casuístico de los comportamientos correctos e incorrectos, así como al estudio de los derechos humanos y generales relacionados con el trabajo y el amparo frente a la discriminación laboral a través de cartillas y otros materiales de divulgación o mediante la realización de cursos, talleres, seminarios y prácticas. También es importante como fórmula de disuasión que se divulgue la normatividad que proscribe y sanciona los comportamientos erróneos”.*

De igual manera, en el mismo artículo la Ley estipula que: *“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 relacionadas con acoso laboral en los reglamentos de trabajo”*

No obstante, en las quejas revisadas poco se reflejó la existencia de dichos mecanismos, pues sólo en algunas denuncias los quejosos expresaron haber acudido a estas instancias empresariales para reportar las conductas de acoso laboral y evidentemente no fueron efectivos en la resolución de sus conflictos, obligándolos a interponer sus quejas ante los distintos organismos judiciales competentes (Defensoría del Pueblo, Personería, Dirección Territorial del Ministerio de la Protección Social, Oficina de Trabajo y Juzgados Laborales), tal y como lo estipula la Ley en su artículo 9º.

En este contexto, y teniendo en cuenta que el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1010 de 2006, señala que las empresas deben tener mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, y, que el numeral 1.7 del artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008, establece como medida preventiva y correctiva de las mismas la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral e implementar un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo, el Ministerio del Trabajo, estableció mediante Resolución 652 de Abril de 2012, la conformación de dicho Comité en entidades públicas y privadas, el cual debe estar compuesto por dos representantes de los trabajadores y dos del empleador con sus respectivos suplentes.

La resolución 2646 de 2008, está directamente relacionada con la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; reconociendo así, el acoso como un factor de estrés. También, establece disposiciones y define responsabilidades.

Este Comité, aunque no es obligatorio ni equiparable al COPASO, se tomó como modelo único para que las empresas tuvieran la opción de incluir en sus reglamentos de trabajo el tema del acoso laboral; la solución de los problemas de acoso, quedan a la discreción del empleador; no pueden ser miembros víctimas ni victimarios y sólo se autoriza un comité por empresa para un período de 2 años.

Las funciones que deben desempeñar los miembros de los comités están orientadas a: Recibir y tramitar las quejas y presentadas y sus pruebas; examinar confidencialmente los casos que pudieran tipificar acoso laboral; escuchar a las partes de manera individual; adelantar reuniones entre las partes involucradas promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias; formular un plan de mejora concertado, para construir, renovar y promover la convivencia laboral; hacer seguimiento a los compromisos adquiridos y verificar su cumplimiento.

En el caso de que no se logre un acuerdo o no se cumplan las recomendaciones a la conducta persistente en lo relacionado con el sector público, se remitirá la queja a la Procuraduría. Los comités del sector privado por su lado, deben informar a la dirección de la empresa que se cierra el caso y que el trabajador puede presentar su queja ante el Inspector de Trabajo o demandar ante el Juez competente.

Además, deben de presentar ante las empresas las recomendaciones para el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas y un informe anual de los resultados de su gestión; hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas a gestión del recurso humano y salud ocupacional; y, elaborar informes estadísticos trimestrales sobre quejas, seguimiento de casos y recomendaciones.

Las medidas preventivas que deben asumir los Comités de Convivencia Laboral, se centran en: Formular políticas claras de acoso laboral que incluyan el compromiso de las partes para promover un buen ambiente laboral; elaborar códigos manuales de convivencia que identifiquen comportamientos aceptables en la empresa; realizar actividades de sensibilización frente a las conductas de acoso y sus consecuencias en los trabajadores; capacitar en resolución de conflictos y habilidades sociales de concertación y negociación a los directivos, medios y miembros del comité para que sirvan de mediadores ante este tipo de situaciones; realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral; y, establecer el procedimiento para formular la queja, garantizando confidencialidad y respeto por el trabajador.

Desde esta perspectiva, se ratifica plenamente que las acciones orientadas a la prevención, deben ser asumidas específicamente al interior de las empresas, excluyendo la responsabilidad de los organismos judiciales en la implementación de programas de atención a víctimas y acosadores.

Así mismo, la Ley ratifica la corrección del acoso laboral como labor a realizar dentro de las empresas con fines a identificar oportunamente los *“hechos constitutivos de acoso laboral al interior de las organizaciones, de tal manera que puedan ser corregidos amigablemente, a través de instrumentos conciliatorios, sin que se tenga que acudir a los procedimientos disciplinarios, de castigo o sanción” (LEY 1010 DE 2006).*

En este aspecto, las quejas presentadas por los trabajadores durante el periodo estudiado, evidenciaron algunos de los factores que llevaron a los inspectores de trabajo a determinar el archivo de las mismas, entre ellos la inexistencia o terminación del contrato laboral a la hora de realizar la audiencia de conciliación, obstaculizando también que se conminara a los querrelados a aplicar las medidas preventivas y correctivas como la programación de actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa,

obviamente después de escuchar a la parte denunciada, tal y como lo estipula la Ley en su artículo 9º.

De acuerdo a lo anterior, se reitera la necesidad de que la Ley mediante la reforma pertinente, trascienda su aplicación hacia aquellos casos en los cuales el trabajador aún se encuentre laborando cuando interpone la denuncia, así en el momento en el que se avoque el conocimiento del asunto, la práctica de pruebas o la audiencia de conciliación, ya se haya terminado su vínculo laboral; más, si se considera que en muchas ocasiones los quejosos terminan renunciando a su cargo porque ya no soportan el acoso laboral por parte de sus jefes inmediatos o han sido despedidos sin justa causa, o por represalias al enterarse antes de ser convocados por la instancia jurídica de que el subalterno interpuso la queja. Aspecto, que favorecería la conminación de los denunciados a implementar siquiera las medidas de prevención y corrección estipulados por la Ley.

En este sentido, los Comités de Convivencia Laboral, deberían ser de carácter obligatorio sobre todo en lo que se refiere a la implementación de medidas correctivas que permitan la validación de las acciones específicas estipuladas por la Ley tales como son: La intervención y control de factores de riesgo psicosociales, fomentando la cultura de la no violencia; promover la participación de los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que generen violencia en el trabajo; facilitar los traslados cuando el médico tratante o el Comité lo recomienden; establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo, para corregir las conductas de acoso.

Cabe relevar, que según (Hernández, 2012), las resoluciones relacionadas con los comités de convivencia laboral, son ilegales, ya que generan obligaciones que no están contenidas en la Ley 1010 de 2006 y por tanto, el supuesto comité de convivencia que regulan, no tiene asidero legal, pues mientras no sean declaradas ilegales están vigentes.

En cuanto a las sanciones, en los artículos 12 y 13 de la Ley 1010 de 2006, se determina que éstas, son competencia de los Jueces Laborales o del Ministerio Público, al igual que el procedimiento a seguir. Específicamente, en su artículo 12º (Competencia), excluye a dichos funcionarios de la aplicación de las medidas sancionatorias cuando estipula: *“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”*. Es decir, que no existe la función sancionadora en cabeza de los inspectores de trabajo.

Las sanciones, afirma (Hernández, 2012), *“se podrían aplicar en ausencia del reglamento interno de la empresa o si se le conmina y no cumple, pero el Ministerio no determina conductas de acoso ni sanciona a los acosadores ni a las empresas donde éstos laboran”*.

La misma Ley, en ninguno de sus apartes habla de sanciones a cargo del empleador, pero independientemente dentro de la facultad sancionadora, él, puede castigar al incumplido. O sea, que la ley no le determina funciones sancionatorias, pero si el acoso es claro y no se suspende, puede sancionar.

Se infiere por tanto, que la Ley en mención, debería reglamentar la implementación de programas obligatorios de atención frente a víctimas y acosadores, al igual que de estrategias de prevención y corrección del acoso laboral por parte de los inspectores de trabajo a través de grupos de apoyo dependientes de dichos funcionarios, con procesos de seguimiento que permitan determinar la efectividad en la aplicación de los correctivos al interior de las organizaciones, considerando que las empresas poco se interesan en este tipo de actividades y que los nuevos comités de convivencia laboral no son obligatorios, dejando su conformación a decisión voluntaria de las mismas.

Finalmente, se puede afirmar que todos los aspectos anteriormente analizados, confirman la hipótesis enunciada al inicio de esta investigación cuando plantea: *“Es posible que la gran mayoría de los casos de acoso laboral denunciados en*

*Manizales durante el período 2010-2012, no hayan sido penalizados por diferentes razones inherentes a los denunciantes o por factores obstaculizadores que no permitieron la aplicación de la ley y, que existan demandas, que no se hayan fallado a favor de las víctimas”.*

## **10.5 ANÁLISIS REFLEXIVO**

Al abordar la penalización del acoso laboral en el municipio de Manizales, se parte del supuesto de que con la Ley 1010 de 2006, se abrieron espacios en la legislación colombiana orientados a la prevención corrección y sanción de las conductas de acoso laboral.

Sin embargo, en la actualidad, las conductas asociadas al acoso laboral parecen tener una tendencia cada vez más acentuada al arraigo dentro del contexto empresarial tanto público como privado, a pesar de las incontables denuncias instauradas por los trabajadores en contra de empleadores y mandos medios de diversas empresas del ámbito local, que hoy reposan en los archivos del Ministerio de Trabajo.

Cabe relevar, que los funcionarios judiciales de dicho Ministerio se vieron impotentes a la hora de resolver las denuncias recibidas, ya que aún bajo la presunción de existencia del acoso laboral, no pudieron extender su intervención hacia la etapa probatoria, debido a que en buena proporción las quejas no reunían los requerimientos estipulados en el artículo 1º de la Ley 1010 de 2006, sobre todo en lo relacionado al contrato laboral; pues en muchos de los casos analizados, el trabajador ya había renunciado rompiendo el vínculo laboral y con él, la condición de subordinación como elementos fundamentales y condicionantes para su aplicación.

Por consiguiente, también se dispersaron sus posibilidades de conservar su empleo y de mejorar sus condiciones laborales; frente a estas circunstancias, se precisan acciones enfocadas a su prevención, con el fin de garantizar la efectividad de los procesos de penalización; razón por la cual, la intervención

de la academia en la búsqueda de mecanismos efectivos para el logro de dichos propósitos, desempeña un papel fundamental.

En efecto, además de las sugerencias ya realizadas a lo largo del análisis de resultados de la presente investigación, se considera pertinente que los organismos judiciales competentes para la aplicación de la Ley del acoso laboral en Manizales, adopten medidas que puedan contribuir al fortalecimiento de su efectividad; entre ellas, la implementación de campañas informativas que permitan educar a los trabajadores en aspectos relevantes, no solo asociados a la importancia de denunciar oportunamente para que los conflictos no alcancen dimensiones inmanejables por la vía conciliatoria, sino a los requisitos exigidos para la aplicación de la Ley y la forma como deben actuar después de interpuesta la denuncia, con el objetivo de que puedan utilizar debidamente los espacios y mecanismos jurídicos para probar los hechos y evitar que sus quejas no puedan ser resueltas adecuadamente, dejando en la impunidad, aquellos actos que han atentado contra su integridad y el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

Esta misma estrategia, debería ser de carácter obligatorio al interior de las organizaciones con supervisión del Ministerio de Trabajo, ante el cual los Comités de Convivencia Laboral que también tendrían que ser obligatorios, presentarían un informe sobre las temáticas tratadas en la jornada educativa definida para ello, firmado obviamente por todos los trabajadores participantes.

La obligatoriedad en la implementación de estas actividades, se debe establecer en razón de que la labor educativa de que trata la ley 1010 de 2006, está dirigida al manejo de una mínima urbanidad, al análisis teórico y casuístico de los comportamientos correctos e incorrectos, así como al estudio de los derechos humanos y generales relacionados con el trabajo, el amparo frente a la discriminación laboral, las sanciones de los comportamientos erróneos como fórmula de disuasión y las entidades a las cuales se puede acudir a interponer la demanda, dejando de lado la instrucción sobre los aspectos que pueden invalidar la actuación de los inspectores del trabajo.

Situación, evidenciada plenamente en las actuaciones de gran parte de los denunciantes objeto de la investigación, quienes al parecer desconocían los errores en los que no podían caer si deseaban un fallo a favor, que beneficiara su desempeño laboral, garantizando la conservación de su empleo bajo condiciones dignas y sin ninguna represalia por parte de su empleador.

De hecho, la aplicación efectiva de la ley, depende de variables tales como información, divulgación, accesibilidad, ubicación geográfica y nivel de descentralización y por esto, el análisis del comportamiento de las entidades tanto públicas como privadas frente a la Ley 1010, constituye un mecanismo idóneo para identificar el estado de desarrollo y las limitaciones para su implementación y aplicación; más, si se tiene en cuenta que todos los esfuerzos orientados al mejoramiento del ambiente laboral, redundarán indiscutiblemente en la calidad de vida de los trabajadores, en el bienestar de las organizaciones y en la competitividad empresarial.

En este último aspecto, se debería involucrar a los ejecutivos de las empresas en actividades educativas que permitan su sensibilización y toma de conciencia, frente al capital humano como la mejor riqueza que puede tener cualquier organización; y por tanto, el trabajador como factor fundamental en el proceso productivo, debe ser motivado constantemente con el fin de asegurar comportamientos acordes a una buena salud mental, que a su vez, garantice su rendimiento laboral.

Infortunadamente, es obvio que para muchas empresas, el capital humano no es el elemento primordial ni el motor que dinamiza su participación en la sociedad; lo cual, se refleja en los actos acosadores de los que son víctimas los trabajadores que hoy han alcanzado mayor visibilidad, aunque todavía predomina el acoso laboral soterrado, que amenaza la dignidad de aquellos que por miedo a perder su empleo y los medios para conseguir el sustento para su familia, prefieren fortalecer ese flagelo silencioso que lentamente acaba con su estabilidad emocional.



De todas maneras, a pesar de las deficiencias encontradas en la aplicación de la Ley 1010 de 2006 en el contexto local, nuestra nación ha dado un gran paso en el reconocimiento de la existencia del acoso laboral y ha invertido esfuerzos por cumplir con sus objetivos de prevenirlo, corregirlo o sancionarlo; aunque no se puede desconocer que dicha Ley, presenta ciertas inconsistencias que han sido objeto de demandas por inconstitucionalidad de algunos de sus artículos, evidenciando la necesidad que desde el ámbito jurídico y académico, se asuma la búsqueda de los correctivos necesarios que permitan hacer de esta normativa, un mecanismo eficiente y efectivo en la validación de los derechos de los trabajadores colombianos.

En consecuencia, los resultados obtenidos en la presente investigación, constituyen información válida que puede enriquecer el bagaje intelectual y profesional de la comunidad académica de la Facultad de Derecho y los conocimientos de la línea de investigación centrada en Derecho Laboral, en tanto aportan un panorama sobre la presencia real del acoso laboral al interior de las organizaciones y de la forma como en la realidad opera la aplicación de Ley 1010 de 2006, sobre todo en lo que respecta a los criterios considerados por los funcionarios judiciales en el momento de resolver las denuncias y a los factores que obstaculizaron su aplicación, a pesar de evidenciarse plenamente conductas configurativas del hecho acosador.

Así mismo, además de dar mayor visibilidad al acoso laboral en el municipio de Manizales, proporcionan estadísticas concretas sobre los casos denunciados y los términos en que fueron resueltos o penalizados, enriqueciendo también su marco teórico, conceptual y jurídico. Aspectos, que pueden servir como fuente bibliográfica para la comunidad académica, ya que la información recolectada es precisa, real y actualizada.

En este sentido, es importante considerar que los estudios sobre acoso laboral en Colombia, presentan un avance lento y poco significativo reflejado en productos generalmente académicos de corte teórico, que revisan o analizan el tema desde la perspectiva legal (asociados en su mayoría a la Ley 1010 de

2006), la salud ocupacional o la salud pública y que por su heterogeneidad y escasez, impiden análisis comparativos profundos y la homogenización de una teoría que permita la aproximación a realidades comunes en el sector empresarial y por consiguiente la generalización de la problemática predominante bien sea en el ámbito nacional, regional o local.

Se puede afirmar entonces, que el contexto jurídico analizado, constituye un terreno abonado para que los estudiantes de derecho asuman desde su perspectiva profesional, el desarrollo de investigaciones orientadas a profundizar sobre otros aspectos de la Ley 1010 de 2006, entre ellos el desconocimiento de la misma por parte de los trabajadores, que conlleven al planteamiento de propuestas enfocadas a la orientación jurídica especialmente en lo que respecta a la actuación adecuada después de interponer sus quejas ante el Ministerio del Trabajo, validar el ejercicio de sus derechos y conservar sus empleos bajo condiciones laborales que no atenten contra sus derechos constitucionales.

En este sentido, se considera relevante la promoción de investigaciones orientadas a la evaluación de la eficacia de las distintas formas de intervención para prevenir o actuar en contra del acoso laboral; aspecto, que aún no ha sido abordado en el contexto nacional; pues se identifica poco desarrollo de la temática en general, convirtiéndose en una debilidad frente a las posibilidades de intervenir adecuadamente sobre ésta realidad, que cada vez se hace más evidente en la sociedad colombiana.

De lo anterior, se presume que al no existir un conocimiento amplio sobre cómo se dinamizan realmente las distintas formas de hostigamiento laboral al interior de las organizaciones, más difícil será prevenirlas, corregirlas o sancionarlas, ya que los funcionarios judiciales encargados de resolver las denuncias, se ven obligados a limitar sus criterios con base en las pruebas y a conminar a quienes incurren en conductas acosadoras a la aplicación de los correctivos; pero en general, no se alcanzan a apropiarse de la verdadera dimensión que pueden haber alcanzado, si se considera que aunque en una misma empresa existan otros trabajadores víctimas de acoso, éstos no pueden ser tenidos en

cuenta en la queja interpuesta por un compañero, así éste haya denunciado tales hechos.

Por tanto la reflexión crítica y sería sobre los resultados de la investigación por parte de la comunidad académica, constituiría en sí, una posibilidad de apertura de espacios para la búsqueda de alternativas de solución a las falencias que en la actualidad presenta la Ley de acoso laboral, especialmente en lo relacionado con su socialización, adopción de las medidas preventivas y correctivas en el contexto empresarial o su implementación por parte de los organismos judiciales autorizados para aplicarlas, y mecanismos de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de los acuerdos establecidos entre las partes, o las sugerencias de carácter obligatorio determinadas por los inspectores y jueces laborales; contribuyendo así, en los procesos de optimización de la efectividad en la aplicación de la dicha Ley, desde la perspectiva jurídica como eje fundamental que debe orientar los procesos formativos en la Facultad de Derecho.

Igualmente, el estudio implica un abordaje ético de sus resultados sobre todo para aquellos estudiantes que se inclinan por el ejercicio del Derecho Laboral, ya que en el desarrollo futuro de su profesión, deberán asumir la representación legal de los ciudadanos ante los Juzgados Laborales; lo cual, implica un comportamiento impecable, justo y transparente no viciado por la negligencia, como le ocurrió al abogado de la parte demandante en el único caso de acoso laboral que en el período 2010– 2012 fue penalizado, quien por un descuido imperdonable no solicitó oportunamente en la primera instancia los beneficios que hubiese podido tener su representada, haciéndolo solo en el recurso de apelación ante el Honorable Tribunal Superior, con consecuencias desfavorables para ella.

Además, la investigación aporta elementos de juicio relevantes, para que los estudiantes se apropien de la forma como se dinamiza la conciliación en los procesos de acoso laboral, con el fin de enriquecer sus conocimientos en este aspecto, pues la Ley 640 de 2001, que reglamenta la conciliación extrajudicial en derecho, aunque no les confiere participación en la concertación amigable

entre las partes, de la que habla La Ley 1010 de 2006, si les otorga tanto a ellos como a *“los judicantes de las Facultades de Derecho previa capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos y conciliación, la facultad de ser conciliadores en su centro de conciliación del consultorio jurídico”* (Romero, 2010).

Lo que significa, que los estudiantes involucrados en los centros de conciliación, pueden actuar en el ámbito civil en todos los asuntos transigibles, desistibles y conciliables. No obstante, como futuros litigantes, estas restricciones no los exime de su responsabilidad ética de brindar asesoría a aquellos trabajadores que por alguna razón, acudan a los consultorios jurídicos en busca de orientación adecuada cuando se sienten acosados y no saben a quién acudir o qué hacer en estos casos.

Acciones éstas, que deben ser asumidas aún desde las aulas universitarias, al enfrentar el gran reto de erradicar todas las formas de hostigamiento en las diversas esferas de nuestra sociedad, como alternativa válida en el marco de los procesos de construcción de valores para la convivencia ciudadana.

## CONCLUSIONES

- **El acoso laboral**, se puede entender como aquella conducta pluriofensiva, que viola al mismo tiempo varios derechos fundamentales, como el derecho a la intimidad, dignidad, salud, trabajo; puede tener diversos sujetos tanto activos como pasivos, ya que implica al empresario, superiores jerárquicos o compañeros; siendo susceptible de varios tipos de sanciones, sanción social, civil, administrativa, o penal, para combatir el acoso moral y como mecanismo para asegurar el respeto de la dignidad de la persona del trabajador, de su intimidad y de su honor.

**La ley 1010 de 2006**, en su artículo 2, lo define como: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre cualquier sujeto de las relaciones laborales subordinadas por otro sujeto de estas relaciones encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

- **Los factores asociados a la aparición del hostigamiento laboral**, según diversas investigaciones, son básicamente las siguientes: Las prácticas organizacionales en las que se permite el abuso de poder, la existencia de estructuras de la organización poco claras para los empleados, la toma de decisiones organizacionales mal definidas, la insuficiente claridad en los roles, el pobre manejo de los conflictos y las prácticas éticamente cuestionables. Otros factores asociados a la aparición de conductas hostigadoras además de las condiciones organizacionales y de trabajo, son las dimensiones culturales de los países, los factores asociados al hostigamiento laboral a nivel individual, y factores asociados al ámbito psicosocial.
- **Las Consecuencias del acoso laboral en las víctimas**, pueden ser de diverso orden: *Las de tipo psicosomático*, cuyos síntomas más comunes, son las cefaleas, lumbalgias y cervicalgias, despistes frecuentes, hipertensión arterial, alteraciones inmunitarias con infecciones y alergias nuevas, así como disfunciones digestivas, cardíacas y sexuales.

*Las de tipo psico-social*, caracterizadas por la aparición de algunos síntomas como la astenia y el agotamiento; el más frecuente de ellos generado a raíz las bajas por acoso psicológico, es el trastorno adaptativo, seguido de los síndromes ansiosos y depresivos.

*Los cambios en la personalidad*, redundan en una disminución de la autoestima del trabajador, de su auto-cuidado y su autonomía, aumentando su aislamiento y deterioro social, con una tendencia a estigmatizarse.

*En la esfera social*, en tanto llegan a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, de agresividad u hostilidad sumadas a otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor y deseos de venganza contra él, o los agresores.

En lo relacionado con *el ámbito familiar*, es claro que el entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar y que posiblemente experimente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

*Las de tipo laboral*, que inciden en el aumento de individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán óptimo rendimiento.

*Las asociadas a la organización de trabajo*, en la cual el acoso involucra diversos aspectos, entre ellos: Rendimiento, clima laboral y accidentalidad. En relación con el rendimiento, se ha observado que tener personas con este tipo de problemas afecta el desarrollo del trabajo, pues distorsionar la comunicación y la colaboración entre los trabajadores interfiere en las relaciones que ellos deben establecer para la ejecución de las tareas.

*Las de tipo económico*, que generan la pérdida de fuerza de trabajo, se aumentan los costos de asistencia a enfermedades y los costos de las

pensiones de invalidez; una pérdida de potencial profesional para las organizaciones; un daño difícil de reparar en el estado de salud de la víctima; un deterioro de sus relaciones personales y familiares; un inmenso costo de asistencia sanitaria y de pensiones asociadas.

- **Los fines específicos de las conductas acosadoras**, se centran básicamente en: *Impedir el contacto social de la víctima*, mediante la asignación de puestos aislados que no permiten las relaciones con los demás, prohibiciones para dirigirse al jefe o a sus compañeros, y negación de la presencia de la víctima dentro de la empresa.

*Desacreditar o impedir a la víctima el mantenimiento su reputación personal o laboral*, a través de actos como la calumnia, los rumores de mal gusto entre los demás compañeros; la ridiculización; atribución de enfermedad mental e inducción para que se realice un examen psiquiátrico; imitación burlesca de sus gestos, su postura, su voz o su talante; burlas a su vida privada, origen o nacionalidad; ataques a sus creencias políticas o religiosas; asignación de puestos humillantes; Monitoreo, control y supervisión de sus labores con fines malintencionados; cuestionamiento de sus decisiones; injurias con términos obscenos y desagradables; y, acoso sexual con gestos o proposiciones.

*Reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional*, lo cual incluye actividades como: No se le asigna ningún trabajo, se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma, se le encomiendan labores totalmente inútiles, absurdas o muy inferiores o que exigen una experiencia superior a su capacidad y competencias profesionales.

*Afectar la salud física o psíquica de la víctima*, por medio de actividades de acoso tales como: Obligarla a realizar trabajos peligrosos o especialmente nocivos para la salud; se le amenaza físicamente pero sin

gravedad, a título de advertencia, o sin contenerse causando lesiones, o se agrede sexualmente; se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla; se ocasionan imperfectos en su puesto de trabajo o daños en su domicilio.

- El acoso laboral, es un fenómeno en aumento en el **sector empresarial del municipio de Manizales**, quedando claro que las conductas acosadoras han penetrado el interior de las organizaciones sin ninguna discriminación, pues en la investigación, se identificaron empresas de diverso orden en las cuales existe presencia de dicho fenómeno que van desde aquellas dedicadas a la prestación de servicios de salud, educación, y medios de comunicación que son las que deberían dar ejemplo de convivencia social, hasta las empresas industriales, comerciales, de vigilancia y transporte.

Se infiere por tanto, que **la visibilidad del acoso laboral en esta ciudad**, se ha incrementado en los últimos años, aunque no de manera significativa, ya que en el período analizado (2010-2012), sólo se identificaron 37 quejas interpuestas en los distintos organismos judiciales tales como la Personería, la Defensoría del Pueblo y la Oficina de Trabajo; de las cuales, el 49% se llevaron a cabo en el 2011, año en el que se reflejó un aumento significativo de las mismas en comparación con el 30% de denuncias reportadas en el 2010 y el 21% en el 2012, que mostró una disminución considerable; pues sólo se detectaron 8 en el total de los expedientes revisados, disminuyendo también la visibilidad de las conductas acosadoras al interior de las organizaciones durante el mismo año.

- En cuanto a la **tipología del acoso laboral**, en la exploración de los expedientes que reposan actualmente en los archivos de la Oficina de Trabajo, atendida por los inspectores encargados de resolver las quejas



interpuestas por los trabajadores de las distintas empresas, se identificaron básicamente 2 tipos: El maltrato laboral, evidenciado en el 41% de las quejas interpuestas y la persecución laboral que sobresalió como forma predominante del acoso en el 59% de ellas. Cabe relevar, que ninguna de las demás formas de acoso laboral (discriminación, entorpecimiento, inequidad o desprotección laboral), se hizo visible en los expedientes explorados.

- En lo relacionado con las **conductas que tipifican la persecución laboral**, según lo estipulado en el Artículo 7º de la Ley 1010 de 2006, se identificaron aquellas orientadas a lograr la renuncia del trabajador tales como: Descalificación humillante de sus opiniones delante de sus compañeros de trabajo, carga excesiva de funciones, injustificadas amenazas de despido en presencia de otros, exigencias arbitrarias y desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada, cambio arbitrario o brusco de del lugar de trabajo e imposición de horarios excesivos con respecto a la jornada de trabajo legalmente establecida, y de labores o deberes extraños a las obligaciones laborales, cambios sorpresivos del turno laboral, la exigencia permanente de laborar domingos y festivos sin ningún fundamento o en forma discriminatoria respecto a los demás empleados, que conllevan a la desmotivación del trabajador.

**El maltrato laboral** por su lado, aunque en menor proporción, se manifestó en aquellas conductas que menoscaban la dignidad de las víctimas entre ellas: Agresión física, las expresiones injuriosas, ultrajantes mediante palabras soeces, las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, la alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona y los demás actos que según la misma Ley, menoscaban la autoestima, el buen nombre o la vida privada del trabajador.

- **Con respecto a los criterios que obstaculizaron o facilitaron la aplicación de la ley 1010 de 2006**, por parte los inspectores de la Oficina de Trabajo, se identificaron básicamente los siguientes: La configuración del acoso laboral, la existencia del vínculo laboral de los quejosos con las empresas querelladas, el desistimiento, la conciliación de las partes, la concertación de compromisos con respecto a las conductas acosadoras que afectaron a los denunciantes, sobre todo en lo relacionado con la cesación de las mismas y la prevención de las represalias por parte de los empleadores, los contratos por prestación de servicios sin relación de jerarquía o subordinación, y los documentos anónimos en los que no fue posible la no ratificación de la queja por parte de las supuestas víctimas.

No obstante, el criterio predominante como factor obstaculizador para la aplicación de Ley de acoso laboral, fue la inexistencia o terminación del vínculo laboral; el cual, se reflejó en el 40.54% de las quejas interpuestas por los trabajadores de las diversas empresas, seguido por el 32.43% de las denuncias que fueron resueltas por conciliación y del 10.80% de las quejas que por desistimiento fueron finalmente archivadas por decisión del inspector a cargo.

- **El vínculo laboral**, constituye uno de los requisitos fundamentales para la aplicación de la Ley 1010 de 2006, y se encuentra estipulado en su artículo 1º. Por tanto, la desvinculación laboral, entendida como el final de una relación establecida legalmente entre la organización y un individuo a través de un contrato de trabajo cuyas condiciones se pactan de común acuerdo e interés para las partes, generando consecuencias para el desvinculado, dejó sin fundamento la aplicación de la Ley por parte de los Jueces competentes, en tanto, la terminación del vínculo

laboral se dio antes de que los inspectores de trabajo a cargo, llevaran a cabo la práctica de las pruebas, impidiendo también que fueran remitidos a los juzgados laborales para el tratamiento sancionatorio del acoso laboral debidamente demostrado.

Razón por la cual, aquellos casos en los que las conductas denunciadas configuraban plenamente el acoso laboral en su modalidad de persecución y maltrato laboral, la terminación del contrato de trabajo en forma unilateral y el despido sin justa causa que dan lugar a la indemnización de los trabajadores afectados, quedaron por fuera de los procesos de penalización.

- **La conciliación**, es una de las acciones definidas por la Ley 1010 de 2006 para la resolución de conflictos asociados al acoso laboral entre patronos y trabajadores; es por esta razón, que en estos casos, los inspectores de trabajo sólo pueden servir como conciliadores, como lo afirma la misma Ley en su artículo 9º (Medidas Preventivas y correctivas del acoso laboral); debe orientarse básicamente a componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí y según lo estipulado en el artículo 19 de la Ley 640 de 2001, se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, la cual con base al artículo 2469 del Código Civil, es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.
- En lo referente a los **contratos por prestación de servicios**, en el Parágrafo del artículo 1º de la ley 1010 de 2006, se estipula que ésta, 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.

Se plantea por tanto, la necesidad de que en dicha Ley, no se discrimine su aplicación en estos casos sino que en algunos de sus artículos, se incluyan los procedimientos pertinentes para que los inspectores de trabajo los puedan resolver; más, si se considera que muchos trabajadores con este tipo de vinculación laboral, son víctimas de acoso laboral por largos períodos de tiempo a través de la renovación de dichos contratos, sin que puedan acudir a estas instancias para buscar ayuda, a través de la conciliación.

- En cuanto a las **quejas anónimas**, no se pudo colegir que al interior de las empresas querelladas mediante este tipo de denuncias, se configurara el acoso laboral, pues tampoco se pudo notificar a los denunciantes para que ratificaran la queja y por tanto, el funcionario encargado de los casos identificados, resolvió archivarlos considerando que no es viable darle credibilidad a escritos en los cuales sus autores no se identifican, ya que la ley 1010 de 2006, es clara al definir su objeto y es requisito sine qua non de citar a las partes a fin de llegar a unos compromisos y hacer seguimiento en procura de mejorar el ambiente laboral.

Además, los documentos anónimos, son considerados por la ley como documentos no muy confiables, dado que quien quiera poner en consideración una conducta de acoso laboral, lo debe hacer identificándose, a fin de poder ratificarse en lo expuesto mediante la queja interpuesta.

- En lo referido a **los programas de prevención o corrección del acoso laboral y de atención a víctimas y acosadores**, en la exploración que se realizó en los distintos organismos judiciales encargados de resolver las quejas interpuestas por los trabajadores durante el período 2010-2012, se pudo determinar que en ninguno de ellos, existen programas

orientados al logro de los objetivos de la Ley 1010 de 2006; de hecho, en ninguno de sus artículos se estipula que dichos organismos deban asumir funciones asociadas a la implementación de este tipo de programas.

Por el contrario, el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1010 de 2006, señala que son las empresas las que deben tener mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral, y, el numeral 1.7 del artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008, establece como medida preventiva y correctiva de las mismas la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral y la implementación de un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo. De lo cual, se derivó la decisión del Ministerio del Trabajo, de establecer mediante Resolución 652 de Abril de 2012, la conformación de dicho Comité en entidades públicas y privadas, el cual debe estar compuesto por dos representantes de los trabajadores y dos del empleador con sus respectivos suplentes.

- La Ley en mención entonces, debería reglamentar la implementación de programas obligatorios de atención frente a víctimas y acosadores, al igual que de estrategias orientadas a la prevención y corrección del acoso laboral por parte de los inspectores de trabajo a través de grupos de apoyo dependientes de dichos funcionarios, con procesos de seguimiento que permitan determinar la efectividad en la aplicación de los correctivos al interior de las organizaciones, considerando que las empresas poco se interesan en este tipo de actividades y que los nuevos comités de convivencia laboral no son obligatorios, dejando su conformación a decisión voluntaria de las mismas.

De lo cual, se infiere que la conformación de los Comités de Convivencia Laboral al interior de las organizaciones, deberían ser de carácter obligatorio y que la Ley de Acoso Laboral, debería reglamentar sus

funciones en lo relacionado con la implementación de los mecanismos de control para que los querellados cumplan a cabalidad con las estrategias de prevención y corrección que les sean impuestas por los inspectores de trabajo.

- En cuanto a las **sanciones**, en los artículos 12 y 13 de la Ley 1010 de 2006, se determina que éstas, son competencia de los Jueces Laborales o del Ministerio Público, al igual que el procedimiento a seguir. Específicamente, en su artículo 12º (Competencia), excluye a dichos funcionarios de la aplicación de las medidas sancionatorias cuando estipula, que 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. Es decir, que no existe la función sancionadora en cabeza de los inspectores de trabajo.
- **La penalización del acoso laboral en el municipio de Manizales durante el período 2010-2012**, presentó un bajo grado de eficiencia y efectividad, pues la mayoría de las quejas interpuestas por trabajadores de las diferentes empresas y que fueron resueltas en la Oficina de Trabajo, fueron archivadas por no existir el vínculo laboral exigido por la Ley 1010 de 2006 para su aplicación, evidenciándose también otros factores como el desistimiento, el contrato por prestación de servicios sin relación de jerarquía o subordinación y las quejas anónimas sin presencia de los quejosos para la ratificación de sus denuncias, los cuales obstaculizaron su remisión a las instancias superiores competentes (Juzgados Laborales), para ser analizadas y sancionadas cuando fuera pertinente.

Por otra parte, el único caso que llegó a ser penalizado durante el período 2010 – 2012, se falló en primera instancia en contra de la demandante, ya que la Juez Laboral encargada de resolver el caso,

consideró que como la relación que existe entre un trabajador asociado y una cooperativa de trabajo asociado no se adecua a los presupuestos de la ley 1010 de 2006, sin duda alguna sus trabajadores asociados y directivos no pueden ser sujetos activos o autores de acoso laboral y la demandante no puede ser víctima de ese tipo de conductas, y aunque dicha funcionaria no desconoció que la vinculación a una cooperativa no excluye per se el surgimiento de una relación laboral, si insistió que este tema no fue planteado en la demanda.

Además, por deficiencias en la sustentación jurídica por parte del abogado de la demandante, quien apenas fundamentó debidamente el CONTRATO REALIDAD cuando interpuso el recurso de apelación ante la Sala Laboral del tribunal Superior del Circuito de Manizales, ésta instancia superior confirmó la sentencia, sustentando que la Sala como Juez Colegiado de segunda instancia no podía tomar para sí la potestad que no dinamizó la Juez, en el sentido de declarar, por fuera de lo pedido (extra petita), que entre la demandante y la demandada (cooperativa) existió un verdadero (real) contrato laboral.

- Finalmente, se puede concluir que la Ley 1010 de 2006 (Acoso Laboral), presenta múltiples vacíos que inciden para que los inspectores de trabajo se tengan que ceñir a sus requerimientos, dejando de lado las posibilidades de aplicación en aquellos casos en los que realmente se da la configuración de los distintos tipos de acoso laboral.

Por tanto, dicha Ley, debería incluir en su reglamentación algunos artículos que le permitan a estos funcionarios judiciales, siquiera convocar al denunciante para que ratifique los hechos sobre todo cuando éste aún se encuentre trabajando en el momento en el que interpone la queja, aunque ya se haya terminado su vínculo laboral antes de que se avoque el conocimiento del asunto, la práctica de

pruebas o la audiencia de conciliación; y a los querellados para que rindan declaración.

Aspectos, que podrían contribuir a la concientización de los querellados frente a los alcances que pueden tener sus conductas acosadoras en la vida de sus trabajadores, quienes puede llegar hasta la renuncia de su cargo afectando gravemente su subsistencia, porque ya no soportan más los maltratos y persecuciones de los que son víctimas al interior de las empresas, o, enviarlos a una capacitación obligatoria también estipulada por la Ley, con miras a procurar el logro de sus objetivos primordiales, como son la prevención y corrección del acoso laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- **AMAYA, P. J. (Director del proyecto). (2000). Colombia un país por construir. Problemas y retos presentes y futuros. Bogotá: UNIBIBLOS. [ [Links](#) ]**
- **ALVARADO, MORA Myriam (2007). Acoso moral. ¿Es Víctima de Mobbing? Quito: Disponible en: [www.acosomoral.org/quitomobbing.htm](http://www.acosomoral.org/quitomobbing.htm)**
- **Ayala Cáceres, Luis Carlos. (2004-2005). Legislación en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales. Bogotá: Ediciones Salud Laboral. Disponible en: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/ContLin/jurisprudencia\\_del\\_acoso\\_laboral.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/ContLin/jurisprudencia_del_acoso_laboral.html)**
- **BARÓN, M.; MUNDUATE, L. & BLANCO, M.J. (2003). La espiral del mobbing. Revista Papeles del Psicólogo. [ [Links](#) ]**
- **BOADA, J. DE DIEGO, R. y VIGIL, A (2003). Mobbing: Análisis de las propiedades psicométricas y estructura factorial de cuatro escalas. Revista**



Encuentros. Psicología Social. Disponible en:  
[www.perits.org/judiciales/prevencion](http://www.perits.org/judiciales/prevencion)

- CALDERÓN, BERROCAL, María del Carmen; CARVAJAL ORDUÑA Jorge; GONZALES, MÁRQUEZ, Francisco Javier (2010). El acoso laboral. En Los Archivos y en la Historia. Disponible en:  
[www.carm.es/.../integra.servlets.Blob](http://www.carm.es/.../integra.servlets.Blob)
- CAMPOS, Patricia; ABARCA, Carlos; y PRADO, Gaudy (2005). Acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo. Costa Rica. Vol. 22. No 2. Heredia. Disponible en:  
[www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152005000200004...sci...](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152005000200004...sci...)
- CARACOL/ Septiembre 15 de (2006). Preocupante acoso laboral en Colombia revela Ministerio de la Protección Social.  
[www.caracol.com.co/nota.aspx?id=333189](http://www.caracol.com.co/nota.aspx?id=333189)
- CARBONELL, Enrique. VAYÁ, Gimeno, NAVARRO, Miguel Ángel. (2007). La actividad preventiva en el acoso laboral Goaprint, S.L. Diseñarte. Disponible en: [www.acosomoral.org/pdf/acosolaboral.pdf](http://www.acosomoral.org/pdf/acosolaboral.pdf)
- CASSE, P. (1990). La administración del talento. Oficina eficiente. P. 7. [ [Links](#) ]
- CENTRO DE ESTUDIOS CULTURALES- CEC. (2004). Los colombianos de hoy. Revista Semana (1137).
- CEPEDA, ESPINOSA, Manuel José (2007). Cómo opera la presunción de acoso laboral. Disponible en:  
[http://www.bonila.com/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=176](http://www.bonila.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=176)

- CEPEDA, ESPINOSA, Manuel José. Magistrado Ponente. Sentencia C 960 de 2007. Corte Constitucional Colombiana.
- Congreso de la República de Colombia. “Ley 1010 de 2006”. Bogotá: Diario Oficial No. 46.160, de 23 de Enero de (2006).
- Consejo Superior de la Judicatura. La Violencia en el Trabajo y el Acoso Laboral en la LEY 1010 de 2006. Disponible en: [www.ramajudicial.gov.co/.../La%20violencia%20en%20el%20Trabaj](http://www.ramajudicial.gov.co/.../La%20violencia%20en%20el%20Trabaj).
- CORREAS, Florencia (2004). Alcances sociológicos del derecho del trabajo en México. Ediciones COYOACAN. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades. México.
- DÁVILA, C. (1985). Teorías organizacionales y administración. Bogotá: McGraw Hill.
- DEL TORO, MARTÍNEZ, Jorge Mario (2011). Evolución Jurídica del acoso laboral en Colombia y España. Universidad Buenaventura. Disponible en: [https://docs.google.com/document/d/1pzWNZYXaMcv4eBwnDuEJG\\_TXVtSb\\_meseLODKELJ3ZOQ/edit?hl=es&pli=1](https://docs.google.com/document/d/1pzWNZYXaMcv4eBwnDuEJG_TXVtSb_meseLODKELJ3ZOQ/edit?hl=es&pli=1)
- DOMENCH, Beatriz (2010). Problemáticas Globales en las relaciones laborales: Mobbing o acoso laboral. Escuela Virtual de Relaciones Internacionales. Disponible En: [www.evrieduca.com/problematicas-globales-en-la.php](http://www.evrieduca.com/problematicas-globales-en-la.php)
- El acoso laboral o “mobbing” (2006). Disponible en: [www.ugt.es/mobbing/mobbing.html](http://www.ugt.es/mobbing/mobbing.html)
- ENGELS, Federico (1.976). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. México: Quinto Sol.

- ETKIN, J. (1985). Viabilidad de las organizaciones. Buenos Aires: Macchi. P. 198.
- FERNÁNDEZ, J. (2004). La década de la RSE (Responsabilidad Social Empresarial). Revista del Semanario El Espectador.
- FIORITO, Orlando, FERRANTE, Carolina. Violencia o acoso moral laboral. Disponible En: [www.alfinal.com](http://www.alfinal.com) O En: [www.alfinal.com/Salud/mobbingplus.php](http://www.alfinal.com/Salud/mobbingplus.php)
- FUENTES, MARTÍNEZ, Francisco (2001). Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal ("mobbing") en el trabajo. Conceptos: *La investigación. Historia y el Término Acoso Laboral.* España. Disponible en: [www.stes.es/salud/Libro\\_Riesgos\\_laborales/c08a1](http://www.stes.es/salud/Libro_Riesgos_laborales/c08a1)
- FUERTES, Francisco y ALONSO, M. B. (2002). Arqueología del mobbing. <http://www.perso.wanadoo.es/rpaccino/colaboradores/Arqueología.pdf>
- GIRALDO, Javier (2005). "Estudio bibliométrico de las investigaciones sobre acoso laboral en Bogotá, D.C. durante el período 1990 - 2004". Universidad Santo Tomás. Bogotá: Corporación Universitaria Iberoamericana. Disponible en: [javiergiraldo@correo.usta.edu.co](mailto:javiergiraldo@correo.usta.edu.co); [jvgiraldo@hotmail.com](mailto:jvgiraldo@hotmail.com).
- GOFFMANN, G. (1996.) Estigma: La identidad deteriorada. México. Paidós.
- GONZÁLEZ, G. A. (2001). Redescubrir el Recurso Humano. Revista Gerente.
- GONZÁLEZ, J. F. (2003). Mobbing: Acoso psicológico en el trabajo. Madrid: PROMOLIBRO.

- HERNÁNDEZ, HENRIQUEZ, Fabián Ignacio (2012). Acoso laboral y Comités de Convivencia.
- HOYOS, S. (2003). Conversaciones en la mesa. Mesa de trabajo "Mujer y conflicto armado". Bogotá: Átropos.
- JIMÉNEZ, MORALES, Germán (2010). Infiernos laborales. Medellín: El COLOMBIANO.
- JURISPRUDENCIA DEL ACOSO LABORAL (2006). CORTE CONSTITUCIONAL. DISPONIBLE EN: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Jurisprudencia-Acoso-Laboral/2463447.html>
- Ley 1010 de 2006. Medidas de prevención y sanción al acoso laboral y otras formas de hostigamiento. Disponible en: <http://litigium.blogspot.com/2006/04/ley-1010-de-2006-medidas-de-prevencion.html>
- LEYMANN, Heinz. (1996). Mobbing. Paris: Seuil.
- LUNA, A. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). El acoso laboral o Mobbing: Perspectiva Psicológica. Madrid: Secretaria de Salud Laboral. Disponible en: [www.scielo.org.co](http://www.scielo.org.co)
- MANSILLA, IZQUIERDO, Fernando. (2006). El Acoso Laboral o "Mobbing". Disponible en: [www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5\\_2.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_2.shtml)
- MILLÁN (2001). La Motivación en el Entorno Laboral. En: [www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/online.../retunidad04.p](http://www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/online.../retunidad04.p)

- **Ministerio de la Protección Social. MPS (2010). Por acoso laboral hay 2.041 quejas en el Ministerio de Protección Social. Disponible En: [www.portafolio.co/archivo/documento/CMS-7502449](http://www.portafolio.co/archivo/documento/CMS-7502449)**
- **Monografias.com Análisis ley 1010 de 2006 – Ley de Acoso Laboral. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos83/analisis-jurisprudencial-ley-1010-2006-ley-acoso-laboral/analisis-jurisprudencial-ley-1010-2006-ley-acosolaboral.shtml#ixzz2loINZChz>**
- **Morales, R. (1998). El rol de los agentes de socialización. En Arregui, P. y Cueto, S. (Editores). Educación ciudadana, democracia y participación. Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo. GRADE.**
- **MORÍN, E. (2002). ¿Estamos en un Titanic? En Kliksberg, B. Ética y desarrollo: La relación Marginada. Buenos Aires: El Ateneo.**
- **MUÑOZ, Ana María (2007). La Nueva Legislación Sobre Acoso Laboral en Colombia (LEY 1010 DE 2006, Art. 2). Área de Derecho Laboral y Seguridad Social. Bogotá: Universidad de los Andes.**
- **ORDUZ, DURÁN, Jaime (2006). Identificación del mobbing o acoso laboral en una empresa del Sector Industrial de Mamonal. Facultad de Psicología. Cartagena: Universidad de Sanbuenaventura.**
- **ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. OIT. (2004). ACOSO Y VIOLENCIA LABORAL O MOBBING. Disponible en: [www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-iii-1b](http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-iii-1b).**
- **ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. OIT (2006). Conferencia Internacional del Trabajo. 95ª Reunión. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. En: La OTI pide fortalecer la**

inspección del trabajo en el mundo. Ginebra. Disponible en:  
[www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-iii-1b](http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-iii-1b).

- PASTRANA, JIMÉNEZ, José Ignacio. GARCÍA, ALONSO, Ana María (2008). La Incapacidad Temporal. Manual Para el Manejo en Atención
- PERALTA, María Claudia (2004). El Acoso Laboral o Mobbing. Perspectiva Psicológica. Revista de Estudios Sociales No 18. Facultad de Ciencias Sociales. Bogotá: UNIANDES. Fundación Social. Disponible En: [res.uniandes.edu.co](http://res.uniandes.edu.co)  
> [Revista No 18](#)
- PÉREZ, ROSAS María Rocío (2006). MOBBING. Estudios de caso sobre la desvinculación laboral en puestos gerenciales. COMPUTRABAJO. México.
- Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. Diversitas. Vol. 1. No 2. Bogotá (2005). Disponible en: [www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982005000200009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982005000200009).
- PAVÓN, H. (2004) Refugiados del mundo: Los que huyen hacia la vida. En Fórum 2004. Separata de El TIEMPO. [ [Links](#) ]
- PÉREZ, ROSAS, María del Rocío. Mobbing. Estudios de caso sobre la desvinculación laboral en puestos gerenciales. Disponible en: [www.acosomoral.org/pdf/mobbingo8e](http://www.acosomoral.org/pdf/mobbingo8e).
- PIÑUEL, Manuel Y ZABALA, Iñaki (2001). Mobbing. Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Bilbao: Ed. SAL TERRAE.
- PRIMARIA. GRUPO LEXARTIS. Madrid: Sociedad Madrileña de Medicina Familiar y Comunitaria. Disponible En: [www.samfyc.org/index.php?option=com\\_docman&Itemid=56pdf](http://www.samfyc.org/index.php?option=com_docman&Itemid=56pdf)

- REYES, GUERRA, Natalie (2011). Alcances de la presunción en el proceso por acoso laboral en Colombia. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Derecho Y Ciencia Política. Disponible en: <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/8130/2/137794.pdf>
- RODRÍGUEZ, FERNÁNDEZ, Andrés (2010). El acoso laboral: Una aproximación desde la Psicología Social. Universidad de Granada: Disponible en: [abusoeneltrabajo.blogspot.com/.../descripción-general-del-acoso-labo...](http://abusoeneltrabajo.blogspot.com/.../descripción-general-del-acoso-labo...) o en: [capacitación@persist.cl](mailto:capacitación@persist.cl)
- RODRÍGUEZ, NIEVES, Edgardo (2007). El acoso moral en el trabajo: Consciencia y Desarrollo en Puerto Rico. Revista Empresarial Inter Metro / Inter Metro Business Journal Spring. Vol. 3 No.1. Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico. San Juan Puerto Rico.
- SACIPA, S. (1999). ¿Anclados en las dinámicas de las violencias? Proyecto Opinión Pública. Área de Psicología Social. Facultad de Psicología. Bogotá: Universidad Javeriana.
- SÁNCHEZ, Cinthya (2012). Los 10 casos de acoso laboral más famosos de la historia. Disponible En: [iberoamerica.net](http://iberoamerica.net) › México › Prensa generalista › [de10.com.mx](http://de10.com.mx)
- SILVA, COLMENARES, J. (2001). La Salida: Un nuevo modo de desarrollo humano para la paz. Bogotá: Aurora.
- Universidad de Antioquia y Ministerio de la Protección Social. (2004). Violencia en el trabajo: Formas y consecuencia de la violencia en el trabajo. Colombia, 2004. Medellín: Universidad de Antioquia. [ [Links](#) ]

