

**LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EN EL SISTEMA JURIDICO COLOMBIANO,
UNA VISIÓN A PARTIR DE ANALISIS DE CASOS EN EL CALL CENTER
EMERGIA DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

HERNANDO DE LEÓN GIRALDO GONZÁLEZ

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANAS**

**MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
DOCENTE ASESOR: WILMAN A. RODRIGUEZ C.**

Contenido

Introducción	3
1. Justificación	4
2. Delimitación del Arrea Problemática	6
3. Preguntas de Investigación	10
4. Objetivos	11
4.1.Objetivo General	11
4.2.Objetivos Específicos	11
5. Marco Teórico	12
5.1.Violencia Ocupacional	15
5.1.1. Algunas definiciones de la palabra trabajo y su relación con la violencia	16
5.1.2. Aceptión de Violencia Ocupacional	17
5.1.3. Tipos de Violencia Ocupacional	19
5.1.3.1. Violencia Tipo I	19
5.1.3.2. Violencia Tipo II	19
5.1.3.3. Violencia Tipo III	19
5.2.Violencia Ocupacional en el Sistema Jurídico colombiano	22
5.2.1. Principales Reformas de la Ley 50 de 1990	22
5.2.2. Principales Reformas de la Ley 789 de 2002	23
5.2.3. El Acoso Laboral – Ley 1010 de 2006	26
5.2.3.1. Modalidades de Acoso Laboral	28
5.2.4. Código Sustantivo del Trabajo	29
5.2.5. Reglamentos Internos de Trabajo	33
5.2.6. Comités de Convivencia Laboral	35
5.3. Factores Determinantes de Violencia Ocupacional	38
5.3.1. Factores de Riesgo Psicosocial – Resolución 2646 de 2008	39
5.3.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial de Índole Extralaboral	41
5.3.1.2. Factores de Riesgo Psicosocial de Índole Intralaboral	42
5.3.1.2.1. Demandas del Trabajo	43

5.3.1.2.2. Control Sobre el Trabajo	44
5.3.1.2.3. El liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo ...	45
5.3.1.2.4. Recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y el trabajo que se realiza	46
6. Bibliografía	49

Introducción

En el presente estudio se pretende abordar el análisis de la Violencia Ocupacional desde el punto de vista legal. En este orden de ideas se busca, además de conceptualizar el tema de estudio en sus diferentes formas y concepciones, ya sea violencia intralaboral o extralaboral, hacer un recorrido desde los antecedentes histórico políticos que han precedido la reformas laborales en Colombia a partir de la Constitución de 1991, como lo son la Ley 50 de 1990 en el gobierno de Cesar Gaviria Trujillo y la Ley 789 de 2002 en gobierno de Álvaro Uribe Vélez. Así mismo se busca identificar cuál ha sido la forma como se ha definido en la ley la violencia en el trabajo pasando por la Ley 1010 de 2006, quien contempla por primera vez en el país el concepto de Acoso Laboral y las Resoluciones del Ministerio del Trabajo y la Protección Social quien a partir del establecimiento de las necesidades intervenir las enfermedades de origen laboral contempla en la Resolución 2646 de 2008 la obligación de los empleadores de establecer mecanismos para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La importancia del estudio que se plantea, radica en que se pretende hacer un análisis de la operatividad de la ley frente a la observación de algunos casos de Violencia Ocupacional en el Call Center Emergia de la ciudad de Manizales, y de la forma como los trabajadores víctimas de episodios de violencia han encontrado la forma de enfrentar dichas situaciones ya sea mediante el ejercicio de mecanismos establecidos en la ley o a través de estrategias de afrontamiento personales orientadas por la forma en que se han visto expuestos a diferentes situaciones mediante las cuales buscan la protección de sus derechos. No se busca entonces solo establecer una posición crítica desde la óptica de las personas que se ocupen del estudio objeto de investigación sino desde la visión y perspectiva del trabajador víctima de violencia en el trabajo a partir de los hallazgos que se encuentren dentro de la investigación de casos.

1. Justificación

La presente propuesta de investigación pretende aportar al desarrollo de la investigación a través de un análisis al ordenamiento legal, en el cual se busca averiguar cuáles pueden ser las eventuales razones de ausencia de denuncias de violencia ocupacional y que incidencia podría tener la contemplación de la figura dentro del ordenamiento jurídico, así como analizar la efectividad y operatividad de la ley como mecanismo para controlar el fenómeno que afecta decididamente a los trabajadores que a diario se ven expuestos a situaciones que pueden afectarlos y en consecuencia ser sujetos pasivos de esta conducta absolutamente reprochable, pero poco visibilizada en el ámbito laboral como una situación de la cual se requiere mayor atención y compromiso social empresarial e institucional por parte de las autoridades administrativas de control.

El desarrollo se realiza bajo el supuesto que la Violencia Ocupacional no ha tenido una visibilidad formal en el ámbito de la Sociedad del Trabajo en Colombia como quiera que el Estado ha hecho desarrollos legislativos que pretenden proteger la inversión, ya sea nacional o extranjera, frente a una serie de derechos de los trabajadores los cuales de alguna manera se ven como cortapisa u obstáculo para que exista una mayor inversión de capital y consecuente generación de empleo. Así mismo este, si se quiere proteccionismo de los empleadores, hace que los trabajadores al estar presionados por la necesidad del trabajo para proveer su sustento y el de su familia, no se informe bien de sus derechos y por ello acepten una serie de conductas de sus empleadores que podrían catalogarse como Violencia Ocupacional, como comportamientos normales, y por su cotidianidad, no encuentran reparo o lo asimilan como situaciones válidas. Así mismo aquellos trabajadores que se atreven a poner en marcha las herramientas legales para ejercer sus derechos pueden encontrar una serie de barreras procedimentales y por lo general probatorias para poder llevar a feliz término sus pretensiones lo cual puede llegar a hacer nugatorios el ejercicio de sus derechos y salvaguardar la integridad económica de los patronos dueños del capital “generador de riqueza”.

Es por lo anterior que el presente estudio pretende una aproximación a los antecedentes normativos existentes sobre violencia ocupacional, el contexto político económico y social en el

que se dieron, y las causas o razones que pudieron motivar las distintas reformas laborales en Colombia, las cuales no necesariamente se debieron a triunfos de la clase trabajadora en el país sino a la combinación de una serie de intereses políticos, económicos y sociales.

Así mismo es importante conocer a través de las disposiciones normativas existentes, la forma en que se encuentra tipificada la violencia ocupacional, las herramientas de los trabajadores para el ejercicio de sus derechos y el planteamiento de un análisis crítico sobre la practicidad, eficiencia y falencias que pueden contemplar la normatividad existente en el país, a partir de la observación de casos reales de violencia ocupacional y la visión de las víctimas sobre las diversas situaciones vividas y las facilidades o dificultades legales o procedimentales que encontraron para el ejercicio de sus derechos.

2. Delimitación del Área Problemática

El trabajo es seguramente una de las formas de realización del ser humano en su ámbito profesional y/o vocacional en la medida en que las personas encuentran un sentido de vida en considerarse útiles a la sociedad y aportar conforme a sus capacidades al desarrollo y ejecución de actividades que propendan a la generación de riqueza material y/o social. Sin embargo, para que la persona pueda aportar desde su trabajo de manera decidida al crecimiento económico y social propio y/o de su entorno, es fundamental una serie de condiciones de seguridad, ingreso justo, protección social, posibilidades de desarrollo, etc. que lo hagan sentir que es valorado, tenido y cuenta y respetado. Desde el punto de vista del respeto se encuentra que el ordenamiento jurídico colombiano tiene una serie de disposiciones que buscan proteger y garantizar un trabajo digno. Así por mandato constitucional el artículo 25 superior establece:

“ARTICULO 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.”

Actualmente la OIT está recogiendo este tipo de ideas a partir del concepto Trabajo Decente llegando a ser una de las prioridades de la Nueva Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de Naciones Unidas. Se refiere la OIT al trabajo decente de la siguiente manera: *“El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres.”*¹ (OIT, 2015)

¹ La idea incluye la existencia de empleos suficientes (posibilidades de trabajar), la remuneración (en metálico y en especie), la seguridad en el trabajo y las condiciones laborales salubres. La seguridad social y la seguridad de ingresos también son elementos esenciales, aun cuando dependan de la capacidad y del nivel de desarrollo de cada sociedad. Los otros dos componentes tienen por objeto reforzar las relaciones sociales de los trabajadores: los derechos fundamentales del trabajo (libertad de sindicación y erradicación de la discriminación laboral, del trabajo forzoso y del trabajo infantil) y el diálogo social, en el que los trabajadores ejercen el derecho a exponer sus opiniones, defender sus intereses y entablar negociaciones con los empleadores y con las autoridades sobre los asuntos relacionados con la actividad laboral. (GHAI, 2003)

Sobre este enfoque de trabajo decente, puede concluirse que parte de las características que deberá tener dentro del aspecto de la Seguridad en el trabajo, hará referencia a que dicha actividad esté desprovista de cualquier forma de violencia ocupacional, esto es, cualquier forma de violencia en su lugar de trabajo, entendiéndose esta como *“una acción hostil, consciente y deliberada, practicada por la instancia agresora con la actitud y la intención de causar en la agredida algún tipo de daño, perjuicio, lesión o sufrimiento (físico, psíquico, moral, sexual, profesional, económico, social, jurídico o laboral)* (Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L., 2013). Según la definición que precede la violencia ocupacional pueda estar dada por una multiplicidad de conductas en el desarrollo del trabajo cuyo propósito y/o consecuencia termina siendo la afectación de la persona. Dichas afectaciones pueden ser tanto físicas como psíquicas y provenir así mismo de violencia física o moral.

Para efectos del estudio se habla Violencia Ocupacional Externa e Interna. La primera es aquella que se produce con ocasión de la labor que se presta para Organización, pero cuyos agresores son terceros ajenos a la relación laboral desde el punto de vista legal contractual, ya sean clientes, familiares de estos, etc.²

² En el campo de la salud es común ver a pacientes o acompañantes ejerciendo acciones violentas en contra de los trabajadores de la salud, en oficinas públicas se observan los diversos usuarios que inconformes con la calidad del Servicio arremeten contra los trabajadores encargados de la atención al público, similar situación se puede evidenciar con los trabajadores que prestan servicios para compañías de telefonía móvil o servicios públicos domiciliarios, muchos de estos, que incluso ni si quiera pertenecen a la Empresa, sino que hacen parte del fenómeno de la terciarización laboral, es decir, son empleados de empresas contratadas por multinacionales de servicios para que presten servicios de BPO ejemplo clásico de los Call Center que terminan trabajando para empresas de países desarrollados desde países en vía de desarrollo como Colombia, pero cuyos niveles de desempleo y de necesidad de generación de ingresos, ofrecen mano de obra calificada a bajo costo y con la pesada carga del trabajador de soportar los comportamientos culturales y tratos desmedidos de esos clientes los cuales constituyen una forma más de violencia ocupacional etc. Sin embargo a pesar de soportar dichos tratos se le exigen a los trabajadores altos estándares de atención y de cumplimiento de metas a cualquier precio, es una manera de administración que podría fácilmente concluirse totalmente permeada por el Toyotismo a través de la cual a cualquier medida se busca la eficiencia detrás del discurso retórico que el éxito empresarial es el éxito de todos los trabajadores. Sin embargo las utilidades sólo son repartidas entre los accionistas. Sobre dicho modelo de administración se dijo en un estudio realizado en República Dominicana que *“El mito del espíritu Toyota se puede ver como un recurso y discurso regular el cual se moviliza por parte de quien necesita generar perspectivas de algo que en apariencia es fabuloso para todos, sin embargo detrás hay verdades de otra naturaleza, que esconden el ejercicio coercitivo del poder (Ibarra y Montaña, 1987) mediante el discurso de la eficiencia productiva y el bienestar social. La gran empresa que ostenta el capital sea de occidente o de oriente, con auxilio de teorías administrativas ha decidió poner en marcha primero; la extracción de los saberes y el sentir de quienes aportan la fuerza de trabajo viva, a cambio de ciertos incentivos materiales e inmateriales, y segundo; dominar y tener de cualquier forma la propiedad de estos quehaceres y saberes para hacer más fructífera la explotación mental-física del obrero-trabajador y de las pequeñas organizaciones subcontratistas, en favor de los intereses de quien ostenta el capital o el dueño de los medios de producción.”* (Sergio Ochoa Jiménez - Juan Carlos Ramírez Segura - José Ramón García, 2011)

El otro tipo de clasificación de Violencia es la denominada interna, y es la que es ejercida por personas al interior de la organización en la que se trabaja y va desde la violencia física hasta la psicológica, materializada por ejemplo en el Acoso Moral o Sexual, y traduciéndose en algunos casos, en Acoso Laboral. Esta violencia es una de las formas más comunes de violencia en el lugar de trabajo y es ejercida por compañeros de trabajo, personas de jerarquías mayores o inferiores a la víctima y con múltiples propósitos que pueden ir desde obtener tratamientos especiales del trabajador afectado o por la mera intención de hacer daño o, incluso, derivado de acciones que sin intencionalidades dañinas, terminan afectando al trabajador y constituyendo violencia ocupacional como por ejemplo aquel Jefe que sin intención de ejercer violencia ejerce un control excesivo sobre sus trabajadores al punto que su estilo de dirección y liderazgo constituye un factor de riesgo psicosocial que en cualquier momento puede generar patologías en su equipo de trabajo por afectar el bienestar mental de sus trabajadores, manifestado por ejemplo en fenómenos como el estrés laboral. Es en este tipo violencia en la que se pretende centrar este trabajo de investigación.

El enfoque teórico de este estudio se centrará entonces en abordar lo que debe entenderse como Violencia Ocupacional, los Factores de Riesgo Psicosocial de índole Intralaboral que pueden propiciar la violencia ocupacional, el Acoso Laboral y la Legislación colombiana y verificar si la ley y su operación es efectiva o eventualmente pueden constituir un factor facilitador de violencia ocupacional.

No obstante es importante tener presente que el fenómeno de la visibilidad no es un tema que necesariamente afecte solo a Colombia, en Chile por ejemplo hacia el año 2004 se realizó un estudio por la firma Laborum en una empresa de 5.000 trabajadores donde arrojó como resultado que más de dos tercios de los trabajadores habían sido víctimas de Mobbing, entendiéndose este para efectos de dicho estudio como Acoso Psicológico; sin embargo apenas en julio de 2006 cursaba un proyecto en el Congreso Chileno para contemplar legalmente la figura (Riquelme, 2006) la cual se vino a materializar hasta el año 2008.³

³ La Ley 20.607, publicada en el Diario Oficial el 8 de Agosto de 2008, modificó el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral. La nueva ley introdujo modificaciones en el artículo 2º, 160 y 171 del Código del Trabajo. En tanto, además modificó el artículo 84 del Estatuto Administrativo, además del artículo 82 de

En México se estima que el 44% de la población de trabajadores ha sido víctima de Acoso Laboral, sin embargo no existe una regulación sistemática del fenómeno lo que hace que un trabajador víctima deba acudir no solo a la legislación laboral sino a la penal, civil, etc., disgregando los campos de acción en varias jurisdicciones lo que eventualmente puede llegar a dificultar la posibilidad de ejercicio por parte de los trabajadores. (Guerrero, 2015)

No obstante la cifra mostrada por Guerrero, un estudio realizado por la investigadora del Departamento de Estudios Socio Urbanos, del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH) de la Universidad de Guadalajara, Beatriz Adriana Bustos Torres, estableció que al menos el 80% de la población trabajadora de México ha sufrido Acoso Laboral al menos una vez en su vida y las mujeres son las principales víctimas. (Universidad de Guadalajara - Ríos Julio, 2015)

El presente trabajo de investigación busca entonces a través de una análisis descriptivo del Marco Jurídico Colombiano y de una observación de estudios de caso en la Empresa Emergia de la ciudad de Manizales, la cual se dedica a la actividad de Call Center, encontrar episodios de Violencia Ocupacional, visibilizarlos como casos con necesidad de un adecuado tratamiento y atención por parte de Empleador y Empleado, identificar como ha sido su manejo, que acciones han desplegado las víctimas, si las acciones han sido efectivas, si han encontrado barreras en el ejercicio de sus derechos, etc.; esperando poder presentar una mirada crítica y una eventual propuesta al Macro proyecto de investigación para tener mejores formas de afrontar la Violencia Ocupacional con trabajadores informados, conscientes de sus derechos y de las herramientas para hacerlos respetar y con empleadores ojalá conscientes de la necesidad de eliminar una serie de prácticas y conductas que necesariamente afectan la Dignidad de sus trabajadores, pero sobre todo con la convicción de la existencia del fenómeno y la importancia de su indispensable participación para contrarrestar cualquier episodio buscando una política de cero tolerancia a la de Violencia Ocupacional.

3. Pregunta de Investigación

De acuerdo a al problema planteado surge las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cómo influye el Ordenamiento Jurídico colombiano en la visibilización de la Violencia Ocupacional en el call center Emergia de la ciudad de Manizales?

4. Formulación de Objetivos

4.1. Objetivo General

- Comprender como está contemplada la Violencia Ocupacional en el Ordenamiento Jurídico Colombiano y la operatividad de la ley en el manejo del fenómeno en el call center Emergia de la ciudad de Manizales

4.2. Objetivos Específicos

- Conocer algunas acepciones y definiciones de Violencia Ocupacional.
- Identificar los Factores de Riesgo Psicosocial que influyen en el trabajo generadores de las diversas patologías que afectan al trabajador.
- Identificar las principales reformas laborales en Colombia desde el año 1990.
- Comprender el concepto de Acoso Laboral contemplado en la ley 1010 de 2006.
- Identificar como está contemplado en el Código Sustantivo del Trabajo la Violencia Ocupacional.
- Conocer cómo se instituyó la figura de los Comités de Convivencia Laboral.

5. Marco Teórico

Con el propósito de abordar el estudio es necesario primeramente hacer un acercamiento histórico político de los momentos en los que se dieron las principales reformas laborales contemporáneas en Colombia.

El contexto mundial en los años 80 estuvo fuertemente impactado, entre otros, por dos hechos político económicos a nivel mundial como lo fueron la Perestroika de Mijail Gorbachov, implementada en URSS hacia 1985, que buscaba pasar de un estado socialista basado en un sistema económico solidario, a un estilo capitalista neoliberal de tipo occidental y, la caída del muro de Berlín en 1989 a partir de la cual el Consenso de Washington ⁴ determinó el conjunto de políticas que los países de América Latina debían adoptar para migrar a una economía neoliberal. (Rubí Martínez Rangel, Ernesto Soto Reyes Garmendia, 2012)

Es necesario empezar entonces por analizar las motivaciones a las reformas laborales en el contexto en el cual se ha encontrado Colombia al momento de las mismas. Es claro por ejemplo que en la época de 1990 el país se encontraba en un modelo económico proteccionista, ⁵ en el cual predominaba el Centralismo y el Estado era empresario y gran empleador en sectores como el financiero a través del Banco Central Hipotecario, Granahorrar, Banco Cafetero, Caja Agraria,

⁴ Se conoce como Consenso de Washington a un conjunto de recomendaciones de política económica formuladas a principios de los años 1990 y que se consideraba deberían servir de orientación a los gobiernos de los países latinoamericanos (y países emergentes en general) y a los organismos internacionales (Fondo Monetario Internacional y Banco Mundial, principalmente) a la hora de diseñar las políticas económicas que impulsen el desarrollo. A lo largo de la década de 1990 este conjunto de recomendaciones de política para el desarrollo se fue convirtiendo en un programa general, al que muchos consideraron como la “receta neoliberal” a aplicar para salir del subdesarrollo.

⁵ Modelo Proteccionista o Keynesiano (John Maynard Keynes): es el desarrollo de una política económica para proteger los productos del propio país, imponiendo limitaciones a la entrada de productos extranjeros, similares o iguales mediante la imposición de aranceles e impuestos a la importación, encareciendo así dicho producto de modo que no sea rentable. La política que rige la expansión proteccionista ha conocido distintos periodos de auge y decadencia a lo largo de la historia. De forma general, en situaciones de economía de guerra o de autarquía, el proteccionismo se aplica de manera tajante. En situaciones de crisis económica, ciertos niveles de protección a los propios productos evita una caída fulminante de precios y el consiguiente descalabro de algún sector de la economía nacional.

también lo era en el sector Telecomunicaciones con Telecom, en el sector de Transporte Marítimo con la Flota Mercante Grancolombiana (45% capital colombiano, 45% capital venezolano y 10% de capital ecuatoriano), lo sigue siendo en el sector del hidrocarburos con Ecopetrol, esto hablando del nivel nacional, y a nivel local en los diversos municipios abundaban las empresas de obras públicas y a nivel departamental aún siguen algunas empresas de licores con el propósito de mantener algunos monopolios rentísticos de los cuales se solventan vía impositiva sectores como la salud y la educación. Era una época caracterizada porque estaba minada de violencia por la lucha contra el narcotráfico y sus prácticas terroristas, con una pobre infraestructura vial, educativa, sanitaria, de comunicaciones, legal labora, etc. lo que hacía que Colombia fuera vista por la comunidad internacional como un país altamente riesgoso para invertir y en consecuencia muy poco atractivo para atraer capitales extranjeros.

Colombia asistía a una presión de los Organismos Internacionales como el Banco Mundial donde ponía como condición al país para otorgar nuevos créditos que existiera una Modernización ⁶del Estado y su concepción económica, dónde se pasa de un predominio de intereses públicos por intereses privados que protegiera el capital extranjero que se esperaba se invirtiera en el país, con unas metas impuestas y cuyo seguimiento haría a través del Fondo Monetario Internacional, situación a la que accedió el Gobierno Barco hacia 1989 y en el que consideró que el modelo de desarrollo económico conveniente para el país se debía centrar en el Sector Externo generando condiciones para una mayor participación de capitales extranjeros con cierta vocación de permanencia (Documento Conpes, 2465 del 22 de febrero de 1990). No obstante el Banco Mundial no cedió al otorgamiento de créditos hasta poder verificar cuales serían las acciones tomadas por el Gobierno entrante, el de César Gaviria Trujillo, en la misma materia. (Garay, 1998).

⁶ Aunque el comienzo de la modernización en los países de América Latina, en particular, y del Tercer Mundo, en general, se presentó antes, el contexto de su conceptualización contemporánea aparece con los objetivos de desarrollo del naciente organismo de las Naciones Unidas a raíz de la finalización de la Segunda Guerra Mundial. Como el modelo deseable era el de los países que habían experimentado la Revolución Industrial, el concepto de modernización se subordinó al de desarrollo, suponiendo la meta de la industrialización capitalista. La modernización implicaba una postura pragmática del capitalismo industrial, en la cual la antigua ética política secular de la modernidad (que pretendió la emancipación de la sociedad) fue sustituida por los valores de acumulación de capital y consumo de los bienes de la industrialización, con aspiraciones de beneficio común. (Melo, 1996)

No parece casual entonces como, entre otras medidas del Gobierno Nacional, es promulgada la Ley 50 de 1990 el 28 de diciembre de 1990 y en enero de 1991 el Banco Mundial y el BID otorgan un crédito sindicado a Colombia por valor de U\$600 millones.⁷

Elegido Gaviria se empiezan a generar una serie de condiciones políticas que conducen la economía del país bajo un modelo Neoliberal el cual predomina a nivel mundial orientado hacia una Apertura Económica marcada por la Globalización. El Estado tenía entonces unos pilares legales para dicha estrategia enmarcados en la Ley 50 de 1990, la Nueva Constitución Política de 1991 (arts. 332 y siguientes) que además estableció un modelo descentralizado y cerró como colofón con la Ley 100 de 1993.

Lo que hizo el Estado entonces fue “preparar el terreno” para que los capitales extranjeros llegaran al país flexibilizando una serie de aspectos que permitiera ser un país atractivo para las inversiones foráneas y aquí entonces se empieza por crear condiciones laborales flexibles para que los empresarios puedan tener una mayor movilidad a la hora de tomar decisiones sobre sus empleados de tal forma que medidas como un despido no sea tan oneroso, eliminar ciertos fueros y estabildades, etc.

Se empezó a hablar entonces del término “Flexibilización Laboral” por parte del Gobierno y es así como el Ministro de Trabajo de la época Francisco Posada de la Peña se expresaba así de la Ley 50 de 1990: *“Creemos que la reforma al régimen laboral vigente es uno de los pasos trascendentales que ha dado el país en la búsqueda de unas condiciones que le permitan a nuestra nación incorporarse en el mercado internacional, acomodar también toda nuestra estructura a la política de apertura económica”* (Cámara de comercio de Bogotá, 1991, p. 17). (Jaramillo Jassir, 2010)

⁷ El Banco Mundial consideró, no obstante, que era conveniente retrasar el crédito hasta tanto se conocieran los lineamientos de política a seguir por parte de la administración de gobierno entrante que a juicio del Banco debían propender por la modernización y apertura de la economía colombiana. Finalmente este préstamo se firmaría en enero de 1991 por un monto de US\$ 600 millones, en una operación de cofinanciación entre el BID y el Banco Mundial. (Garay, 1998)

Con posterioridad y bajo la misma premisa de Flexibilización Laboral se expiden nuevas leyes y reformas como lo es la ley 100 de 1993 que permite nuevamente que capitales privados puedan administrar los dineros de los trabajadores a través de los Fondos de Pensiones y Cesantías, sin dejar de hacer un lado los cambios en la Salud, sector en constante crisis en nuestro país pues se percibe el Derecho a la Salud como un negocio y no como la prerrogativa fundamental y humana de todo individuo componente esencial para tener una vida digna.

Ya en el Gobierno del Señor Álvaro Uribe Vélez se expide la Ley 789 de 2002, una nueva reforma que bajo el pretexto de crear mejores condiciones para los inversionista empresarios sigue menguando los derechos de los trabajadores y tirando por el piso derechos cuya reivindicación había implicado grandes luchas de la parte débil de la relación laboral, es decir, de los trabajadores.

Toda esta serie de acontecimientos narrados, donde Colombia adopta una serie de disposiciones y con base en normas de política económica y social y reformas legales, hace cambios sustanciales en la forma de concepción del Estado, puede verse reflejada como el desarrollo de la que es denominada como la Teoría Económica de la Regulación, (Boyer, 1989) busca entonces pasar de Estado benefactor a un Estado simplemente regulador y promotor de intereses en su momento y no es más que una forma en la cual el Estado adopta una serie de disposiciones que favorecen el modelo económico capitalista como productor de riqueza, pero obviamente con unos costos como lo son en nuestro estudio objeto de análisis, la pérdida de derechos y prerrogativas de los trabajadores.

5.1. Violencia Ocupacional

El punto central de este estudio es la Violencia Ocupacional, es por ello que para poder comprenderla se procederá a estudiar aspectos que permitan su asimilación en los puntos a los que hará referencia, en especial los que tienen que ver con la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, sobre Factores de Riesgo Psicosocial, disposición que hace referencia explícita al término Violencia en el Trabajo en su artículo 14 numeral 2 y que

también refiere el Acoso Laboral retomando lo contemplado en la ley 1010 de 2006 y empezando a desarrollar disposiciones definidas de la manera sustantiva en la misma.

5.1.1. Algunas definiciones de la palabra trabajo y su relación con la violencia.

- Desde el punto de vista sociológico el trabajo podría definirse como la ejecución de tareas con un esfuerzo físico o mental con el propósito de conducir a la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas. Acá el trabajo se relaciona con la actividad mediante la cual el hombre obtiene los medios para atender a su subsistencia. (Sanchis, 2011)
- Desde el punto de vista de la Gestión del Conocimiento el trabajo es una forma de generar conocimiento colectivo en las empresas como oportunidades de mejora y crecimiento a través del aporte que hacen las personas en la Organización de sus conocimiento y experiencia para el desarrollo de determinada labor.
- La definición legal que trae el Código Sustantivo del Trabajo en su artículo 5º es la siguiente: *“es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo”*. Acá la legislación circunscribe la existencia de trabajo a la existencia de un contrato de trabajo, de lo contrario legalmente no se podría hablar de trabajo sino de cualquier actividad no regida por la legislación laboral y por ende desprovisto de las garantías de una relación contractual.
- La etimología de la palabra trabajo lleva consigo una íntima relación a la violencia: *“El latín tripaliare deriva de tripalium (tres palos), que era un yugo hecho con tres (palabra en latín tri) palos (del latín valium), en los cuales amarraban a los esclavos para azotarlos. Posteriormente, se aplicó a cualquier actividad que producía dolor en el cuerpo. Entonces, la relación de trabajo con la palabra tripalium no es de esfuerzo, sino de*

sufrimiento, por el dolor que causaban los azotes en el yugo.” (Zabala Van Oordt, 2015)

Las anteriores definiciones aportan al objeto de estudio, pues desde todas las concepciones nombradas se podrá abordar la implicación que tiene la violencia ocupacional, ya sea como la actividad para ganarse la vida, la forma como las personas a través de su trabajo le aportan al crecimiento organizacional, la forma como legalmente se relacionan empleador y trabajador y la manera primaria etimológica de la palabra trabajo que lleva implícito el concepto de violencia y que de alguna manera ha evolucionado en el tiempo de acuerdo a cada contexto histórico y socioeconómico del momento, pero al cual se regresa de una manera primigenia cada que ocurren episodios de violencia ocupacional.

La violencia se puede observar desde el punto de vista del ser humano como aquellos actos del hombre que de manera deliberada produce efectos dañinos en el otro por su capacidad de hacer daño. La violencia ocupacional se refiere precisamente a esos actos pero ejercidos dentro del ámbito laboral y/o del trabajo. Es aquí entonces donde resulta importante conocer que el concepto de trabajo, per se, tiene relación con la palabra violencia desde su concepción inicial y su evolución social y económica a lo largo de la historia, lo cual claramente está relacionado con el aspecto político a través del cual se generan una serie de cambios legales y constitucionales que desde la perspectiva en que se puedan observar y su relación con el trabajo pueden observarse como episodios violentos según se comprenda como el proceso mediante el cual a través de reformas legales se termine diezmando los derechos de los trabajadores; no obstante, en contraposición a esta perspectiva puede estar la visión según la cual esta serie de reformas legales y constitucionales se hacen precisamente para proteger la generación del empleo a través de generar condiciones favorables a los dueños del capital, es decir, se usa uno u otro argumento dependiendo desde la orilla en que se ubique el individuo que se ocupe de su análisis.

5.1.2. Aceptación de Violencia Ocupacional

Para efectos del objeto de estudio se pretende abordar la violencia ocupacional como cualquier fenómeno a través del cual un trabajador en un entorno laboral es sujeto pasivo de cualquier acción física o psíquica mediante la cual sufre un daño físico o psicológico, los cuales se manifiestan en síntomas, fisiológicos, emocionales, cognitivos, conductuales. Psicosociales

y/o laborales. (Blanch, J. M. - Cervantes - G.; Sahagún - M.A & Cantera, L., 2013), . De acuerdo a esta concepción la violencia ocupacional puede ir desde la agresión física generadora de lesiones en la integridad del destinatario como las acciones morales mediante las cuales se agrede a las personas a través de insultos, humillaciones, malos tratos en la forma en que le hacen retroalimentaciones, acciones mal intencionadas en las cuales le generan un entorpecimiento laboral que lo llevará al incumplimiento de tareas y consecuentes recriminaciones, acoso sexual, discriminación de tareas a desmedro de sus condiciones personales, violaciones a sus derechos al debido proceso en el adelantamiento de acciones disciplinarias, imposición de jornadas laborales extensas, imposición de tareas contrarias a las competencias que posee la persona etc. Como se puede observar las formas de violencia ocupacional, son múltiples, no puede existir una relación taxativa y tienen la característica de ser tan variadas como la mente y capacidad humana tienen la capacidad de desarrollarlas.

Una de las Acepciones que trae el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española sobre violencia es:

“Acción violenta o contra el natural modo de proceder”; así mismo la misma RAE define la palabra Ocupacional como: *“Perteneiente o relativo a la ocupación laboral”* (Real Academia Española, s.f.).

Si bien no existe una definición inequívoca de violencia ocupacional esta podría de manera general entenderse como *“cualquier tipo de incidente (singular o en serie) en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar, o en su seguridad, valor y dignidad personales.”* (Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L., 2013)

Es claro entonces que cuando se habla de violencia ocupacional se refiere a aquellos actos deliberados cometidos dentro del ámbito laboral con el propósito de causar daño al otro. Dichos actos pueden provenir de terceros que nada tienen que ver con el trabajador, de terceros que tienen una relación ocupacional con el trabajador tales como clientes, o de personas que tienen una relación directa de tipo laboral con el trabajador, como los son los compañeros de trabajo ya

sean subordinados, con poder subordinante con el trabajador o aquellos con los que guarde una relación de pares. A partir del estudio entonces de los diferentes actores generadores de violencia se puede identificar cuáles pueden ser las herramientas o estrategias para enfrentar el fenómeno ya sea la interior de las organizaciones, o frente a la relación con clientes o terceros pero siempre con dos actores fundamentales a saber: a. el empresario como obligado a identificar e intervenir los factores de riesgo en la organización y los trabajadores como protagonistas reguladores y propositivos de herramientas para afrontar el fenómeno y desarrollar un trabajo conjunto con los empleadores a través de mecanismos como el COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo) y los Comités de Convivencia Laboral

5.1.3. Tipos de Violencia Ocupacional

Con base en los criterios comentados en el último párrafo del numeral anterior, la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA), ha elaborado una de las divisiones de los tipos de violencia a las que más se puede hacer referencia en estudios mundiales y es la siguiente:

5.1.3.1. Violencia tipo I. Acá los victimarios no tiene ningún tipo de relación directa con el trabajador sujeto pasivo de la acción violenta. La acción violenta más común son los hurtos sufridos a establecimientos comerciales en los cuales el trabajador por su nexos causal de ser trabajador de la empresa contra la cual va dirigida la acción delictiva tiene que afrontar los hechos de los sujetos activos de la acción injusta e ilegal.

5.1.3.2. Violencia tipo II. En este tipo de violencia ya existe una relación de tipo ocupacional entre el sujeto en el cual se origina el acto violento y el trabajador víctima de dicho acto. No obstante dicha relación no es ni de subordinación ni tampoco de relaciones intralaborales entre compañeros de trabajo sino aquella característica de relaciones entre clientes y trabajadores proveedores de bienes o servicios como vendedores o personal de atención al cliente. Ej. El trabajador

5.1.3.3. Violencia tipo III. En este tipo de violencia el perpetrador del acto violento tiene una relación de tipo laboral con la víctima destinatario de la agresión física o psicológica. Acá víctimas y victimarios son por lo general compañeros de trabajo unidos por una relación legal laboral y con unas implicaciones de índole jerárquico cuan se trata de subordinado a

jefe y viceversa o con una relación de pares tratándose de compañeros de trabajo. La relación puede ser directa como la descrita de compañeros, jefes o subordinados o indirecta como cuando se trata de familiares o allegados de víctimas o victimarios.

Es en el tipo de Violencia III en el cual esta propuesta investigativa se detendrá, como Violencia Ocupacional determinada por factores de índole intralaboral. Aquella violencia que se da al interior de las empresas u organizaciones de las cuales son víctimas habituales todos los trabajadores subordinados a una relación contractual laboral mediante la cual prestan un servicio y obtienen una remuneración a cambio. Es en el ámbito empresarial donde se hace necesario investigar y buscar cuáles son todos los factores de riesgo de sufrir violencia ocupacional y cuáles son las maneras en las que se genera la violencia pues es en el ámbito del Ser Humano – Trabajo, Empleador – Empleado, y por ende en el campo de las relaciones humanas, que se genera una serie de fenómenos que pueden ser favorecedoras de violencia ocupacional y que es necesario visibilizar para poder estudiar y buscar maneras de contrarrestar el fenómeno y proveer a empleados de herramientas legales para su defensa y al empleador de competencias conductuales y comportamentales para generar un adecuado desarrollo del talento humano al interior de la Organización sin tener que acudir conductas agresoras y generadoras de violencia laboral.

La violencia ocupacional tiene la capacidad de poner en peligro la integridad del trabajador desde el punto de vista físico o psicológico, es por ello que el acto violento puede consistir en una agresión física contra la integridad ya sea personal o patrimonial del trabajador tales como ataques que generen lesiones físicas a las personas o daños a los bienes del trabajador ya sean vehículos, objetos personales, vivienda, etc.; o con agresiones de tipo psicológico caracterizadas por conductas que pueden llegar a intimidar y por ende generar sentimientos de miedo, frustración, angustia, etc.

Otra perspectiva desde la cual puede analizarse la Violencia Ocupacional hace referencia a dos puntos de vista desde los cuales se puede hacer un análisis y estos son básicamente la Criminología Laboral y el Acoso Laboral o el Mobbing.

El primer punto puede asumirse sobre cómo se puede observar este fenómeno desde las causas de la misma en la Organización y de cómo poder evitarlo, estudia el crimen y no el delito en sí, es decir, estudia la conducta humana, sus causas, consecuencias, etc., más no estudia la conducta desde el punto de vista de la punición de la misma. La criminología Laboral muestra como desde el punto de vista de la generación de la violencia ocupacional, esta se encuentra íntimamente influenciada por la visión en la cual el ser humano trabajador es el que produce riqueza, para el empresario dueño del capital de trabajo, quien es el que termina ejerciendo un control social sobre dicho trabajador a través del ejercicio del poder subordinante, solo por la condición de ser la persona afortunada con el poder económico, situación que de entrada marca una serie de diferencias sociales y económicas; desigualdades que favorecen y casi que producen la conducta criminal laboral. Estas diferencias sociales y económicas están protegidas incluso por el ordenamiento jurídico el cual si bien puede tener unos principios de protección de la dignidad del ser humano trabajador, están fuertemente influenciadas por la necesidad de proteger al inversionista dueño del capital de trabajo y por ende la preponderancia en un modelo económico capitalista es la protección de la parte fuerte de la relación laboral, es decir, el empleador.

El segundo punto de vista, el Mobbing o Acoso Laboral, trata en si el delito, ya sea laboral o penal, y hablo de delito pues como tal el Acoso Laboral, cumple con los tres requisitos fundamentales para que una conducta sea considerada delito y para ello no debe hablarse solo del ámbito penal, pues también existen los delitos laborales, civiles, comerciales e, incluso, las conductas que pueden revestir implicaciones penales y laborales así como civiles. Estos 3 requisitos son: a) Que sea una conducta típica, es decir, que esté contemplada en la ley; b) Que sea una conducta antijurídica, en tanto vulnera una serie de bienes jurídicos protegidos tales como la integridad física y psicológica del trabajador y la estabilidad en el trabajo y; c) Que sea una conducta culpable, es decir, que esté originada en la acción volitiva del hombre de querer hacer daño o de hacerlo culpablemente ya sea por negligencia, imprudencia o impericia.

Desde la óptica de la Antijuridicidad y Bienes Jurídicos Protegidos, se distinguen fácilmente las consecuencias que la Violencia Ocupacional desde el punto de vista físico y psíquico genera en el Ser Humano trabajador, tales como alteraciones cardio-respiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, ansiedad, depresión, alcoholismo, tabaquismo, etc. Así mismo, la existencia de Violencia Ocupacional trae consecuencias negativas para la empresa como lo pueden ser el deterioro de la calidad en el servicio que otorga el trabajador lo cual puede generar problemas de

producción o con clientes y esto conlleva a incremento de la rotación de personal, ausentismo, problemas de ansiedad y hasta abandono de trabajo. Observar la violencia ocupacional no sólo desde las afectaciones que esta genera en las personas sino del impacto negativo que puede generar para la Organización es una forma de justificación adicional por la cual los empresarios deben estar atentos a contrarrestar el fenómeno.

5.2. Violencia Ocupacional en el Sistema Jurídico Colombiano

A continuación trataré de sintetizar las principales reformas introducidas por la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002, y dar una visión de la ley 1010 de 2006. Capítulo aparte que no se contempla en este estudio merecerá la Ley 100 de 1993 que estableció un nuevo modelo de Seguridad Social que pretendía desde el punto de vista pensional sacar del ámbito de los empleadores la carga de asumir el valor mensual de las pensiones y un sistema anual de cesantías, conservando algunos regímenes especiales, y estableció un Sistema de Salud, muy criticado hoy en día, y si se quiere, colapsado pues privilegia la competencia económica y por ende el foco no es la salud del ser humano sino la posibilidad de aprovechar las benevolencias y brechas del sistema para obtener mayor rentabilidad por parte de las personas jurídicas actoras del Sistema.

5.2.1. Principales reformas de la Ley 50 de 1990.

- ***Eliminación de estabilidad reforzada respecto de los trabajadores con más de 10 años de servicio.*** Principalmente se eliminó la acción de reintegro por lo cual en caso tal de un despido en el cual se probara que era sin justa causa bastaba con pagar una indemnización al trabajador y no procedía la restitución y mantenimiento del vínculo laboral como medida jurídica de protección del trabajo.
- ***Creación del Régimen de Liquidación Anual de Cesantías.*** Esto permite a los empleadores liberarse de la obligación de mantener una provisión permanente de cesantías pues se elimina el sistema de retroactividad de cesantías lo que implica que el empleador no debe liquidarla al momento de la terminación del contrato o cuando la ley permita parciales, sino que debe consignarlas anualmente a los Fondos de Cesantía. Esta

medida es benévola al momento de prevenir insolvencias de los empleadores, pero así mismo crea una oportunidad de Negocio para los Fondos de Pensiones y Cesantías en la Ley 100 de 1993.

- ***Eliminación de la anualidad para contratos a término fijo.*** Antes de la reforma no podían suscribirse contratos a término fijo inferior a un año, salvo para algunos casos, después de ella en cualquier labor u ocupación se pueden suscribir contratos por lapsos inferiores y puede hacerse hasta tres prorrogas, al cabo de las cuales el contrato deberá ser a término mínimo de un año y prorrogable de manera indefinida por términos de un año sin llegar a convertirse por el hecho de la prorroga en contratos a término indefinido.
- ***Definición conceptual del salario y regulación jurídica de los pactos de exclusión salarial.*** Se pretendió con esta definición dar seguridad jurídica a los empleadores que establecieran beneficios extralegales para que estos no fueran constitutivos de salario y por ende que se computaran para el cálculo de prestaciones sociales.
- ***Introducción de la figura del salario integral.*** se estableció esta figura de tal manera que existiera un salario que liberara del factor prestacional al empleador, siempre y cuando la remuneración fuera por lo menos de diez S.M.M.L.V.
- ***Eliminación de la presunción de relación laboral en la prestación personal del servicio cuando se suscriben contratos civiles o comerciales.*** Antes la figura del contrato realidad permitía que con que el trabajador solo probara la existencia de una prestación personal del servicio se presumía la existencia del contrato de trabajo pues se entendía que había subordinación y remuneración, ahora debe probarse la existencia de los 3 elementos por parte del trabajador para que pueda declararse por un juez la existencia de contrato de trabajo.

5.2.2. Principales Reformas de la Ley 789 de 2002.

La Ley 789 de 2002, promulgada dentro del Gobierno de Álvaro Uribe Vélez, pretendía principalmente la creación de 160.000 empleos por año, por lo cual se esperaba que al terminar dicho gobierno se hubieran creado 640.000 nuevos empleos. Para cumplir dicha meta se requería de una nueva “Flexibilización Laboral”, la cual como común denominador implicaba generar

más facilidades económicas a los empleadores y en varios aspectos a costa del bolsillo de los trabajadores. Al respecto establecía la exposición de motivos del Proyecto de Ley lo siguiente:

“EXPOSICIÓN DE MOTIVOS PROYECTO DE LEY

“POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS PARA PROMOVER EMPLEABILIDAD Y DESARROLLAR LA PROTECCIÓN SOCIAL”

... Urge dinamizar la vida laboral en aspectos que hoy la legislación no facilita y que dentro de márgenes razonables e inspirados en la posibilidad de recuperar espacios para el empleo digno, hagan un poco más atractiva la posibilidad de generarlo e iniciar el camino restaurador de la economía, desde la oportunidad básica de tener acceso al trabajo en condiciones dignas y justas.”

...

“Con el fin de dar la posibilidad a algunos sectores de la economía de abrir las posibilidades para contratar nuevos trabajadores sin que la carga laboral impida esa creación de nuevos espacios de trabajo. Esto se requiere especialmente para empresas comerciales y de servicios, de las cuales se exige una gran demanda de prestaciones pero debido a los recargos existentes, los empresarios no pueden atenderla en las horas en que los usuarios la requieren- Ampliar la jornada como está prevista en este artículo tiene que traer como consecuencia mayor ocupación laboral.”

En cuanto a las reformas se tiene:

- ***Ampliación de la Jornada Diurna y Disminución de la Nocturna.*** La reforma amplió la jornada diurna la cual terminaba a las 6:00 p.m. y la amplió hasta las 10:00 p.m. De esta forma el recargo por trabajo nocturno solo aplicaba a partir de las 10:00 p.m. y hasta las 6:00 a.m.
- ***Disminución del recargo por trabajo dominical.*** Antes de la reforma el recargo por trabajo dominical o festivo era del 100% sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas. Con la reforma dicho recargo pasó al 75%.
- ***Posibilidad de cambiar el descanso dominical por el sabatino.*** Todos los trabajadores tiene derecho al descanso semanal obligatorio en día domingo, sin embargo la reforma permitió que “por acuerdo entre trabajador y empleador” se cambie el descanso dominical por el sábado, situación que implica que si se trabaja en día domingo el empleador no tiene que asumir ningún recargo por el trabajo dominical.

- ***Cambio de la cuantía de la indemnización a cargo del empleador por la terminación sin justa causa del contrato.*** Dividió a los trabajadores según ganaran más o menos de 10 S.M.M.L.V. Pasó de 45 días de salario por el primer año y 15, 20 o 40 días según lleve entre uno y 10 años de servicio a 30 días por el primer año y 20 por año subsiguiente o fracción cuando ganen menos de 10 salarios mínimos, y a 20 días por el primer año y 15 por año subsiguiente o fracción cuando ganen más de 10 salarios mínimos.
- ***Disminución de un año para la indemnización moratoria.*** Antes de la reforma la indemnización moratoria o como comúnmente se llama, salarios caídos, aplicaba hasta el mes 36, ahora solo aplica hasta el mes 24 y a partir del mes 25 hasta el 36 aplica intereses de mora.
- ***Ampliación de la Jornada de 36 horas jornada especial a cualquier tipo de actividad.*** La ley 50 de 1990 creó este tipo de jornada pero la estableció solo para factorías y empresas, la ley 789 de 2002 permitió este tipo de turnos para cualquier actividad.
- ***Flexibilización de la Jornada ordinaria.*** la reforma permitió “por acuerdo entre trabajador y empleador” repartir la jornada semanal de 48 horas en turnos mínimos de 4 y hasta 10 horas siempre que el promedio semanal no pase de 48 horas y sin que por sobrepasar las 8 horas diarias implique trabajo suplementario.

Al analizar las dos reformas estudiadas, del año 1990 y 2002, lo que se puede percibir es paulatinamente, bajo la justificación de la flexibilización laboral, se asiste a una pérdida de derechos de los trabajadores en pro de beneficios a los empleadores dueños del capital de trabajo, bajo el supuesto propósito de conservar los puestos de trabajo existentes y la generación de puestos adicionales. El camino que ha adoptado el Estado es, si se quiere, una forma de violencia institucionalizada a través de la cual bajo la premisa de nuevas reglamentaciones adoptadas por el poder legislativo, ha procedido a tomar medidas con las cuales, entre otras, se disminuye el valor del trabajo suplementario al trabajador, el valor de las indemnizaciones a cargo del empleador baja, facilitando las terminaciones de contratos de trabajo sin justa causa y a menor costo para los patronos, se reduce en el tiempo las cargas indemnizatorias por salarios caídos a favor del trabajador, se va contra natura en la concepción del trabajo nocturno, por lo menos en esta parte del hemisferio donde oscurece a las 6:00 p.m. y se hace de noche, por obra

del legislador y para efectos meramente laborales, la noche solo empieza a las 10:00 p.m. y por lo tanto los recargos nocturnos ya solo son después de dicha hora, se disminuyen los recargos por trabajo dominical, etc.

5.2.3. El Acoso Laboral - Ley 1010 de 2006.

La Violencia Ocupacional como concepto genérico tiene una serie de desarrollos o modalidades entre ellas el Acoso Laboral o Mobbing que es precisamente de lo que se ocupa la Ley 1010 de 2006. Así mismo la Violencia Ocupacional puede analizarse desde varias perspectivas, entre ellas, la Criminología Laboral y el Acoso Laboral o el Mobbing. El primer punto puede asumirse sobre cómo se puede observar este fenómeno desde las causas de la misma en la Organización y de cómo poder evitarlo, estudia el crimen y no el delito en sí, es decir, estudia la conducta humana, sus causas, consecuencias, etc., más no estudia la conducta desde el punto de vista de la punición de la misma (Zabala Van Oordt, 2015). La criminología Laboral muestra como desde el punto de vista de la generación de la violencia ocupacional, esta se encuentra íntimamente influenciada por la visión en la cual el ser humano trabajador es el que produce riqueza, para el empresario dueño del capital de trabajo, el cual es el que termina ejerciendo un control social sobre dicho trabajador a través del ejercicio del poder subordinante, solo por la condición de ser la persona afortunada con el poder económico, el cual de entrada marca una serie de diferencias sociales y económicas, desigualdades estas que favorecen y casi que producen la conducta criminal laboral.

Desde la perspectiva del Mobbing o Acoso Laboral, esta trata en si el delito, es decir, la conducta como hecho punible tipificado en una ley, cumpliendo tres requisitos a saber: a) Que sea una conducta típica, es decir, que esté contemplada en la ley (ley 1010 de 2006 por ejemplo); b) Que sea una conducta antijurídica, pues va contra de una serie de bienes jurídicos protegidos tales como la integridad física y psicológica del trabajador y la estabilidad en el trabajo y; c) Que sea una conducta culpable, es decir, que esté originada en la acción volitiva del hombre de querer hacer daño o de hacerlo culpablemente ya sea por negligencia, imprudencia o impericia.

La ley 1010 de 2006 entonces se ocupa de la tipificación legal de una forma de violencia ocupacional como lo es el Acoso Laboral y en la misma en su artículo 2º lo define así:

“Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.”

Al respecto de esta definición la ley establece dos condiciones fundamentales y es que la conducta antijurídica sea repetida y que sea probada. Excepcionalmente la ley dice que dependiendo de las circunstancias, un solo acto constituirá Acoso. Analizando estos aspectos se encuentran dos dificultades que se concretan en el requerimiento probatorio, el cual es indispensable y con el cual no se riñe, pero que puede poner al trabajador en aprietos pues la principal fuente probatoria en el mundo laboral son los propios compañeros de trabajo, los cuales por lo general podrían estar temerosos de servir de testigos de conductas de acoso por parte de sus jefes lo que de contera ataca una de las pruebas reina en materia laboral; por otro lado el requisito de la persistencia deja de lado aquellas conductas que si bien no constituyen Acoso Laboral si pueden ser causantes de Violencia Ocupacional, las cuales se quedan sin un tratamiento legal de tipificación de la conducta.

Los críticos de esta idea podrán decir que la misma ley estableció un fuero de estabilidad reforzada de 6 meses para aquellos que interpongan quejas o sirvan de testigos, sin embargo la misma ley condiciona dicho fuero a que los supuestos hechos constitutivos de Acoso sean verificados por la autoridad administrativa, judicial o de control lo que en el concepto del autor de este texto, en el campo de las relaciones de trabajo que se rigen por el derecho privado dejan la definición de la existencia de fuero o no a la determinación de un juez, es decir, que el trabajador para ejercer el fuero tendrá que haber sido despedido y ventilar sus inconformidades ante la jurisdicción ordinaria lo que es un procedimiento engorroso y sumamente gravoso para el trabajador, el cual al momento de ejercer dicha prerrogativa ya ha sido doblemente sujeto de violencia ocupacional, la que originó la queja de Acoso y la pérdida de su empleo.

5.2.3.1. Modalidades de Acoso Laboral.

El mismo artículo 2º de la ley 1010 de 2006, a partir del inciso segundo establece las siguientes modalidades de Acoso laboral:

1. **“Maltrato laboral.** *Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.*
2. **Persecución laboral:** *toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.*
3. **Discriminación laboral:** *<Numeral modificado por el artículo 74 de la Ley 1622 de 2013. El nuevo texto es el siguiente:> todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.*
4. **Entorpecimiento laboral:** *toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.*
5. **Inequidad laboral:** *Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.*
6. **Desprotección laboral:** *Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.”*

Esta relación que trae la ley no es taxativa sino meramente enunciativa, es decir, que pueden existir otras modalidades Acoso Laboral, originadas en eventuales conductas de violencia ocupacional que por su sistematicidad puedan llegar a considerarse Acoso Laboral.

En este orden de ideas se podría considerar que la Ley 1010 de 2006, se queda corta como un mecanismo de protección efectivo de Acoso Laboral y no es una herramienta adecuada para prevenir casos aislados de violencia ocupacional que por no constituir acoso no dejan de ser reprochables. Igual situación ocurre en otras legislaciones como la Chilena que también aísla las conductas de violencia ocupacional no constitutivas de Acoso Laboral: *“Antes de la publicación de la Ley 20.607, según la Dirección del Trabajo, los casos de mobbing ocurren habitualmente en momentos críticos para los empleados: cuando una madre trabajadora hace uso de su licencia maternal; cuando un trabajador presenta una licencia médica prolongada; cuando se denuncia a un empleador por incumplimiento legal, o cuando los trabajadores deciden sindicalizarse. Sin embargo, la inspección es clara en señalar que “la intención de causar daño” es el punto que marca la diferencia entre una situación de acoso laboral y otra que no lo es, así como también la sistematicidad de ésta. Es así como hechos aislados de violencia no pueden ser calificados como mobbing ni tampoco situaciones de estrés laboral o agotamiento, malas condiciones de higiene o seguridad en el trabajo, ni la mala gestión del personal”.* (Servicio Nacional de la Mujer - Departamento de Reformas Legales, s.f.)

No se observa entonces en la legislación colombiana la existencia de una disposición expresa que contemple la Violencia Laboral u Ocupacional como un fenómeno autónomo e independiente sujeto de tratamiento específico. A lo sumo existe una disposición contemplada en el Código Sustantivo del Trabajo como casual de terminación justificada por parte del trabajador que podría considerarse como un despido indirecto y que se analizará a continuación en el siguiente numeral.

5.2.4. Código Sustantivo del Trabajo

El Código Sustantivo del Trabajo en Colombia es la regulación jurídica Marco que rige las relaciones individuales de trabajo, esto es, los contratos de trabajo celebrados entre personas naturales o entidades de derecho privado o aquellos trabajadores oficiales vinculados por

contrato de trabajo. Se esperaría entonces que dicha disposición tuviera una visibilidad decidida respecto al fenómeno de la Violencia Ocupacional, sin embargo no se encuentra en dicha codificación nada distinto de unas causales de terminación del contrato de trabajo tanto por parte del empleador como por parte del trabajador las cuales son las siguientes:

ARTICULO 63. TERMINACIÓN CON PREVIO AVISO. *Modificado por el art. 7o. del Decreto 2351 de 1965. El nuevo texto es el siguiente: Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:*

A) Por parte del patrono:

1o)...

2o) *Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus labores, contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo.*

3o) *Todo acto grave de violencia, injuria o malos tratamientos en que incurra el trabajador fuera del servicio, en contra del patrono, de los miembros de su familia o de sus representantes o socios, jefes de taller, vigilantes o celadores.*

4o) *Todo daño material causado intencionalmente a los edificios, obras, maquinarias y materias primas, instrumentos y demás objetos relacionados con el trabajo, y toda grave negligencia que ponga en peligro la seguridad de las personas o de las cosas.*

5o) *Todo acto inmoral o delictuoso que el trabajador cometa en el taller, establecimiento o lugar del trabajo, o en el desempeño de sus labores.*

6o)...

7o)...

8o)...

9o)...

10)....

11)...

12)...

13)...

14)...

15)...

B) Por parte del trabajador.

1)....

2) Todo acto de violencia, malos tratamientos o amenazas graves inferidas por el patrono contra el trabajador o los miembros de su familia, dentro o fuera del servicio, o inferidas dentro del servicio por los parientes, representantes o dependientes del patrono con el consentimiento o la tolerancia de este.

3)...

4)...

5) ... Todo perjuicio causado maliciosamente por el patrono al trabajador en la prestación del servicio.

6)...

7)...

8)...

PARAGRAFO. La parte que termina unilateralmente el contrato de trabajo debe manifestar a la otra, en el momento de la extinción, la causal o motivo de esta determinación. Posteriormente no pueden alegarse válidamente causales o motivos distintos.

(Negrillas y subrayado fuera de texto)

Como se podrá observar el tema de la Violencia Ocupacional en el Código se limita a la contemplación de estas causales de las cuales se pueden sacar dos conclusiones importantes a saber:

- a. Existen más causales de despido por Violencia a favor del Empleador que a favor del trabajador. Esta situación refleja el espíritu proteccionista de algunas normas de orden laboral para el empleador en aspectos de violencia ocupacional. Ante esta situación surge una inquietud en el sentido si ¿la consideración de pocas normas sobre protección de violencia ocupacional a favor del trabajador es en sí otra forma de violencia auspiciada por el mismo ordenamiento legal?
- b. Las disposiciones legales mencionadas “a favor” del trabajador que le permiten terminar el contrato con justa causa son aquellas que están dentro de las denominadas por la doctrina como Despido Indirecto⁸ y que se materializa cuando el trabajador puede terminar el contrato aduciendo dichas circunstancias, sin embargo aquí el siempre afectado es el trabajador quien es la parte débil de la relación laboral pues ve conminado el ejercicio de sus derechos a la pérdida del empleo, es decir, debe renunciar aduciendo la

⁸ “...cuando el patrono incumple gravemente con esta obligación, “da origen a lo que la doctrina y la jurisprudencia han venido denominando despido indirecto, que le permite al trabajador demandar las indemnizaciones que reconoce el legislador, como si se hubiese producido un despido sin justa causa”[\[48\]](#).

Sobre este tema, se puede analizar la sentencia de julio 7 de 1988 de la Sala de Casación Laboral, Sección Segunda de la Corte Suprema de Justicia, en la que se afirmó que “cuando es el patrono quien manifiesta la decisión de terminar el vínculo laboral, manifestación que puede ser verbal, escrita o por hechos inequívocos, se tratará de un despido puro y simple que resultará justo o injusto según se alegan o no, y en el primer caso se demuestren debidamente las causales que lo motivaron. Y si tal decisión proviene del trabajador a causa del incumplimiento de sus obligaciones por parte del patrono, así debe hacerse saber a éste en el momento de darle término al contrato. Y si el trabajador demuestra ese incumplimiento, podrá decirse que hubo un despido indirecto imputable al patrono. De lo contrario, habrá una simple terminación del contrato por parte del trabajador, que le ocasionará las consecuencias previstas por la ley para ese obrar ilegítimo”. (Sentencia T-424/11 Acción de Tutela, 2011)

causal, so pena de no poder solicitar con posterioridad una indemnización por la vía judicial y aquí también resultan otros interrogantes y son: ¿es común que los trabajadores conozcan que para poder ejercer sus derechos y solicitar una indemnización por la vía judicial, deben aducir la causal de terminación en la carta de despido?, es una herramienta que opera de manera efectiva como vía de protección para el trabajador?, ¿Resulta justo que no exista una disposición que le permita proteger sus derechos dentro del contrato de trabajo sin tener que renunciar a su empleo?

5.2.5. Reglamentos Internos de Trabajo.

Los Reglamentos Internos de Trabajo pueden ser otra de las formas en las cuales los empleadores pueden establecer con sus trabajadores las “reglas de juego” por las que se regirá la relación laboral, en estas disposiciones normativas de carácter privado se establecen una serie de obligaciones, y deberes tanto de empleadores como de trabajadores, se define la escala de faltas y sanciones, las prescripciones de orden y se debe contemplar dentro de los mismos, por expresa disposición del artículo 9 de la ley 1010 de 2006, los mecanismos mediante los cuales se establecen las acciones preventivas y correctivas del Acoso Laboral. No obstante lo anterior, lo que normalmente se observa en los Reglamentos Internos de Trabajo es una transcripción de normas del Código Sustantivo del Trabajo por expresa referencia de la misma ley, es así como el artículo 108 del Código Sustantivo del trabajo establece: ***“El reglamento debe contener disposiciones normativas de los siguientes puntos: ...”***⁹

⁹ 1. Indicación del {empleador} y del establecimiento o lugares de trabajo comprendidos por el reglamento.

2. Condiciones de admisión, aprendizaje y período de prueba.

3. Trabajadores accidentales o transitorios.

4. Horas de entrada y salida de los trabajadores; horas en que principia y termina cada turno si el trabajo se efectúa por equipos; tiempo destinado para las comidas y períodos de descanso durante la jornada.

5. Horas extras y trabajo nocturno; su autorización, reconocimiento y pago.

6. Días de descanso legalmente obligatorio; horas o días de descanso convencional o adicional; vacaciones remuneradas; permisos, especialmente lo relativo a desempeño de comisiones sindicales, asistencia al entierro de compañeros de trabajo y grave calamidad doméstica.

7. Salario mínimo legal o convencional.

8. Lugar, día, hora de pagos y período que los regula.

9. Tiempo y forma en que los trabajadores deben sujetarse a los servicios médicos que el {empleador} suministre.

10. Prescripciones de orden y seguridad.

11. Indicaciones para evitar que se realicen los riesgos profesionales e instrucciones, para prestar los primeros auxilios en caso de accidente.

De acuerdo a lo anterior al ser una transcripción de la Ley, como ya lo comentábamos en el numeral 5.3.4., tiene muy pocas normas que puedan implicar una protección de los trabajadores frente al fenómeno de la Violencia Ocupacional.

Analizando la figura del Reglamento Interno de Trabajo y la posibilidad de los empleadores de dictarlo y establecer las condiciones de trabajo, se puede reflejar una visión Weberiana del poder a través de la cual el dueño del capital, basado en las estructuras administrativas existentes en la Organización, impone sus condiciones, su autoridad. Sin embargo es necesario ir más allá y revisar el poder no sólo como la forma de imponer reglas a un grupo de personas per se y solo por la necesidad de represión autoritaria, sino verla, además de ello, con la necesidad de equilibrar el poder con otra serie de intereses, en nuestro caso, los sociales, reflejados en los trabajadores, aproximándose entonces o por lo menos pretendiendo interpretar una teoría Foucaultiana del Poder, tal como lo pretende hacer Carreón y Campos a saber: *“Foucault no encuentra otra alternativa que decirnos que el poder es en esencia lo que reprime. En suma, el poder reprime a la naturaleza, los instintos, a una clase social determinada, a los individuos. Pues bien, sí el poder es en realidad el despliegue de una relación de fuerzas, más que hacerlo -como indebidamente se hace- bajo preceptos de cesión, contrato, alienación, o, en términos funcionales del mantenimiento de las relaciones de producción; por lo mismo: ¿no debería ser analizado en términos de lucha, de enfrentamientos, de guerra? Con esta resolución estaríamos creando una nueva hipótesis, paralela en importancia a la que establece que la mecánica del poder es esencialmente represión. Por lo mismo, bien podría formularse una nueva hipótesis, la*

12. Orden jerárquico de los representantes del {empleador}, jefes de sección, capataces y vigilantes.

13. Especificaciones de las labores que no deben ejecutar las mujeres y los menores de dieciséis (16) años*.

14. Normas especiales que se deben guardar en las diversas clases de labores, de acuerdo con la edad y el sexo de los trabajadores, con miras a conseguir la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo.

15. Obligaciones y prohibiciones especiales para el {empleador} y los trabajadores.

16. Escala de faltas y procedimientos para su comprobación; escala de sanciones disciplinarias y forma de aplicación de ellas.

17. La persona o personas ante quienes se deben presentar los reclamos del personal y tramitación de éstos, expresando que el trabajador o los trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

18. Prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias, si existieren.

19. Publicación y vigencia del reglamento.

cual nos dice que el poder es la lucha continuada, la guerra con otros medios, (Foucault, 1980:135)” (Javier Carreón Guillén, Guillermo Campos y Covarrubias, 2008)

De acuerdo a lo anterior, se pierde entonces la oportunidad por parte de Empresarios y/o Empleadores responsables de hacer uso de una gran herramienta para contemplar dentro de ella el fenómeno de la violencia ocupacional en una extensión adecuada, que le de visibilidad, que contemple las sanciones frente al fenómeno y adopte posiciones empresariales de intolerancia de tal forma que los trabajadores puedan ver una Cultura Organizacional que rechaza la Violencia y la sanciona de manera ejemplar, y en consecuencia reflejen un ejercicio del poder responsable por parte de los dueños del capital.

5.2.6. Comités de Convivencia Laboral.

La resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de la Protección Social, en busca de establecer medidas para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional; reconoce el Acoso Laboral como uno de los fenómenos a considerar e intervenir. De acuerdo a lo anterior en su artículo 14 estableció la obligación, entre otras, de conformar los Comités de Convivencia Laboral por parte de los empleadores tanto públicos como privados. Al respecto dice la citada resolución como obligación de los empleadores de establecer medidas preventivas y correctivas lo siguiente:

Artículo 14. Medidas preventivas y correctivas de acoso laboral. Son medidas preventivas y correctivas de acoso laboral las siguientes:

1. Medidas preventivas:

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

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

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

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

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

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

1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

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

2. Medidas correctivas:

2.1 Implementar acciones de intervención y control específicas de factores de riesgo psicosociales identificados como prioritarios, fomentando una cultura de no violencia.

2.2 Promover la participación de los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo que están generando violencia en el trabajo.

2.3 Facilitar el traslado del trabajador a otra dependencia de la empresa, cuando el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomienden.

2.4 Establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para corregir las conductas de acoso laboral.

La Resolución 2646 entonces estableció la obligación de conformar los Comités de Convivencia, habló claramente sobre Violencia en el Trabajo y la necesidad que los Manuales y disposiciones sobre Violencia establecieran las medidas preventivas y correctivas de la misma, sin embargo se pudo quedar corta en aspectos tales como:

- a. No estableció unos plazos para la Conformación de los Comités de Convivencia.
- b. Enmarcó todo el estudio y herramienta coercitiva en la Ley 1010 de 2006, es decir, de alguna manera condicionó la posibilidad del ejercicio de los derechos de los trabajadores a la existencia de Acoso Laboral y no a la presencia de actos violentos aislados o sin sistematicidad.

Posteriormente el Ministerio del Trabajo expide la Resolución 652 del 30 de abril de 2012 por medio de la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. En esta Resolución ya se establece cuáles son las empresas obligadas adoptarlos, como debe ser la conformación, funciones del Comité y sus miembros, características que deben reunir sus integrantes, período del Comité, periodicidad de las reuniones, entre otras disposiciones complementarias. Allí también se establece un plazo máximo de 3 meses para la conformación de los comités.

Por último el Ministerio del Trabajo expide la Resolución 1356 de 2012, donde básicamente lo que hace es ampliar el plazo para la conformación de los Comités de Convivencia hasta diciembre 31 de 2012.

Como conclusión de las normas comentadas sobre Comité de Convivencia, se puede decir que por un lado se pueden observar normas bien intencionadas, sin embargo se quedan cortas por una circunstancia ya comentada y es que toda la operatividad del Comité de Convivencia frente a los casos que analiza se circunscribe a episodios de Acoso Laboral, es decir, por expresa definición de la ley 1010 de 2006: “toda conducta persistente y demostrable”, por lo cual se quedan por

fuera las conductas individuales y autónomas que sin ser constitutivas de Acoso Laboral si lo son de Violencia Ocupacional y, por lo tanto, igualmente reprochables.

A la par de lo que se comentaba respecto a las Reformas introducidas por la ley 50 de 1990 y ley 789 de 2002, podrá decirse de la misma manera que se asiste ya no a una acción del Poder Legislativo sino en este caso del Poder Ejecutivo, quien a través del Ministerio del Trabajo expide estas Resoluciones pero omite contemplar de manera decidida la posibilidad de otorgar facultades tanto al Comité de Convivencia como al mismo Ministerio del Trabajo, de intervenir con poder vinculante mediante acciones y/o medidas en torno a tratar y contrarrestar episodios de Violencia Ocupacional y se circunscribe entonces a casos de Acoso Laboral.

5.3. Factores Determinantes de la Violencia Ocupacional

No es fácil concluir ni determinar a ciencia cierta cuáles son los factores determinantes de la violencia ocupacional pues esta deriva de múltiples situaciones condicionantes de que pueda ocurrir el fenómeno y que atienden tanto a las condiciones personales del individuo que la sufre y del victimario, a las condiciones organizacionales que favorecen o no en determinada medida el que puedan presentarse situaciones de violencia en la modalidad maltrato, acoso sexual, acoso psicológico manifestado en bullying o mobbing e incluso a las condiciones socio culturales, económicas y políticas del entorno.

Al respecto un reciente estudio sobre los Factores Facilitadores de la Violencia Laboral en América Latina se encaminó en una investigación científica del fenómeno el cual consideran poco estudiado y para el que no existe mucha información. Sin embargo logró hacer una revisión de la literatura utilizando las bases de datos: Academic Search Complete, Fuente Académica Premier, PSICODOC, Scielo.org, JSTOR y SCOPUS. Del estudio se puede concluir que el fenómeno tiene una visibilidad muy reducida y está cimentada básicamente en la literatura que estudiosos y preocupados por el tema han producido. Dentro de dicha investigación se reunió en tres grandes grupos estos factores facilitadores de la violencia ocupacional en América Latina a saber: a) Los factores determinantes individuales, en cuanto están delimitados por las condiciones de la víctima; b) Los factores determinantes sociales-interpersonales en donde hace referencia al contexto laboral en que se desenvuelve el trabajador como el modelo económico capitalista, la competencia y el desconocimiento de la ley, entre otros y; c) Los factores

determinantes organizacionales, donde hacen referencia a las características internas propias de la empresa y el manejo de las relaciones interpersonales y de poder en la organización faltos de solidaridad y equidad frente al exigente mundo empresarial moderno y altamente competitivo. (Toro Juan Pablo, Gómez Rubio Constanza, 2016)

Se observa entonces como un estudio en el contexto latinoamericano hace una aproximación a algunos factores determinantes de la violencia ocupacional en el entorno político, económico y cultural y hace referencia expresa al ordenamiento jurídico y, según dicho estudio, el desconocimiento de la ley por parte del trabajador es una de las causas del fenómeno.

5.3.1. Factores de Riesgo Psicosocial – Resolución 2646 de 2008

La Resolución 2646 de 2008, expedida por Ministerio del Trabajo, otrora Ministerio de Protección Social, establece disposiciones y define las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Salud y de la Protección Social y basado en el concepto del Consejo Nacional de Riesgos Laborales, expidió el Decreto 1477 de 2014 por medio del cual establece una nueva escala de enfermedades laborales.

En ambas disposiciones mencionadas se da importante relevancia a las enfermedades generadas en el estrés ocupacional, a saber:

*“**Artículo 1°.** Objeto. El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional”.*
(subrayado fuera de texto). (Ministerio de la Protección Social, 2008)

Por su parte el Decreto 1477 de 2014 establece una serie de enfermedades que tiene que ver con factores de riesgo psicosocial tales como: trastornos psicóticos, depresión, trastorno de pánico, trastorno de ansiedad, reacciones a estrés grave, trastornos de adaptación, Hipertensión arterial, Angina de pecho, Cardiopatía isquémica, Infarto agudo de miocardio, Enfermedades cerebrovasculares, Encefalopatía hipertensiva, Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar, Úlcera gástrica, Úlcera duodenal, Úlcera péptica de sitio no especificado, Úlcera gastroyeyunal, Estrés postraumático. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

Los factores de riesgo psicosocial están definidos conforme la Resolución 2648 de 2008 como las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Dichos factores pueden tener origen en aspectos extralaborales según se trate de factores externos a la Organización, factores individuales de acuerdo a las características propias de cada trabajador y a factores intralaborales propios de la Organización los cuales están relacionados en aspectos como el estilo de liderazgo dentro de la Organización, la división de tareas y deberes, programas de formación, relaciones sociales, etc.

El Comité Mixto de la OIT y la OMS definió los factores psicosociales en el trabajo como: “interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 1984)

De acuerdo a lo planteado y a las definiciones comentadas en las distintas disposiciones se puede presentar un estudio esquematizado de los Factores de Riesgo Psicosocial donde se destacan los siguientes aspectos:

- Al estudiar los riesgos psicosociales debe revisarse tanto los factores de riesgo como los factores protectores.
- Los factores psicosociales en el trabajo se derivan de las interacciones de las personas en aspectos intralaborales como el medio ambiente de trabajo, la satisfacción y las condiciones de la organización y de aspectos individuales y extralaborales como las

capacidades, necesidades y expectativas del trabajador, sus costumbres y cultura así como las condiciones personales fuera del trabajo.

- Para la valoración del riesgo psicosocial se deben tener en cuenta criterios como el tiempo de exposición, frecuencia de presentación, intensidad.

En Colombia para evaluar los Factores de Riesgo Psicosocial se estableció una Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial, la cual se convirtió en el Manual Oficial definido por el Ministerio del Trabajo, a partir del cual pasaremos en el siguiente numeral a estudiar aquellos factores determinados por los entornos extra-laborales e intra-laborales y las condiciones individuales del trabajador. (Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana, 2010)

5.3.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial de Índole Extralaboral.

Los factores de riesgo psicosocial extralaborales, como su nombre lo indica, están determinados por unas condiciones ajenas al ambiente laboral, tales como el entorno familiar, social y económico del trabajador y estas abarcan situaciones como sus condiciones de vivienda, vías públicas de accesos y facilidades de transporte, acceso a servicios públicos, facilidades de acceso a la educación del trabajador y/o su familia, posibilidades de acceso a servicios de salud de calidad etc. Dichas condiciones están dadas dentro de unas dimensiones extralaborales que se clasifican en:

- **Tiempo Fuera del Trabajo.** es el tiempo que el trabajador puede dedicar a actividades extralaborales como el tiempo con familia, amigos, hobbies o actividades personales. Es factor de riesgo cuando el exceso de carga laboral no le permite destinar tiempo para dichas actividades o el tiempo es insuficiente.
- **Relaciones familiares.** se refiere a como se caracteriza y está determinada la forma en que el trabajador se desenvuelve en su núcleo familiar. Es factor de riesgo cuando las buenas relaciones son escasas y cuando el apoyo familiar que recibe el trabajador es insuficiente o ninguno.
- **Comunicación y Relaciones Interpersonales.** está determinado por la calidad de las relaciones del trabajador con sus allegados y amigos. Es factor de riesgo

cuando las buenas relaciones con amigos y allegados son escasas y cuando el apoyo que recibe el trabajador de dichos grupos es insuficiente o ninguno.

- ***Situación Económica del Grupo Familiar.*** Se refiere a la capacidad económica del grupo familiar de suplir sus necesidades básicas. Es factor de riesgo cuando el ingreso del trabajador y su entorno familiar no le permite suplir dichas necesidades y/o cuando el nivel de endeudamiento impide suplirlas
- ***Características de la Vivienda y de su entorno.*** Se refiere a las condiciones de infraestructura de la vivienda del trabajador y su familia, el acceso a servicios públicos, de instituciones educativas, servicios de salud etc. Es factor de riesgo cuando las condiciones de infraestructura, vías y acceso son deficientes e impiden acceder a suplir dichas necesidades o cuando las condiciones de infraestructura no permiten una adecuada y digna convivencia familiar como por ejemplo cuando hay hacinamiento.
- ***Influencia del entorno extralaboral en el trabajo.*** Está determinado por la influencia del rol que el trabajador desempeña tanto al interior de su familia como en su vida personal y su relación con el trabajo. Es factor de riesgo cuando estas relaciones familiares y personales le afectan su vida laboral sin permitirle tener un adecuado rendimiento o afectando sus relaciones interpersonales al interior de la Organización.
- ***Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda.*** Esta definida por las condiciones y facilidades con las que el trabajador se desplaza de su casa al trabajo y viceversa. Es factor de riesgo cuando las condiciones de desplazamiento son difíciles e incómodas y/o cuando las distancias o características de las vías implican tiempos prolongados de viaje.

5.3.1.2. Factores de Riesgo Psicosocial de Índole Intralaboral.

Los factores de riesgo psicosocial están dados por unas condiciones cuyo origen está determinado de manera directa con la labor que desempeña el trabajador al interior de la Empresa u Organización. Conforme a la Batería para evaluar los factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral diseñada por el Ministerio del Trabajo junto con la Universidad Javeriana y

cuya directora en la realización del estudio fue la Dra. Gloria Helena Villalobos Fajardo, se definieron cuatro dominios que explican las dimensiones en los cuales se dan estos factores de riesgo psicosocial de índole intralaboral. Estos dominios son:

5.3.1.2.1. Demandas del Trabajo.

Se refiere las exigencias que el trabajo trae consigo para el individuo.

- ***Demandas Cuantitativas.*** Cantidad de trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo. Es factor de riesgo cuando el tiempo es insuficiente frente a la carga laboral.
- ***Demandas de Carga Mental.*** Cuando las demandas de tipo cognitivo de la tarea y la necesidad y capacidad de procesamiento de información son demasiado altas. Es factor de riesgo cuando la demanda exige una alta capacidad de concentración, atención y memoria y cuando el detalle de la información a procesar es excesivo.
- ***Demandas Emocionales.*** Cuando las demandas emocionales y afectivas de la tarea tiene la capacidad de influir en los sentimientos y emociones del trabajador por lo cual requiere una gran capacidad de empatía pero al mismo tiempo de autocontrol. Es factor de riesgo cuando el trabajador está expuesto a la expresión de malos tratos de terceros, cuando le toca vivir situaciones catastróficas y calamitosas o cuando el individuo debe reprimir sus emociones y sentimientos en la ejecución de la labor.
- ***Exigencias de Responsabilidad del Cargo.*** Hace referencia a la cantidad y/o dimensión de las responsabilidades y obligaciones del cargo que no pueden ser transferidas a otras personas. Es factor de riesgo cuando a causa de la responsabilidad del trabajador frente a sus obligaciones debe ejecutar labores operativas, de control y seguimiento que implican alto desgaste en tiempo y angustia por la responsabilidad de la que es titular.
- ***Demandas ambientales y de esfuerzo físico.*** Tiene que ver con las condiciones del lugar del trabajo y las cargas físicas que implica el desempeño de la labor. Es factor de riesgo cuando las altas cargas de esfuerzo físico o capacidad de adaptación genera agotamiento físico y mental derivado de la preocupación.
- ***Demandas de la jornada de trabajo.*** Tiene relación con las exigencias de duración de la jornada de trabajo que se le exigen al colaborador, así como el horario y

posibilidades de pausas activas o tiempos de descanso. Es factor de riesgo cuando las jornadas son extensas, nocturnas o cuando se trabaja de manera habitual en días normalmente destinados para el descanso, así como cuando no hay posibilidades de descanso y pausas durante la jornada.

- ***Consistencia del rol.*** es referida a la coherencia entre la actividad que desempeña el trabajador y las condiciones de eficiencia, calidad, técnica y ética propias del servicio o producto que debe ofrecer. Es factor de riesgo cuando al trabajador se le exigen labores contradictorias con las condiciones definidas en el desempeño del rol.
- ***Influencia del Ambiente Laboral sobre el extralaboral.*** Se presenta cuando las condiciones y exigencias del trabajo afectan la vida personal del trabajador. Es factor de riesgo cuando las altas demandas laborales afectan la vida personal y familiar del trabajador.

5.3.1.2.2. Control sobre el trabajo.

Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización

- ***Control y autonomía sobre el trabajo.*** Se presenta cuando el trabajador tiene la capacidad de decidir sobre la forma de hacer y organizar su trabajo y tareas y la posibilidad de decidir o manejar sus descansos por fuera y dentro del trabajo. Es factor de riesgo cuando la capacidad de decidir sobre los aspectos mencionados es restringida o nula.
- ***Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.*** Se presenta cuando en el trabajador tiene la posibilidad de aplicar y desarrollar en su labor sus conocimientos, experiencia y habilidades. Es factor de riesgo cuando dicha posibilidad es restringida o nula o cuando se le asigna tareas para las cuales el trabajador no está capacitado.
- ***Participación y manejo del cambio.*** Se presenta cuando las políticas organizacionales permiten que los trabajadores estén informados sobre las razones y procedimientos de cambio e incluso cuando se les permite participación en dichos aspectos. Es factor de riesgo cuando los trabajadores carecen de información suficiente, no pueden participar de los procesos de cambio y cuando dichos cambios terminan afectando las condiciones de trabajo.

- **Claridad del Rol.** Hace referencia al conocimiento que tiene el trabajador sobre sus funciones, los objetivos del cargo y las expectativas de la Organización sobre su desempeño. Es factor de riesgo cuando el empleador no ha provisto al trabajador de la información sobre estos aspectos.
- **Capacitación.** Se presenta cuando al trabajador se le hace un adecuado proceso de inducción, capacitación y entrenamiento para el ejercicio del cargo para el que fue contratado. Es factor de riesgo cuando las actividades de capacitación son limitas o nulas o cuando la formación que se brinda es insuficiente o no corresponde al ejercicio de las funciones que le corresponden dentro de la Empresa.

5.3.1.2.3. *El Liderazgo y las Relaciones Sociales en el Trabajo.*

Son aquellas que se establece entre los compañeros y entre superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

- **Características de Liderazgo.** Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con: La planificación y asignación del trabajo, Consecución de resultados, Resolución de conflictos, Participación, Motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.
- **Relación con los Colaboradores.** Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con: La ejecución del trabajo, La consecución de resultados, la resolución de conflictos y la participación, las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.
- **Retroalimentación del Desempeño.** Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación del desempeño es: Inexistente, poco clara, Inoportuna o inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.
- **Relaciones Sociales en el Trabajo.** Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo. Se convierten en fuente de riesgo cuando: En el trabajo existen

pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas, se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones, se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros. Se convierten en fuente de riesgo cuando: El apoyo social que se recibe es ineficaz, existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo, el grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente.

5.3.1.2.4. *Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.*

Es la retribución que el trabajador recibe como contraprestación a su labor y a su esfuerzo. Dicha compensación no se refiere sólo a las económicas sino a aquellas simbólicas como el reconcomiendo o las recompensas organizacionales derivadas de la posibilidad de desarrollo dentro de la organización, o acceso y/o facilidades que le permiten al trabajador una mejor conjugación de su vida laboral con la personal. Este último concepto se ha definido como salario emocional.¹⁰

- ***Reconocimiento y Compensación.*** Hace referencia al conjunto de retribuciones y compensaciones económicas, de bienestar y posibilidades de desarrollo del trabajador en la Organización. Es factor de riesgo cuando la retribución económica y de bienestar no es consecuente con los esfuerzos, cantidad de trabajo y compromiso del trabajador. Cuando no se cumple o se es oportuno con los pagos y cuando no se considera el desempeño del trabajador como factor determinante en el desarrollo dentro de la Organización.
- ***Condiciones individuales.***

¹⁰ Salario emocional. El salario emocional es un concepto asociado a la retribución de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter no económico, cuyo fin es satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, mejorando la calidad de vida del mismo, fomentando la conciliación laboral. Este tipo de retribución puede actuar como “factor motivador” de los empleados y así mejorar la opinión que los trabajadores tienen de la empresa. Por lo tanto, no se trata de recibir una mayor cantidad de dinero, sino de recibir prestaciones que el trabajador entiende como beneficios más valiosos que una subida de sueldo. (Asociación Española para la Calidad, s.f.)

Hace referencia a una serie de características personales de cada trabajador de tipo socio-demográfico y de condiciones ocupacionales que influyen en la manera como en cada trabajador pueden impactar las condiciones intra-laborales y extra-laborales para llegar a convertirse en Factores de Riesgo Psicosocial. Dentro de las condiciones socio-demográficas se encuentran el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, profesión u oficio, estrato social, tipo de vivienda, personas a cargo.

Dentro de las condiciones ocupacionales se encuentran la antigüedad en la Organización, el cargo, el tipo de contrato de trabajo, modalidad de pago, etc.

La relevancia de conocer y comprender los factores de riesgo psicosocial tiene relación con que al analizar los mismos frente a casos de violencia ocupacional se pueden explicar aspectos tales como:

1. Estilo de Organización frente a la tolerancia de las conductas. Este tópico puede revelar la Cultura Organizacional.
2. Estilo de liderazgos existentes dentro de la organización que propician o no, conductas de violencia en el trabajo.
3. Condiciones personales de perpetradores y victimarios que favorecen la presentación de actos violentos.
4. Necesidad de programas de salud ocupacional que identifiquen patologías recurrentes en los trabajadores relacionadas con estrés ocupacional u otros factores.
5. Absentismo Organizacional que pueda relacionarse con violencia ocupacional.
6. Estilos y/o estrategias o conductas de afrontamiento desplegadas por las víctimas.

Cuando se analizan estos fenómenos de una manera sistemática, no aislada, se puede llegar a concientizar a los empleadores de las necesidades de intervención en la Organización para vender de manera estratégica y no como un problema más al empresario, que la intervención del fenómeno, antes que generar molestias o procedimientos adicionales, lo que puede generar todo lo contrario. Cuando se involucra al empleado en la toma de decisiones y se le tiene en cuenta, se le hace partícipe de las transformaciones organizacionales y se le demuestra que para la Organización prima el respeto por la persona como generadora de riqueza al interior de la

Empresa, lo que seguro se obtendrá son beneficios en trabajadores comprometidos, que seguro disminuirán los niveles de absentismo, comprometidos con la organización y por ende con mejores resultados que redundan en una mayor productividad y rentabilidad, una Organización que se muestra y se demuestra a sus clientes y consumidores como una entidad responsable y confiable para contratar, etc. Así mismo será una entidad con una adecuada gestión y control de los factores de riesgo psicosocial.

6. Bibliografía

(s.f.).

Asociación Española para la Calidad. (s.f.). <http://www.aec.es/>. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/salario-emocional>

Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013). Violencia Ocupacional Externa (Third Party Violence”). In Cantera, L.; Pallarés, S. & Selva, C (Comps.). *Del Malestar al bienestar en el trabajo*, 157-180.

Bonilla, E. J. (2011). *La Violencia en el Trabajo y el Acoso Laboral*.

Boyer, R. (1989). *La Toría de la Regulación: un análisis crítico*. Buenos Aires: Humanitas.

Calidad, C. (2015). *Modelo de Clase Mundial para la Competitividad y la Sostenibilidad Guía para las Organizaciones – 2015. Premio Nacional de la Excelencia y la Innovación en la Gestión* .

CEPAL. (2014). *Pactos para la Igualdad, Hacia un futuro sostenible*.

Francisco, S. P. (2015). *Carta Enciclica Laudato Si'*.

Fundibeg. (2015). *Modelo Iberoamericano de Excelencia Gestión V.2015*.

Garay, L. J. (1998). Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996. En L. J. Garay. Biblioteca Virtual del Banco de la República, 2004.

GHAI, D. (2003). Trabajo Decente. Concepto e Indicadores. *Revista Internacional del Trabajo Vol 122*, 122-123.

González, J. O. (1996). *Colombia Hoy*. Bogotá: Biblioteca Familiar Presidencia de la República.

Grisales, R. M. (2001). *Paradigmas Organizacionales y Gestión Humana, por una nueva ética de la relación laboral* .

Guerrero, A. E. (11 de Agosto de 2015). *SDPnoticias.com*. Obtenido de <http://www.sdpnoticias.com/nacional/2015/08/11/el-acoso-laboral-en-mexico>

Jaramillo Jassir, I. (2010). Presente y Futuro del Derecho del Trabajo: Breve historia jurídica del Derecho del trabajo en Colombia. *Opinión Jurídica*.

Javier Carreón Guillén, Guillermo Campos y Covarrubias. (2008). Las Organizaciones, El poder y Michael Foucault. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 149.

- Jesús Felipe Uribe Prado, Juana Patlán Pérez y Alejandra García Saisó. (2014). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Proyecto Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT)*.
- Melo, J. O. (1996). *Colombia Hoy*. Santa fé de Bogotá: Biblioteca Familiar Colombiana Presidencia de la República.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España - Insitituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. España.
- Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008. *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (5 de 08 de 2014). Decreto 1477 de 2014. *Tabla de Enfermedades Laborales*.
- OIT. (2015). *Agenda 2030 Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 03 de 10 de 2016, de <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Oordt, L. Z. (2016). Tópicos inherentes y vinculantes de la Criminología en el ámbito laboral. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*.
- Organización Internacional del Trabajo. (18-24 de Septiembre de 1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión*. Ginebra.
- Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la Lengua Española, Edición del Tricentenario*. Recuperado el 04 de 10 de 2016, de <http://dle.rae.es/>
- Riquelme, A. (2006). MOBBING, UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO. *Revista Ciencias Sociales Online*.
- Rodrigo Muñoz G. (s.f.). La Administración, una cuestión de palabra. En A. C. Bédard.
- Rubí Martínez Rangel, Ernesto Soto Reyes Garmendia. (2012). El Consenso de Washington: la instauración de las políticas neoliberales en América Latina. *Política y Cultura*, 1-31.
- S.A., P.-H. H. (1974). Modelo de David Kolb, aprendizaje basado en experiencias.
- Salinas Salazar, L. M. (2015). Figura de Autoridad Dominación(+) Poder (-) ética: el moobing y el papel de la ética y la educación. *Revista Internacional de Estudios sobre sistemas educativos*.

Sanchis, E. (2011). Trabajo y paro en la sociedad postindustrial, ISBN 978-84-9004-105-5. 17.
Sentencia T-424/11 Acción de Tutela, T-2.935.945 (Corte Constitucional 17 de 05 de 2011).

Sergio Ochoa Jiménez - Juan Carlos Ramírez Segura - José Ramón García. (2011).

DOMINACIÓN Y VIOLENCIA LABORAL: UN ENFOQUE CRÍTICO DEL
PROCESO DE TRABAJO. *Ciencia y Sociedad Volumen XXXVI, Número 3*, 429.

Servicio Nacional de la Mujer - Departamento de Reformas Legales. (s.f.). *Acoso Laboral*.

Obtenido de <https://portal.sernam.c>.

SYNAPSIS. (s.f.). *Programa Capacitación en Aprendizaje Vivencial*.

Toledo, E. d. (2000). *Tratado Latinomaericano de Sociología del Trabajo*. Mexico.

Toro Juan Pablo, Gómez Rubio Constanza. (2016). Factores Facilitadores de la Violencia

Laboral: Una Revisión de la Evidencia Científica en América Latina. *Ciencia & Trabajo*,
114.

Universidad de Guadalajara - Ríos Julio. (27 de Septiembre de 2015). <http://www.udg.mx/es>.

Obtenido de <http://www.udg.mx/es/noticia/80-por-ciento-de-mexicanos-ha-sufrido-acoso-laboral>

Vincent Gaulejac. (03 de 07 de 2012). www.youtube.com. Obtenido de

https://www.youtube.com/watch?v=C_6VdgxKx8g

Zabala Van Oordt, L. (2015). Criminología Laboral. Tópicos inherentes y vinculados de la
Criminología en el ámbito laboral. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y
Criminalística*.

0

(1998). En L. J. Garay, *Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996*.

Biblioteca Virtual del Banco de la República, 2004.

Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013). Violencia Ocupacional

Externa (Third Party Violence”). In Cantera, L.; Pallarés, S. & Selva, C (Comps.). *Del
Malestar al bienestar en el trabajo*, 157-180.

Bonilla, E. J. (2011). *La Violencia en el Trabajo y el Acoso Laboral*.

Calidad, C. (2015). *Modelo de Clase Mundial para la Competitividad y la Sostenibilidad Guía
para las Organizaciones – 2015. Premio Nacional de la Excelencia y la Innovación en la
Gestión*.

- CEPAL. (2014). *Pactos para la Igualdad, Hacia un futuro sostenible*.
- Francisco, S. P. (2015). *Carta Enciclica Laudato Si'*.
- Fundibeg. (2015). *Modelo Iberoamericano de Excelencia Gestión V.2015*.
- González, J. O. (1996). *Colombia Hoy*. Bogotá: Biblioteca Familiar Presidencia de la República.
- Grisales, R. M. (2001). *Paradigmas Organizacionales y Gestión Humana, por una nueva ética de la relación laboral*. .
- Jaramillo Jassir, I. (2010). Presente y Futuro del Derecho del Trabajo: Breve historia jurídica del Derecho del trabajo en Colombia. *Opinión Jurídica*.
- Jesús Felipe Uribe Prado, Juana Patlán Pérez y Alejandra García Saisó. (2014). Manifestaciones psicossomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Proyecto Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT)*.
- Melo, J. O. (1996). *Colombia Hoy*. Santa fé de Bogotá: Biblioteca Familiar Colombiana Presidencia de la República.
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España - Insitituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. España.
- Ministerio de la Protección Social - Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Bateria de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial*.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Rsolución 2646 de 2008. *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (5 de 08 de 2014). Decreto 1477 de 2014. *Tabla de Enfermedades Laborales*.
- OIT. (2015). *Agenda 2030 Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 03 de 10 de 2016, de <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- Oordt, L. Z. (2016). Tópicos inherentes y vinculates de la Criminología en el ámbito laboral. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*.
- Organización Internacional del Trabajo. (18-24 de Septiembre de 1984). *Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión*. Ginebra.
- Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la Lengua Española, Edición del Tricentenario*. Recuperado el 04 de 10 de 2016, de <http://dle.rae.es/>

Riquelme, A. (2006). MOBBING, UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO.
Revista Ciencias Sociales Online.

Rodrigo Muñoz G. (s.f.). La Administración, una cuestión de palabra. En A. C. Bédard.

Rubí Martínez Rangel, Ernesto Soto Reyes Garmendia. (2012). El Consenso de Washington: la
instauración de las políticas neoliberales en América Latina. *Política y Cultura*, 1-31.

S.A., P.-H. H. (1974). Modelo de David Kolb, aprendizaje basado en experiencias.

Salinas Salazar, L. M. (2015). Figura de Autoridad Dominación(+) Poder (-) ética: el moobing y
el papel de la ética y la educación. *Revista Internacional de Estudios sobre sistemas
educativos.*

SYNAPSIS. (s.f.). *Programa Capacitación en Aprendizaje Vivencial.*

Toledo, E. d. (2000). *Tratado Latinomaericano de Sociología del Trabajo.* Mexico.

Vincent Gaulejac. (03 de 07 de 2012). *www.youtube.com.* Obtenido de
https://www.youtube.com/watch?v=C_6VdgxKx8g

Zabala Van Oordt, L. (2015). Criminología Laboral. Tópicos inherentes y vinculados de la
Criminología en el ámbito laboral. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y
Criminalística.*