

MACROPROYECTO DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EN SERVICIO DE  
ATENCIÓN AL PÚBLICO (VOSAP).

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DEL  
CLIENTE INTERNO CON LOS ASESORES, EN CALL CENTER MANIZALES

DANIEL LÓPEZ ROBAYO

ASESOR: WILLMAN ANTONIO RODRÍGUEZ

MAESTRÍA GERENCIA DE TALENTO HUMANO FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y HUMANAS UNIVERSIDAD DE MANIZALES  
MANIZALES

2017

## Tabla de contenido

Introducción .....	3
Justificación.....	5
Área Problemática.....	8
Objetivos .....	12
Pregunta: .....	12
MARCO TEÓRICO.....	13
Modelo Neoliberal.....	13
Consenso De Washington .....	16
Flexibilización Laboral .....	20
Tercearización Y Tercerización .....	24
Marco Legal .....	27
Ley 50 de 1990.....	28
Ley 789 de 2002.....	31
Ley 1010 de 2006.....	34
Limitaciones De La Ley 1010.....	40
Violencia Ocupacional .....	43
Estrategias De Afrontamiento .....	48
Bibliografía .....	55

## **Introducción**

A través de este proyecto de investigación se pretende abordar, identificar y describir las estrategias de afrontamiento en situaciones de violencia ocupacional enfocados en los clientes internos de call center en Manizales. Además se pretende tener un acercamiento a la población que trabaja en dicho sector, por el alto índice de empleo que éste genera y representa en la ciudad.

Las dinámicas económicas y el mercado laboral son el punto de partida de la actual precarización laboral, así pues, en vista de ello se hace importante mencionar que la tercerización representa un crecimiento considerable del tercer sector de la economía y en dicho sector se ubican los servicios de call center, un sector que además de hacer parte del fenómeno de la tercerización, es un sector tercerizado en gran medida y que todo ello constituye el panorama idóneo para la materialización de situaciones de violencia ocupacional en las organizaciones, y estas situaciones son confrontadas por los sujetos desde sus particularidades, a esto se denomina estrategias de afrontamiento

Sin duda alguna como lo manifiestan diferentes autores, la violencia ocupacional es un fenómeno que toca a todas los trabajos y tiene efectos negativos sobre el sujeto que la enfrenta. En Colombia la Violencia tiende a naturalizarse y el resultado es una tendencia a la baja en cuestiones de denuncia, en vista de ello también se aborda la ley 1010 de 2006 que es la que impera para este tipo de situaciones y que su difícil aplicabilidad la hace inoperante para hacer más inquietante el asunto.

El fenómeno de Violencia Ocupacional es un tema poco tratado en Iberoamérica y además, de la situación laboral que vive Colombia en la actualidad suman importancia al tema para lo que resulta necesario la creación de espacios de discusión social, teórica y académica para su comprensión y estudio; en este caso estos espacios son focos de interés de la Universidad de Manizales y la Universidad Autónoma de Barcelona en el marco del macroproyecto de Violencia Ocupacional en Servicio de Atención al Público (VOSAP).

## **Justificación**

La apresurada instauración del modelo neoliberal en países de Latinoamérica y fundamentalmente en Colombia determinó cambios socioeconómicos que derivaron en nuevos paradigmas organizacionales, es decir, la organización con la libertad y sin la intervención por parte del estado halla un panorama que exige competitividad y que además de ello, a raíz de las reformas en el ámbito laboral añaden a este panorama políticas y normativas que derivan en una vulnerabilidad laboral.

Las nuevas exigencias por parte del mercado laboral a las organizaciones promueven una dinamización del trabajo en busca de obtener el mayor beneficio financiero y rentabilidad económica que sumado a las políticas laborales del país resultan en una creciente flexibilización laboral.

En vista de esto hay que añadir que el sistema neoliberal genera un gran beneficio político, social y sobre todo económico/financiero a los llamados países de centro al sacar un gran provecho de los países de periferia; para implementar el modelo neoliberal es necesario fortalecer los sectores primarios y secundarios de la economía, incentivar la inversión nacional y el consumo de lo nacional, al pasar lo contrario y los países potencia o de centro al contar con una industria establecida puede aprovechar los recursos de los de periferia con el plus de contar con el aval de estos países por lo tanto esto se resume en mayor inversión extranjera y/o del gran capital, poca intervención del estado, instauración de políticas benefactoras de dicha inversión extranjera generando una precarización en el trabajo.

La flexibilización laboral es el panorama idóneo para la aparición situaciones adversas como la Violencia Ocupacional, este término comprendido a la luz de Blanch & Cervantes

(2012) quienes mencionan que se entiende como cualquier tipo de incidente 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.

Una vez definido lo que es Violencia Ocupacional es importante mencionar que se ha establecido como una esfera social que tiende a naturalizarse y que además trasciende a otras esferas sociales, en este caso la laboral, aspecto que enmarca la dinámica laboral diaria de las organizaciones y el trabajador y es aquí donde aparecen las Estrategias de Afrontamiento que básicamente son mecanismos o maneras que emplea cada individuo desde sus particularidades para hacer frente a una situación en este caso de violencia, en palabras de Jaramillo (2012) menciona que las estrategias de afrontamiento son cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación. En vista de ello resulta fundamental y necesario establecer y conformar espacios y productos académicos que permitan evidenciar e identificar aspectos importantes de Violencia Ocupacional y las Estrategias de Afrontamiento frente a ello, de manera más particular.

Para el líder de talento humano es trascendente conocer y abordar las situaciones que integren violencia tanto como sus aspectos relevantes, en este caso las Estrategias de Afrontamiento, y desde la práctica es necesario no perder de vista y hacer un seguimiento exhaustivo, necesario para que dicha violencia sea llevada abordada de manera correcta y efectiva, el logro de la investigación es contribuir como evidencia de situaciones violentas además de aportar a la construcción teórica del tema de Estrategias de Afrontamiento en

relación a la Violencia Ocupacional que ha sido poco abordado en Iberoamérica, además de servir como soporte para planes o estrategias de contingencia creando factores proteccionistas y de intervención para evitar/prevenir dichas situaciones en organizaciones colombianas, buscando siempre fortalecer la administración del talento humano, además de invertir la importancia financiera/económica ante las situaciones humanas.

Así pues las Estrategias de Afrontamiento frente a la Violencia Ocupacional podrá ser abordada desde los fundamentos teórico prácticos, pues al tener estructuras que argumentan desde la teoría un acercamiento a la realidad podrá tenerse un panorama más claro de situaciones que aunque pasan y algunas se denuncian, otras pasan desapercibidas o simplemente se desconoce el uso de la normativa que se tiene para este caso.

En vista de todo lo expuesto, resulta significativo y de gran importancia abordar, conocer, identificar y comprender las situaciones de Violencia Ocupacional y de manera más singular las Estrategias de Afrontamiento, su generación, su desarrollo y sus consecuencias incluyendo factores cotidianos y condiciones laborales, para esto es preciso generar tensión entre aspectos sociales, económicos, legales, organizacionales, personales y laborales con el fin de problematizar abordando puntos fundamentales dentro de las prácticas laborales en la actualidad.

## Área Problemática

El rigor de la esfera económica y el mercado laboral se encargan de impartir y permear las condiciones del mundo del trabajo; no se puede hablar de globalización y sin nombrar el sistema neoliberal, sistema que se impone en Suramérica en los años 80 a partir de lo moldeado en el Consenso de Washington, donde se plasman exigencias de los organismos multilaterales, en Colombia se instaura este modelo desde la Apertura Económica, en el gobierno de César Gaviria que derivó en la denominada modernización del estado.

Dicha modernización del estado transforma la esfera social desde sus cimientos, así pues la salud tiene grandes cambios a través de la ley 100 de 1993, la educación a través de la ley 30 de 1992 y el trabajo a través de la ley 50 de 1990, esta última reforma el código sustantivo del trabajo y abre paso a la Flexibilización Laboral que se afianza exponencialmente con la ley 789 de 2002.

Con estas leyes se modifica paulatinamente los escenarios sociales, políticos, educativos y laborales, así pues, se deja de ser un estado proteccionista y se plantean políticas fundamentadas en amplias regulaciones orientadas al cumplimiento de la modernización del estado y que claramente restringe el accionar del estado, en cumplimiento de las lógicas y exigencias del entrante sistema neoliberal.

En el año 2002 durante el gobierno de Álvaro Uribe hay dos hechos importantes de resaltar, el primero una evolución a la apertura económica con el uso de Tratados de Libre Comercio y el segundo es la ley 789 de 2002 donde se instaura lo que denominaremos conquistas laborales, que son: La ampliación de la jornada laboral de 6 am a 10 pm



(artículo 25). La facilidad de fijar horarios flexibles diarios de mínimo 4 horas y 10 horas (artículo 51), La reducción del recargo en dominicales y festivos (artículo 26), La disminución de la indemnización por despido sin justa causa (artículo 28), Disminución de la indemnización moratoria por falta de pago (declarada inconstitucional) entre otros artículos que benefician al empleador y fomentan aún más la flexibilización laboral en las organizaciones.

En este panorama se debilita la estabilidad laboral y aumenta exponencialmente la inversión extranjera y la privatización de entidades públicas buscando una mayor producción de esta manera aparece el término tercerización, que lo que busca es convertir los gastos y costos en ganancias propias, panorama que es lógico en consonancia con Bocanegra (2014) quien señala que este es el resultado de las regulaciones legales que buscan alivianar durezas del mercado laboral en el país a través de regulaciones normativas e instauraciones de políticas de las que fueron objeto garantías como la estabilidad laboral, la contratación directa al igual que la jornada laboral, la remuneración de horas extras, la contratación y/o el pago de las prestaciones sociales, de esta manera Colombia se convierte en un territorio llamativo e ideal para la inversión extranjera y su ambición por aumentar su rentabilidad, haciendo uso de las bondades de la normativa del país.

Las condiciones laborales que se generan a partir de las políticas reformativas del país, moldean una variedad de situaciones y normativas en las organizaciones como la contratación, la jornada laboral, el desempeño trabajo y la medición del mismo, el clima laboral, relaciones internas que en el contexto social, económico, legal y político con gran facilidad derivan en Violencia Ocupacional.

Ahora bien, Blanch, Cervantes & Cantera (2008) puntualizan la violencia ocupacional como un fenómeno emergente y global en el ámbito de los riesgos laborales que afecta a todas las profesiones, así pues, la Violencia Ocupacional siendo un fenómeno actual de las organizaciones y que tiene consecuencias psicológicas y físicas para quien la experimenta, sin contar que en el ámbito legal colombiano se dificulta su denuncia y evidencia por la inoperante ley que aplica para el caso y que a pesar de su falta de visualización, es un fenómeno que ocurre y que los trabajadores deben enfrentar, así pues aparecen las Estrategias de Afrontamiento que en palabras Salotti (2006) citando a Fernández Abascal (1997) mencionan que las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes, en la misma línea se adiciona a Lazarus y Folkman (1984) que mencionan que una persona tiene muchos recursos para hacer frente a una situación y además posee la capacidad para emplearlos ante distintas demandas del entorno y/o las situaciones que enfrente, en este caso las de Violencia Ocupacional puntualmente.

En este orden de ideas, estudiar las Estrategias de Afrontamiento en relación a la Violencia Ocupacional, e identificar cuáles son las que más se utilizan para hacer frente a las situaciones que lo ameriten, es un asunto académico-social que resulta de interés de investigativo-social. Es importante mencionar que la Violencia Ocupacional es un tema de estudio poco abordado y que los productos investigativos resaltan como tal, en cuanto a ello Castillo & Cubillos (2012) indican que tanto la violencia en el trabajo no se ha constituido en un campo de reflexión académica y social, a pesar de hacer parte de una realidad que

afrontan cotidianamente muchos trabajadores y trabajadoras en Colombia. Manifestaciones como estas y el legado de estudios que hay sobre el tema hacen pertinente la investigación.

Por su parte, las Estrategias de Afrontamiento aparecen en estudios con otras variantes laborales como el Síndrome de Burnout siendo el más común, pero no en relación a Violencia Ocupacional, lo que le da un sentido innovador y novedoso a este abordaje que básicamente se proyecta en la identificación de las Estrategias de Afrontamiento más utilizadas en los servicios de Call Center de Manizales.

## **Objetivos**

**Objetivo general:** Describir las situaciones de Violencia Ocupacional y su posterior reacción entre asesor y cliente interno en los servicios de Call Center Manizales.

**Objetivo específico:** Caracterizar manifestaciones de Violencia Ocupacional entre el asesor y el cliente interno.

Identificar y describir las Estrategias de Afrontamiento más recurrentes por los asesores, en situaciones de Violencia Ocupacional con el cliente interno en los servicios de Call Center de Manizales.

### **Pregunta:**

¿Cuáles son las Estrategias de Afrontamiento más utilizadas por los asesores, en situaciones de Violencia Ocupacional con el cliente interno en los servicios de Call Center Manizales?

## **MARCO TEÓRICO**

Para tener una visión más amplia y profunda de la problemática expuesta, se propone un acercamiento de los tópicos teóricos pertinentes que permitan una comprensión del contexto conformado por aspectos históricos, legales, económicos y sociales que moldearon el panorama de las condiciones laborales actuales. Es necesario conceptualizar el modelo neoliberal haciendo un paso por su aplicación en América Latina, principalmente en Colombia resaltando aspectos como la apertura económica, además de hacer la hincapié en algunos gobiernos de la época, el Consenso de Washington, las reformas laborales en Colombia, la tercerización y la tercerización, la flexibilización laboral y la violencia ocupacional.

### **Modelo Neoliberal**

El panorama actual estructurado por una base económica neoliberal, modelo que toma su mayor auge al ser establecido como el modelo económico llamado a imperar mundialmente, fortaleciéndose aún más al ser comparado con un agonizante comunismo; “el derrumbe del comunismo ha tentado a muchos a ceder al canto de sirenas neoliberales y considerar el mercado como la única instancia racional capaz de ordenar la convivencia social”. (Lechner, 1992,p.11.).

Según Martínez & Soto (2012) El Consenso de Washington se diseñó bajo un interés neoliberal; es decir, se dio prioridad a la estabilidad macroeconómica, liberalización comercial y de capitales y, principalmente, a la disminución del papel del Estado en la

economía; de esta manera, las políticas del decálogo, más allá de responder al contexto latinoamericano, respondían a las exigencias económicas estadounidenses.

El modelo neoliberal llega a Latinoamérica en los años ochenta, época en la que algunos países mantienen profundas crisis económicas que solicitan con urgencia el respaldo de la banca internacional para suplir estos reveses monetarios y financieros, este respaldo a su vez sirve como justificación para que estos organismos multilaterales impongan el neoliberalismo como modelo económico en la región poco a poco doblegando autonomía y soberanía en cada país, que en palabras de Lechner (1992) se podría resumir haciendo énfasis en que actualmente las instancias internacionales (Banco Mundial, IMF, etc) restringen la autonomía estatal de modo tal que numerosos instrumentos (política, monetaria, gasto fiscal) que antes estaban a disposición del Estado, ahora se han transformado en condiciones o parámetros externos que fijan el marco de la acción estatal.

La ejecución del modelo neoliberal en Latinoamérica se denomina Ajuste Estructural que consiste en: “la apertura unilateral de los mercados foráneos, privatización extensiva de las empresas del Estado, desregulación de bienes, servicios y mercados laborales, liberalización del mercado de capital, con una privatización extensiva de los fondos de pensiones, ajuste fiscal basado en una reducción drástica del gasto público, reestructuración y adelgazamiento de los programas sociales apoyados por el Estado con un enfoque de esquemas compensatorios para los grupos más necesitados y el fin de la política industrial y cualquier otra forma de capitalismo de Estado y concentración de la administración macroeconómica”. (Portes, 1997 citado por Quiroz González & Vallejo Ocampo 2014, p. 23).

Este modelo económico tiene efecto en los ámbitos socioeconómicos de los países que lo acogen, esta es una de las razones por las que se ha vuelto común escuchar que: “los ricos cada vez son más ricos y los pobres son cada vez más pobres”; la intención de ser un país globalizado tiene sus consecuencias como lo menciona de Ffrench (1999) el resultado es una fuerte inestabilidad del empleo y la producción, una mayor diferenciación entre ricos y pobres, y un crecimiento promedio modesto de sólo 3% en este decenio y con una profunda desigualdad, por lo tanto existe una necesidad urgente de *reformular las reformas* para mejorar el desempeño económico y social lo que incidiría en las condiciones laborales.

Haciendo una retrospectiva en el tiempo, se encuentra que la instauración del modelo neoliberal se remonta al gobierno de Virgilio Barco (1896-1990) durante este periodo se promueve y se prepara todo para el inicio de la apertura económica en el país, pero no es sino hasta el gobierno de César Gaviria (1990-1994) que con el “Bienvenidos al Futuro” instaura estas políticas, además de dar inicio a la “Modernización del Estado” y con ello una serie de reformas para la consolidar el entrante neoliberalismo; durante este gobierno se hacen reformas arancelarias, tributaria, a la educación, a la salud y a lo laboral.

La más relevante para Castaño (2002) es que la reforma laboral que se ejecuta a través de la ley 50 de 1990 facilita los despidos colectivos, elimina la obligación de reintegro a trabajadores con más de diez años de servicio, formaliza las agencias de empleo temporales, establece el salario integral y suprime la retroactividad de las cesantías para trabajadores vinculados después del 1 de enero de 1991, un claro revés para los empleados del país.

En cuanto a los alcances de este modelo económico Lechner (1992) puntualiza que el estado encuentra crecientes dificultades no sólo para abordar la complejidad de la globalización, sino igualmente para sumir lo que siempre fue una de sus funciones primordiales, la cohesión social, el gobierno pierde muchos aspectos de su autoridad, la cohesión social es cada vez más distante, en cuanto a ello el mencionado autor expone que la apertura al exterior profundiza aún más las ya graves desigualdades sociales al interior de la sociedad latinoamericana.

Para concluir y en consonancia con Bordieu (1998) se puede argumentar que el fundamento último de todo este orden económico situado bajo el signo de la libertad, es la violencia estructural del paro, de la precariedad y de la amenaza de despido que implica la condición del funcionamiento "armonioso" pues son los condicionantes que presionan dicho funcionamiento, es importante reconocer que estos condicionantes son propios del modelo neoliberal y sus consecuentes reformas legales.

### **Consenso De Washington**

Ahora bien, la búsqueda de un modelo económico abierto, estable y liberalizado se cristaliza con la formulación del Consenso de Washington (CW) en 1989, cuyas reformas de política económica estaban basadas en una lógica de mercado caracterizada por la apertura y disciplina macroeconómica como lo menciona Martínez Rangel & Soto (2012).

En los años 80 América Latina presenta una época con una crisis económica, altos problemas de deuda externa y un estancamiento general, todo esto generado por los



crecientes precios del petróleo además de los intereses que crecen a raíz de la deuda externa, en este panorama comienza a tomar importancia el Consenso de Washington.

El origen del CW se remite a las administraciones de Reagan y Carter, en Estados Unidos; su aplicación en América Latina es debido a que las economías latinoamericanas contienen una serie de regulaciones que obstaculizan la entrada de empresas nacionales y extranjeras y uno de sus fines es tener proceso de desregulación vinculado con la privatización, pues la venta de entidades paraestatales necesita la modificación de leyes (como se da en Colombia en el 90) y reglamentos que permitan la entrada de nuevos inversionistas y empresas nacionales y extranjeras así como lo argumenta Martínez & Soto (2012), así pues es pertinente mencionar que las normas proteccionistas en Latinoamérica son el principal obstáculo de la apertura económica, así pues los organismos multilaterales plantean esto como una problemática para el libre mercado y principal factor de estancamiento económico de la región y la solución era la inversión extranjera que como expresan los autores citados traerían capital, conocimiento y experiencia como solución a los contrariedades económicas de la región.

Es importante tomar en cuenta que muchas de aquellas políticas económicas conforman hoy –igual que entonces– el listado de condiciones que los organismos internacionales exigen para acceder a los préstamos y rescates financieros, por tanto, dichas condiciones responden a los intereses comerciales y financieros de países altamente industrializados” (Martínez Rangel & Soto Reyes Garmendia, 2012. p.49).

El consenso de Washington se materializa a través de políticas impuestas de manera sistemática por entes multilaterales de la banca mundial (Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Departamento del Tesoro de los

Estados Unidos) como moneda de cambio por los servicios económicos que representan a nivel mundial además hay tener en cuenta la situación económica de la región en consonancia a ello Martínez & Soto (2012) resaltan que América Latina acepta y pone en marcha las reformas del Consenso de Washington debido a que estos organismos son sus principales acreedores económicamente hablando, lo cual representa un acuerdo tácito en cuanto a la instauración de las políticas neoliberales con éxito en América Latina.

Incentivar la inversión extranjera en los países periféricos de Latinoamérica es uno de los fines del Consenso de Washington, de tal manera haciendo un análisis a la luz de Martínez Rangel & Soto Reyes (2012) es importante resaltar que las reformas de política económica, social, laboral no sólo tienen que responder a las exigencias de los gobiernos de cada país latinoamericano sino también a las necesidades y exigencias de seguridad en sus inversiones por parte de importantes capitales extranjeros y la banca internacional en su interés de disminuir el papel interventor del Estado en las actividades económicas y de apertura comercial.

“La reforma del Estado debe mejorar la capacidad de éste para atender los aspectos esenciales para el crecimiento económico: comercio libre, mercado de capitales libre y desregulación de las inversiones. El Estado debe convertirse en socio y facilitador, orientando a los mercados, asegurando el cumplimiento de los contratos, garantizando la observancia de los principios de una economía sana y promoviendo el mayor desarrollo de los mercados” (Béjar, 2004.p.7).

La presión de la banca internacional a través de la situación económica de la región conlleva a la aceptación de este modelo económico y con él todas sus afectaciones en

cuanto a lo gubernamental y lo legal, Martínez y Soto (2012) señalan que el CW se convierte en una especie de ideologización económica para América Latina, haciendo énfasis en lo ya mencionado, los autores también resaltan que las políticas económicas dejan de ser simples propuestas y pasan a ser un instrumento de control político y económico para los países interesados en insertarse y conseguir el sello de aprobación de las economías altamente desarrolladas y de los organismos internacionales y contar con su respaldo.

Hoy es claro que el Consenso de Washington ha definido una etapa exitosa de la globalización y para las prácticas neoliberales, pero desalentadora para muchos países de la región latinoamericana, que no han logrado el auge económico prometido tanto por los organismos internacionales. (Martínez Rangel & Soto Reyes Garmendia, 2012. p.49).

Las reformas legales en general de la región además de los nuevos paradigmas en lo económico resultó en una afectación del campo laboral, a esto se refiere Martínez Rangel & Soto Reyes (2012) y señala que el acto más notable de descuido con respecto a las reformas de primera generación es todo lo guiado a afectar el mercado laboral, al que define como fuertemente dualista y que el resultado es una informalidad cada vez creciente en la región, en vista de la mención de las reformas y haciendo énfasis en el factor desempleo de la región, se puede concluir en consonancia con Barba (2015) que todos los países en cuestión enfrentan grandes y serios retos en términos de desigualdad, pobreza, exclusión además de crecientes problemas de informalidad, desempleo, subempleo y desigualdad como resultado de normativas legales y una imperante flexibilidad laboral.

## **Flexibilización Laboral**

Con el fin de incentivar y mejorar la situación laboral del empleo en Colombia, de mejorar la competitividad de las empresas y organizaciones, los gobiernos de las últimas dos décadas han apostado por políticas que legitiman la flexibilidad laboral desde el ámbito legal que en concordancia con Flétcher (2000) se puede argumentar que la búsqueda de reducción de costos deriva en una serie de reformas laborales tal y como se ha visto en Colombia desde los años 90 y por ende surge la flexibilización laboral como resultante de la promoción del aumento de la competitividad y todo ello a su vez se representa en un incremento exponencial de la rentabilidad del empresario y una importante precarización laboral en el país.

En Colombia se vienen registrando las tasas de desempleo más altas que se hayan registrado en muchos años. Sin embargo, se han producido cambios profundos en la estructura del empleo. Se pueden identificar cuatro procesos principales relacionados entre sí: privatización, terciarización, informalización y precarización enmarcada en las nuevas legislaciones laborales". (como Guevara, 2003, p.106 citado en Ramírez González, Salazar Loaiza & Soler Gaona.2014.p.35)

Es importante tener en cuenta que como lo menciona Quiroz & Vallejo (2014) el proceso de globalización que se vive actualmente, ha hecho que muchas empresas deban ser más competitivas lo que implica mejorar la calidad de sus productos o servicios además de una desvalorización del producto en cuanto a precio, en consonancia con los autores es pertinente señalar que Colombia es un país en desarrollo y con poco desarrollo tecnológico

e industrial, aspecto que empaña la apertura económica pues su oferta más valiosa es mano de obra barata y recursos naturales que no puede explotar, por lo que el valor agregado y el valor de competitividad se basan en ello básicamente.

Desde la llegada del Neoliberalismo al país, las facultades imperantes en cuanto al ámbito laboral son regidas por el mercado, por lo tanto, los cambios de este podría puntualizar los parámetros laborales, en vista de ello Flétcher (2000) define la flexibilidad en el mercado de trabajo como una respuesta racional del mercado de trabajo a las variaciones del entorno económico, ahora bien en conclusión el mercado es quien rige las variables del ámbito laboral, así pues el autor menciona que los cambios en materia institucional de las condiciones de empleo en el país van hacia una clara y mayor flexibilización laboral que en sumado a las reformas legislativas proponen un panorama poco prometedor, en vista de ello Barba (2015) agrega que según la CEPAL el horizonte en el sentido laboral no es alentador, hay una constante en el crecimiento de las tasas de desempleo, además de señalar los cambios y la caída en cuanto a calidad de empleo.

Es necesario tener claro que las actuales dinámicas legislativas tiene una alta tendencia a la eliminación de normas laborales proteccionistas bajo las consignas de la doctrina neoliberal así como lo plantea González (2006) en su escrito Flexibilización de las relaciones laborales donde también hace referencia a la desaparición de los derechos laborales además de mencionar la predisposición por las reducciones de normas en este ámbito buscando disminuir las intervenciones regulativas por parte de entes autónomos.

Es preciso señalar que la flexibilización laboral es resultante de las políticas económicas y legales instauradas en el país, políticas que derivan en un fenómeno de la economía donde de los tres sectores de la economía se fortalece el terciario y los dos primeros se debilitan, es decir Colombia se vuelve un país sector manufacturero y de servicios por ende son los que más presencia tiene en el mercado laboral, también cabe notar que los sectores son los que más representación tienen al momento de hablar de tercerización laboral, en vista de ello, Flétcher (2000) menciona que este sector que comprende todo lo pertinente con comunicaciones, transporte, comercial, turismo, producción doméstica y Call centers, son los que más demanda de mano de obra generan como ya se recalca anteriormente y esto lo convierte en un sector vulnerable para la aplicación de la flexibilización laboral.

La flexibilización laboral como fenómeno económico y social fue clasificada por diferentes autores tal como lo presentan Arenas, Piedrahita y Plata (2006):

Conceptualmente, la flexibilización del mercado laboral se ha clasificado por diversos autores como J. Atkinson<sup>4</sup>, citado por Osvaldo Battistini, quien diferencia cuatro modalidades de flexibilidad laboral:

En primer lugar, aparece la flexibilidad numérica la cual posibilita que las empresas adapten el número de trabajadores y su jornada según las variaciones de la demanda. En segundo lugar, aparece la flexibilidad funcional la cual permite a las empresas reorganizar los puestos de trabajo para que los empleados realicen un mayor número de funciones según sus capacidades y experiencia. En tercer lugar, Atkinson se refiere al denominado distanciamiento, el cual está relacionado con el fenómeno de la subcontratación (outsourcing), y la resultante disminución en materia de contratación laboral, abriéndose

paso a otro tipo de contrataciones de carácter civil, comercial, etc. (Ramírez González, Salazar Loaiza & Soler Gaona.2014.p.32).

Siguiendo en la línea de Ramírez González et al (2014) quienes mencionan que la flexibilización laboral puede tener variantes para dar respuesta a las exigencias a la organización por parte del mercado globalizado, sin embargo los resultados obtenidos distan de los esperados y configurar una sociedad donde el empleo pasa a de ser una actividad digna a ser una labor precaria y mal remunerada.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han favorecido a los cambios del trabajo, pues aunque sea concebido como procesos de modernización y digitalización de la información esto posibilita el establecimiento de indicadores de rendimiento en tiempo real en consonancia con López Pino et al (2012), teniendo en cuenta que el uso de las TIC es cada vez más común hay que tener en cuenta que el continuo monitoreo se ve representado en cambios de ritmo de trabajo, una continua presión, cambios de horario y la invasión en horario no laboral, también es importante reconocer y es que se vive en la era digital por lo tanto estas digitalizaciones son cada vez más comunes.

En vista de todo lo expuesto se puede definir la actualidad laboral es incierta e insegura para el trabajador, pues se encuentra en un ámbito flexibilizado donde priman los intereses del empleador, lleno de contratiempos para acentuarse en el lugar de trabajo, con menos oportunidades de crecimiento, salarios bajos, presiones, estrés y que además estos aspectos son aprobados y aceptados desde la normativa legal nacional.

## **Tercearización Y Tercerización**

La tercerización nace en los años setenta con la revolución pos industrial y se punto máximo se da dos décadas después con la revolución informática para culminar con el modelo fordista como lo menciona Trejo (2010) quien a su vez también define este fenómeno como una actividad satélite al que se dedica la organización y normalmente son servicios o manufactura los que se tercerizan en gran medida, esta actividad de subcontratar o de delegar actividades a otras empresas son uno de los aspectos que materializa la flexibilización laboral además del modelo pos fordista.

En Colombia el término tercerización comienza a aparecer en escena desde la ley 50 de 1990 en la que se menciona su aplicación, uso, alcances, términos y limitaciones, así pues es importante anotar que la ley dicta que estos servicios pueden ser usados de manera transitoria y para situaciones temporales en las organizaciones como reemplazos y situaciones de licencias de maternidad, aspectos que en Colombia son esquivados para su aplicación.

Cuando se habla de tercerización es una situación en la que la organización delega un proceso propio determinado a otra empresa, con la instauración de la ley 789 de 2002 hay una tendencia creciente de los contratos indirectos, aparecen las temporales de empleo y además de fortalecer la flexibilización laboral promueve desde la ley la contratación a través de terceros. Es importante mencionar que no es sino hasta cuatro años después establecida esta ley que se obliga a estas temporales de servicio a garantizar la seguridad



social, “Con la Ley 789 de 2002 se adoptaron medidas para la flexibilización laboral que generaron incentivos al incremento de la contratación de temporales indirectos. (Quiroz González y Vallejo Ocampo 2014.p.47).

Múltiples son las maneras que han ideado las empresas en todo el mundo para contratar a sus trabajadores sin crear con ellos vínculos laborales. Colombia, es golpeada duramente por este fenómeno. En el más reciente Informe de Trabajo Decente, elaborado por la Escuela Nacional Sindical, se reporta que apenas el 32% de los y las trabajadoras del país gozan de las condiciones que la OIT califica como decentes. (Ramírez González, Salazar Loaiza & Soler Gaona.2014.p.38.)

Para Yañez (2012) citado por Quiroz González y Vallejo Ocampo (2014) señalan que la tercerización afecta al trabajador al privar la estabilidad y el crecimiento laboral y contribuyendo a una creciente rotación laboral, se concibe al trabajador como un activo que se puede obtener a través de un contrato por un tiempo determinado.

Ahora bien, la tercerización es un fenómeno de la economía que consiste en un fortalecimiento acelerado del sector terciario de la economía dejando de lado los dos primeros, así Bonet (2006) encuentra que, a pesar de algunas diferencias regionales, los sectores clave se han desplazado de sectores primarios y secundarios a sectores terciarios.

En vista de ello es importante tener en cuenta que las ganancias de las empresas productoras de bienes y servicios se incrementaron a partir de mediados de la década de 1980 como lo menciona Martínez & Soto (2012) este crecimiento en Latinoamérica se

relaciona con las reformas legislativas que se instauraron en la región, además es un claro reflejo de la creciente tercerización.

Ahora bien, de manera más particular se encuentra que en Colombia se vienen registrando las tasas de desempleo más altas que se hayan registrado en muchos años como lo menciona Flétcher (2000) quien además menciona y puntualiza que se pueden identificar cuatro procesos principales relacionados entre sí: privatización, terciarización, informalización y precarización enmarcada en las nuevas legislaciones laborales. Ya en el país y en cifras de Flétcher (2000) entre el 1994 y el 2000, los servicios, especialmente comercio y servicios personales, tuvieron un notablemente incremento: 26.2% y 67.8% respectivamente.

Según Saturno (2011) citado por Ramírez González et al (2014) señala que el proceso de terciarización se encuentra acompañado de la tercerización, donde se configuran relaciones triangulares en las que intervienen, normalmente, intermediarios, contratistas, grupos de empresas, en el mejor de los casos, pero en la gran mayoría como lo muestra la segunda Encuesta Nacional de Hogares, son mujeres o jóvenes estudiantes que deben dedicarse a actividades como *call center* y otro tipo de modalidades de empleo en las cuales los empresarios logran obtener mano de obra barata y calificada con todas las facilidades y ventajas otorgadas por la ley.

La tercerización y la tercerización son realidades en Colombia, el panorama actual de la economía y la legislación han contribuido para que se fortalezcan estos fenómenos que se reducen a una precarización laboral. Flétcher (2000) señala que la economía colombiana se

refleja a través de la disminución del número de ocupados en el sector secundario como minas y construcción y su consecuente paso hacia el sector de servicios y manufactura, sector que en gran medida es subcontratado.

### **Marco Legal**

Desde los preparativos de la instauración impuesta del Modelo Neoliberal en Colombia durante el gobierno de Virgilio Barco (1986-1990) se exigen parámetros con el fin de un que el modelo operara sin restricciones soberanas, así pues durante el gobierno de César Gaviria Trujillo (1990-1994) aparecen una serie de reformas como respuesta a dichas exigencias internacionales que terminan por determinar el panorama actual en muchos aspectos cotidianos; durante el gobierno de Álvaro Uribe Vélez (2002-2010) aparecen más reformas como solución a la precariedad laboral del país, dichas reformas tienen como resultante el actual contexto social, político, cultural, legal, económico y laboral permeando un paisaje que aprueba la imperante flexibilización laboral y potenciando escenarios propicios para la exposición a riesgos psicosociales y por ende a violencia ocupacional; por lo tanto es importante reiterar que “Los gobiernos son los encargados de reglamentar las relaciones labores, las cuales conducen en un porcentaje importante a la flexibilidad laboral, propiciando cambios contundentes en diversos temas laborales, entre ellos, la contratación de personal, disminuyendo así los costos de contratación y la movilidad en los despedidos, sin tener en cuenta las implicaciones sociales que se reflejan de manera posterior en materia de calidad de vida, felicidad y dignidad humana”. (Ramírez González, Salazar Loaiza & Soler Gaona, 2014.p.35-36).

En vista de ello, es necesario hacer un recuento de las reformas más influyentes en el aspecto laboral para así comprender la aparición de fenómenos como la flexibilización, la tercerización, la tercerización, la inversión extranjera, el bien particular, la privatización, la precarización entre otros, estos fenómenos que se propician o aprueba desde el marco jurídico legal del país son los que se distinguen en el trabajo diario, por lo tanto es importante resaltar que como lo señala Castro (2003), las reformas de flexibilización laboral han sido concebidas con el propósito de mejorar el funcionamiento de los mercados de trabajo bajo los principios teóricos que fundamentan el Consenso de Washington.

### **Ley 50 de 1990**

De acuerdo con los informes de finales de los años 80 la banca internacional y los entes multilaterales etiquetan a Colombia como un país proteccionista y con leyes obsoletas que contrastan con la emergente globalización y los intereses económico-comerciales de dichos organismos, estos requerimientos internacionales se singularizan intencionalmente en necesidades del país y deriva en la llamada “modernización del estado” y a partir de ello una serie de reformas moldean el país desde sus principales esferas sociales como la educación, la salud, las fianzas, el comercio y el trabajo, es así como en Diciembre de 1990 la reforma laboral se materializa con la instauración Ley 50, recapitulando en consonancia con Barba (2015) es pertinente mencionar que desde principios de los 90 el país ha modificado radicalmente el escenario social, esta época abre una nueva etapa modernizadora no solo en Colombia sino en los países de la región en busca de ser catalogados como globalizados.

La ley 50 establece una brecha más amplia entre empleado y empleador, este último es quien se ve favorecido pues el conjunto de reformas que se dan en la época tienen una tendencia a inclinar la balanza a su favor, ahora bien Flétcher (2000) hace énfasis de esta postura y señala que los planteamientos principales de la ley 50 fueron la eliminación de la retroactividad y la extinción del contrato de trabajo a término indefinido, la redefinición del trabajo diurno y nocturno, las tasas de liquidación y recargos en dominicales y festivos, las tasas de indemnizaciones y las exenciones para los aportes para fiscales planteamientos que terminan por jugar un papel fundamental en la definición del actual panorama laboral y su situación futura.

Además de ello, una vez aprobada la ley por el congreso se desintegran del salario: las bonificaciones, los viáticos, primas, alimentación y transporte y los dejó como ítems o pluses que se puede adherir u obviar del salario, lo que contrasta es que la ley 50 se presenta como la respuesta a mejorar las condiciones laborales, de esta manera cabe añadir que como lo menciona Pineda y Ayala (1993) tal iniciativa estuvo orientada a facilitar la creación de nuevos empleos, al introducir modificaciones a la legislación para hacer menos costosa la contratación y el despido de personal, estos autores citados por Castro (2003) añaden que entre las disposiciones más importantes estuvieron la flexibilización de los contratos temporales, la facilitación del despido del trabajador después de diez años de antigüedad, la adopción de un sistema de salario que integrara todas las remuneraciones para los trabajadores de mayores ingresos (10 salarios mínimos) y la eliminación de los sobrecostos que implicaba el anterior régimen de cesantías, normativas que en su mayoría aún imperan en el país.

La ley 50 de 1990 reforma al Código Sustantivo del Trabajo estableciendo aspectos en relación al marco laboral y de seguridad social en el país principalmente; uno de sus propósitos primordiales fue alivianar las relaciones laborales en las organizacionales, Quiroz González & Vallejo Ocampo (2014) condensan esta ley y sus nuevos alcances en los siguientes ocho puntos:

- ✓ Se da en el contexto del ingreso de la apertura económica y modernización productiva (proceso socio económico de modernización y tecnificación) en Colombia.
- ✓ Su principal propósito fue liberar las durezas de las relaciones laborales con el fin de mejorar las condiciones de las empresas colombianas en el nuevo modelo económico de globalización.
- ✓ Se crea la figura de los fondos de cesantías para administrar las cesantías de los empleados y con el fin de fomentar la demanda de papeles en el mercado de valores, dinamizando el sector financiero. Estas son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se introducen Reformas al Código Sustantivo del Trabajo, tales como:

- ✓ Aparecen los contratos de trabajo a término fijo y otras modalidades de contratación como el empleo temporal.
- ✓ A los sueldos superiores a 10 salarios mínimos legales vigentes, se les establece la modalidad de pago integral.
- ✓ Cambio en el régimen de cesantías.
- ✓ Las cesantías llegan a ser administradas por los Fondos.
- ✓ Se da por terminada la retroactividad de las cesantías para los contratos de trabajo que son celebrados en fechas posteriores a la expedición de la ley.

El empleador gana autonomía en la toma de decisiones además herramientas válidas y útiles para aumentar su rentabilidad o la rentabilidad de la empresa a cualquier costa, así pues en relación a ello Flétcher (2000) señala que la globalización abre nuevas posibilidades para el crecimiento y la creación de empleos, pero a la vez afecta a los factores determinantes del empleo y adjudicación los salarios y por ende necesita regulación dado que se puede caer en arbitrariedades por parte del empleador.

Por último y para concluir se puede puntualizar que este panorama era lógico, que garantías como la estabilidad laboral, la contratación directa al igual que la jornada laboral, la remuneración de horas extras, la contratación y/o el pago de las prestaciones sociales fueran objeto de políticas y regulaciones legales que buscaran alivianar las rigideces del mercado laboral en el país, en consonancia con Bocanegra (2014), también a la luz del autor es válido que en el afán de crear una normativa jurídico-legal que favoreciera las condiciones para atraer el capital extranjera, adquirir competitividad internacional y atenuar el déficit fiscal de la época se plantea la ley 50 de 1990 y a partir de esta se crea un marco legal-laboral idóneo para la acogida de la globalización y la apertura económica, de esta manera Colombia se convierte en un territorio atractivo y ostentoso para la inversión extranjera y su avidez por aumentar sus rentabilidad haciendo uso de la normativa del país y sus bondades.

### **Ley 789 de 2002**

Esta ley se gesta pensando en un mayor abaratamiento de mano de obra con el fin de estimular empleos nuevos; la ley 789 entra en rigor a partir del 1 de Abril de 2003, a partir de allí se instauran lo que en esta investigación se denomina Conquistas Laborales y que

básicamente son la eliminación y creación de conceptos que una vez más aprueban desde la legalidad la ventaja del empleador sobre el empleado, legitimando aún más el panorama de la flexibilización laboral y contribuyendo a la actual precarización laboral, todo esto a costa del abaratamiento de la mano de obra, la eliminación de buena parte del recargo nocturno lo que permite al empleador disminuir sus costos por conceptos de horas extras y recargos nocturnos como lo menciona Quiroz González & Vallejo (2014), a la luz de estos autores también se puede señalar que esto deriva en que las empresas obligan a sus trabajadores a laborar más horas extras y con ello evitar la contratación de nuevos empleados; al hacer más barato el trabajo nocturno y las horas extras, las empresas optan por exigir más horas extras a los trabajadores, con el agravante de ser un acto amparado y/o aprobado por la ley colombiana.

La ley 789 fue concebida durante el periodo primer periodo de presidencia de Álvaro Uribe Vélez (2002-2010), además de la ley 789 hay más hechos jurídico-legales como el ALCA o la firma de Tratados de Libre comercio que hacen una invitación atractiva a la inversión extranjera al país, también representa una flexibilización y una precarización laboral más arraigada además de una apertura económica más agresiva, gracias a esta esta ley se convierte a Colombia en un paraíso de rentabilidad empresarial a costa de los empleados.

Ahora bien, en vista de todo ello, la ley 789 de 2002 hace grandes cambios en materia de normativas legales dentro del trabajo a las que en esta investigación se denominarán Conquistas Laborales que a la luz de Trejo (2010) citado por Quiroz & Vallejo (2014), condensan estas Conquistas Laborales de la ley 789 de 2002 en los siguientes puntos.



- ✓ Exención de aportes parafiscales para aquellos empleadores que contraten personas privadas de la libertad, ex convictos, discapacitados, reinsertados, personas entre los 16 y los 25 años de edad o mayores de 50 años y jefes cabeza de hogar.
- ✓ Extensión de 4 horas de la jornada diurna de trabajo, sin derecho a recargo por trabajo nocturno, desde las 6 p.m. hasta las 10 p.m.
- ✓ Reducción del recargo por trabajo dominical de 100% a 75%.
- ✓ Disminución de las indemnizaciones por despido del trabajador sin justa causa.

En la actual época las organizaciones se caracterizan por ser flexibles por los emergentes cambios que trae la globalización por lo que en relación al marco de las de las reformas laborales se hace pertinente traer dos conceptos que se encuentran inmersos dentro del mundo laboral y ellos son: tercerización y terciarización, términos que están estrechamente ligados con la flexibilización laboral y todo esto a la luz de Quiroz & Vallejo (2014) quienes además contribuyen para que de manera concluyente se pueda mencionar que dicha flexibilidad de la actualidad permite a las empresas poder tener la autonomía y el poder de regular la contratación laboral, las políticas salariales, la distribución y el tiempo de trabajo dado que el gobierno Colombiano ha establecido políticas que permiten un idóneo desenvolvimiento de la flexibilidad laboral con el objetivo de mejorar las oportunidades de empleo, sin embargo hay que tener en cuenta que la flexibilización laboral además de precarizar el mundo del trabajo y disminuir el costo de mano de obra, no incentiva ni crea empleo; es claro que al disminuir costos se rentabiliza la empresa. La pretensión de quitar un porcentaje del salario a los empleados y con éste generar nuevas contrataciones quedó truncada por la búsqueda de reducir costos y aumentar la competitividad de las

organizaciones pues esto derivó en una obligación laboral más alta y que el porcentaje del salario de los empleados fuera a aumentar los números y el porcentaje de rentabilidad del empleador, es importante indicar que dicha reducción del coste y del gasto y la mencionada competitividad organizacional derivan de un proceso de abaratamiento de mano obra, proceso que es avalado con Colombia a través de las reformas y las normativas, por ello el país se hace atrayente para la inversión y el capital extranjero en búsqueda de aumentar calidad de producto y aumentar sus dividendos.

Por este motivo surgen nuevas empresas, entre las que se tienen:

- ✓ Empresas de servicios temporales: la cual contrata con terceras denominadas usuarias para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Empresas de servicios complementarios: destaca su personal a terceras empresas denominadas usuarias para desarrollar actividades accesorias o no vinculadas al giro del negocio de éstas.
- ✓ Empresas de servicios especializados: brinda servicios de alta especialización en relación a la empresa usuaria que la contrata, careciendo la empresa usuaria de la facultad de dirección respecto de las tareas que ejecuta el personal destacado por la empresa de servicios especializados. (Echaiz, D. 2008 citado por Trejo, C. 2010 citados por Quiroz González & Vallejo Ocampo. 2014).

### **Ley 1010 de 2006**

En concordancia y citando a Vargas Rodríguez & Carrillo Guarín (2011) se puede esbozar el tema señalando que la prevalencia de acoso laboral en Colombia se estimó en un 19% en

un estudio liderado por el Ministerio de la Protección Social en el año 2004, el cual dio lugar a la Ley 1010 de enero de 2006 como primer intento por prevenir y sancionar tanto el acoso laboral como otros tipos de hostigamiento en el contexto laboral. Esta iniciativa es una de las pocas que se han dado en Latinoamérica dentro del ámbito legislativo, dando lugar a una ley específica para el acoso laboral diferenciándolo de otros tipos de violencia laboral.

La Ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral ha despertado interés por este tema. Los bienes jurídicos que busca proteger esta Ley son: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la honra y la salud mental de los trabajadores y trabajadoras, además de la armonía entre quienes comparten el mismo ambiente laboral (C-780/07) como lo menciona López Pino et al (2012).

Ahora bien como mencionan Castillo & Cubillos (2010) para la legislación colombiana el trabajo digno hace parte de los derechos consagrados en la constitución, y por ende ha dado lugar al desarrollo de reglamentos. La ley 1010 del 23 de enero de 2006 a pesar de resultar limitada está diseñada para proveer los medios que permitan prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral que esta ley define como: “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. Revisando la misma ley se halla que dicta en primera instancia que: La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato

desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa y finaliza dejando claro que la ley no será vigente en ámbitos civiles y/o comerciales que integren o deriven de contratos de prestación de servicio ni tampoco aplica a contratación administrativa.

**Artículo 60. Sujetos y ámbito de aplicación de la ley.** Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:

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

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

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

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

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

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

- ✓ Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- ✓ La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- ✓ las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- ✓ La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- ✓ La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;
- ✓ La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;
- ✓ El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;
- ✓ La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;
- ✓ La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

- ✓ El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

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

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

- ✓ Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;
- ✓ Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
- ✓ La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
- ✓ La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
- ✓ La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;

- ✓ Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- ✓ La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.
- ✓ La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código.
- ✓ Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.
- ✓ La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

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

### **Limitaciones De La Ley 1010**

En los últimos 20 años se ha visto en aumento la violencia en el trabajo y la calidad de vida de los individuos se ha afectado como lo menciona Martínez Herrera et al (2010) en consonancia con los autores esto se manifiesta a través del ausentismo laboral y del retiro laboral sin causa justificada, pues son las ofensas, las discriminaciones, el aislamiento, las razones que llevan a que un trabajador incluso se suicide, en vista de ello y de estudios



realizados por el Ministerio de la Protección Social en 2004, se instaura la ley 1010 de 2006 como medida a estas situaciones de violencia, sin embargo vale la pena preguntarse ¿Esta ley es realmente efectiva para afrontar dichas situaciones en las organizaciones? ¿Su alcance, cubrimiento y requerimientos son pertinentes y aplicables con facilidad? ¿Por qué no se cubre al empleado en general, teniendo en cuenta que el porcentaje más alto de contratación en el país es representado por el contrato de prestación de servicios y éste está exento del cubrimiento de ley, ¿En las organizaciones públicas no hay casos de violencia ocupacional, acoso y demás?.

Como lo mencionan Vargas Rodríguez & Carillo (2011) es importante recordar que el objetivo de la Ley 1010 de 2006 es definir, prevenir, corregir y sancionar ( ... ) todo ultraje a la dignidad humana ( ... ) en el contexto de una relación laboral privada o pública, tal como lo determina el artículo 1° de la misma, en concordancia con los autores se puede hacer un contraste entre la ley y sus restricciones que paradójicamente la ley misma se impone; es importante señalar que la Ley 1010 tiene una visión bastante limitada de lo que en la práctica significa ser contratista, temporal y miembro de una cooperativa, subestimando el riesgo al que estas personas se ven sometidas y desprotegiéndolas deliberadamente haciendo referencia a los alcances, coberturas y limitaciones que tiene esta ley, pues en consonancia con los autores ya mencionados y tomando en cuenta que el artículo 6° señala que las situaciones por sancionar en la ley son únicamente aquellas que se dan dentro de un marco de subordinación o relación de dependencia laboral, así que además de los contratos civiles quedan excluidos aquellos trabajadores vinculados por outsourcing al igual que aquellos pertenecientes a cooperativas de trabajo, lo realmente inquietante es el actual panorama laboral colombiano, pues si nos remitimos a la contratación la ley 1010

deja desamparados a gran porcentaje de los trabajadores del país, sin contar que los acogidos tienen serias dificultades para el uso y aplicación de la ley.

La ley 1010 de 2006 tiene limitantes propias, autoimpuestas, dificultando su accionar y como señalan Vargas R & Carillo Guarín (2011) la dificultad para denunciar de las víctimas es interpuesta por la misma ley puesto que el mobbing tiene como condiciones ser persistente, público y demostrable para ser cubierto por el estatuto como se plantea en el artículo 7° al mismo tiempo que en el artículo 2° que señala que éste se compone por conductas persistentes y demostrables lo que dificulta más la operabilidad de la ley, pues como señalan Leyman (1996), Hirigoyen (2001), Piñuel (2001) citados por Vargas & Carillo (2011) el agresor tiende a encubrir al máximo las estrategias de acoso utilizadas, por lo menos durante las primeras fases aspecto que dificulta y limita aún más el accionar y la aplicación de la ley.

Entiéndase mobbing como “Toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual una persona es agredida, amenazada, ofendida, lesionada o humillada por otra en su trabajo o como consecuencia del mismo”. (Organización Internacional del Trabajo, 2003; citado por Agudelo Suárez, Vásquez-Trespacios, Henao-Kaffure, Morales-Borrero, Alvis-Guzmán, Molina-Marín, 2010.).

En la misma línea y de acuerdo con Vargas Rodríguez & Carillo Guarín (2011) hay que tener en cuenta las variables legales en el país, la ley 1010 cuenta con pocas garantías para aquellos que deciden denunciar, lo que es una denuncia por Violencia Ocupacional, mobbing, acoso, etc puede fácilmente volverse en contra materializada en una demanda

penal en contra, las dificultosas condiciones que dicta la ley para reconocer cada ítem o situación, que sumado al incipiente conocimiento de la ley, se traducen en un índice bajo de denuncias. A la luz de dichos autores también es válido decir que la ley carece de penas monetarias o de indemnización además de no promover medidas de contención organizacionales que concienticen, capaciten, median, evalúen e intervengan en pre-situaciones violencia, en situaciones violencia y pos-situaciones violencia.

### **Violencia Ocupacional**

A pesar de ser un término difícil de delimitar, concebir y valorar, Blanch, Cervantes & Cantera (2008) puntualizan la violencia ocupacional como un fenómeno emergente y global en el ámbito de los riesgos laborales que afecta a todas las profesiones, por otro lado para hacer más interesante esta definición, Barudy (2000) complementa diciendo que la violencia emerge en situaciones humanas donde existen interacciones y comportamientos violentos y abusos, resultado de alteraciones de la vinculación o cercanía.

En términos generales, por violencia en el trabajo se entiende cualquier tipo de incidente 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 & Cervantes, 2012.p.3).

El trabajador día a día se enfrenta a un ambiente laboral que Blanch et al (2013) define este como el escenario de la manifestación de diversas modalidades de violencia interpersonal

donde aparecen categorías como la física, la psicológica, la verbal, la sexual, la moral y demás, esta variedad de categorías conforman un fenómeno global con matices locales, que atraviesa las fronteras políticas y culturales, los sectores económicos, los tipos de organización y las categorías profesionales; ahora bien la materialización de la violencia en cualquiera de sus categorías se puede representar de manera directa, es decir con actos físicos y/o de contacto o de manera indirecta que es más guiada a la parte psicológica, en esta lógica se encuentra que Blanch (2008) citando a Chapell y Di Martino hacen especial énfasis en la violencia adscrita al lugar del trabajo y lo definen como: cualquier incidente en el cual un empleado es abusado, amenazado o atacado por un miembro del público sea paciente, cliente y/o compañeros de trabajo, también se contempla que no sólo la violencia física provoca grandes impactos en la salud del trabajador, sino aquella que se infringe a través de un comportamiento repetitivo que gradualmente daña la integridad psicológica del afectado, pudiendo llegar a tener repercusiones de mayor cuantía que la violencia física.

Como se ha mencionado anteriormente la Violencia tiene un conjunto de categorías que J.M Blanch expone en sus textos y que las pone en escena una página web dedicada a todo lo pertinente con Violencia Ocupacional [www.violenciaocupacional.cat](http://www.violenciaocupacional.cat) así pues en la página se clasifica por categorías y se define textualmente cada una de la siguiente manera: “(a) la física, en tanto que empleo de la fuerza en algún contacto corporal con la persona atacada (en forma de empujón, patada, bofetón, puñetazo, golpe con alguna otra parte del cuerpo, arañazo, mordedura, estirón de cabello, escupitajo o bien de ataque con algún objeto contundente o cortante, con manejo de arma blanca o de fuego o mediante el recurso a cualquier otro tipo de objeto o sustancia capaz de causar daño o lesiones en la misma

persona agredida y (b) la verbal (a veces denominada psicológica) o uso de la palabra por la persona agresora para ofender, insultar, injuriar, difamar, desacreditar, chantajear emocionalmente, ridiculizar, ultrajar, amenazar, intimidar o atemorizar a su víctima; ya fuera en interacciones cara a cara o mediante mensajes telefónicos, electrónicos o de la comunicación a través de las redes sociales. Las formas física y verbal pudieron ir precedidas, acompañadas o seguidas de otras manifestaciones de agresión, como (c) la simbólica, mediante invasión del espacio personal, exhibición de armas, gestos amenazantes, comportamientos próximos al acoso sexual, etc. y (d) la económica (robo o destrozo de objetos, mobiliario, aparatos, etc.)". (Blanch & Cervantes, 2015, en Guedes Gondim & Dias Bichara (Orgs.).

Ahora bien, para Castillo & Cubillos (2012) en el mundo del trabajo la violencia o las situaciones violentas pueden tener diversas formas de expresión y materialización ya que pueden presentarse como actos de carácter social, organizacional, verbal, gestual y/o comportamental que en consonancia con Shuster (1996) en López Pino et al (2012) complementa explicando a estas situaciones como una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir el ser humano, al ser objeto de agresión por miembros de su propio grupo social en el ámbito laboral.

La violencia ocupacional es un fenómeno emergente y global en el ámbito de los riesgos laborales que afecta a todas las profesiones y cuya prevención exige una información empírica válida, fiable, situada y permanentemente actualizada (Blanch JM, Cervantes G, Cantera L, 2008, p.49).

Ahora de manera más cercana, en Colombia Rebolledo (2000) en Giraldo et al (2009) evita seguir tratando la violencia en el país como situaciones o hechos aislados, así pues se encuentra que define la violencia como una estructura más de la sociedad pues lo define como algo que atrapa a los individuos, como una especie de mecanismo social y es entonces cuando la violencia adquiere características de síntoma que normalmente se oculta, es importante anotar que esta estructura es aplicable a cualquier ámbito social donde haya interacción con las personas y es allí como aparece el ámbito laboral.

Ahora bien, la Violencia Ocupacional puede tener dos tipos de emisor como lo apunta La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA 2011) como se menciona en Blanch & Cervantes 2012 quienes en su texto además definen la externa como la violencia ejecutada por una tercera parte y ajena a la organización, ya sean clientes, consumidor, pacientes, estudiantes y el receptor y/o víctima es algún profesional que en su ejercicio laboral presta un servicio a alguno de los ejecutores o personas que lo maltratan.

Por otro lado Blanch & Cervantes (2012) señalan que la violencia/agresión de origen interno consiste en el asedio o acoso que sufre una persona en su trabajo por parte de algún agente individual o colectivo que suele pertenecer a la misma organización sea colegas o compañeros de trabajo, jefes o supervisores o bien personal subordinado, ahora bien, en concordancia a lo mencionado, los autores añaden que al acoso o asedio remiten los términos en inglés de mobbing y de bullying, utilizados unas veces como sinónimos e intercambiables, sin embargo el mobbing es la agresión desarrollada por un grupo y el bullying es la agresión protagonizada por un solo agente; siguiendo la misma línea de los autores es pertinente mencionar que las personas que enfrentan cualquier situación de violencia se enfrentan a un deterioro de la calidad de vida laboral, de la motivación, de las

condiciones de trabajo, ésta última se materializa en un ambiente humillante, hostil, amenazante, degradante e intimidatorio y todo ello en conjunto deriva en un daño psicológico, físico, moral y profesional, sin embargo estas situaciones también derivan en comportamientos y asimilaciones propias particularidades que buscan hacer frente a estas situaciones.

Ahora bien, cabe exponer que en palabras de Blanch & Cervantes (2012) los factores individuales predisponentes a la Violencia Ocupacional según los enfoques clínicos resaltan: (a) en la persona agresora, rasgos como la carencia de habilidades sociales, intolerancia al estrés y a la frustración, el egocentrismo, la agresividad, los antecedentes de patologías propiciatorias (historial violento, trastorno mental, alcoholismo, drogadicción, síndrome de abstinencia, etc.), etc. (b) En la víctima de la agresión, déficits en habilidades sociales y autoestima, propensión a la ansiedad y a la introversión, aspectos diferenciales en cuanto a presencia física, apariencia social, estilo de vida, valores, sexo, raza, etnia, edad, religión, orientación sexual, titulación, situaciones social, laboral o contractual, etc.), rasgos de vulnerabilidad y debilidad, etc.

De manera concluyente es importante mencionar que la violencia se ha establecido en Colombia como una esfera social y que trasciende a otras esferas como la política, la religión, la salud, la educación y en nuestra línea la laboral para lo que resulta fundamentalmente necesario establecer y conformar un espacio de comprensión académica que permita identificar aspectos relevantes del tema.

## **Estrategias De Afrontamiento**

Después del recorrido teórico en el que queda evidenciada la situación del país y que desde la llegada del modelo neoliberal, éste toca y reforma el ámbito laboral, y a partir de allí aparecen diferentes aspectos que se resumen en la precarización laboral y en la flexibilización laboral, aspectos que son propicios e idóneos para la aparición de la Violencia Ocupacional entre las personas que desempeñan su labor en las organizaciones, y son ellos que con la necesidad de hacer frente a estas situaciones emplean las estrategias de afrontamiento, lo que hace necesario contemplar y definir la concepción de dicho término. Así pues, hay que tener claro que las relaciones humanas se entienden como la interacción con otro individuo o con grupos de individuos en cualquier campo social sea el político, económico, cultural, educativo o para relevancia nuestra el laboral. Las organizaciones, entendidas como campo de interacción de trabajadores, es el escenario donde aparecen sinnúmero de situaciones adversas, entre ellas la Violencia Ocupacional, tal y como lo señala Blanch, Cervantes & Cantera (2008) quienes definen la Violencia Ocupacional como un fenómeno global y que afecta a todas las profesiones, y que Barudy (2000) complementa esta definición puntualizando que la violencia emerge en situaciones de interacción y es resultado de las alteraciones de la vinculación o cercanía, para lo que es importante resaltar que cada individuo afronta las situaciones de violencia de manera diferente según las exigencias del caso y desde las particularidades propias, que le permiten contraponerse al contexto, ambiente, escenario, a otro individuo y/o situación.



Ahora bien, haciendo una retrospectiva, Bermúdez (1996) desde una mirada evolutiva define el afrontamiento como un proceso adaptativo que comienza con los reflejos y reacciones fisiológicas en primera instancia, determinados en su mayor parte por los estímulos ambientales, luego con un sujeto más adelantado en la escala evolutiva añade que esté ya no lucha contra peligros físicos, sino que debe enfrentarse a situaciones de desequilibrios por demandas que requiere un trabajo y las capacidades que debe tener para hacerle frente; por lo que de manera concluyente se puede decir a la luz del autor que el ser humano confía su seguridad en gran parte, a la capacidad de evaluar continuamente lo que ocurre a su alrededor, y a partir de ahí a la decisión de las estrategias a poner en marcha para dar respuesta a la situación, estrategias que se dan en cada momento, así pues como complemento, cc indica que las estrategias de afrontamiento son cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación.

Por su parte, Lazarus y Folkman (1984) señalan que las estrategias de afrontamiento son los esfuerzos cognoscitivos y conductuales que realizan las personas para manejar el estrés psicológico o las demandas externas/internas, evaluadas como algo que excede los recursos propios de la persona, estos esfuerzos son predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones, siendo los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional como lo menciona Salotti (2006) citando a Fernández Abascal (1997) quienes además finiquitan mencionando que las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes, en vista de ello y de manera complementaria a esto, Lazarus

y Folkman (1984) mencionan que una persona tiene muchos recursos, lo que se traduce en que no sólo significa que dispone de un gran número de ellos sino que tiene la habilidad para aplicarlos ante distintas demandas del entorno.

Según Bermúdez (1996) en Salotti (2006) señala que el individuo debe responder a la evaluación de la ecuación siempre cambiante constituida por la relación individuo-ambiente, para entender este proceso de adaptación, es necesario conocer el complejo proceso de afrontamiento de las situaciones que realiza un sujeto, para lo que Lazarus y Folkman (1986) intervienen y abordan el tema desde el planteamiento de las estrategias de afrontamiento como esfuerzos que se realiza exclusivamente para manejar algo que ocurre fuera de la rutina y que debe diferenciarse de las conductas adaptativas automáticas que aparecen en situaciones habituales.

Es claro mencionar que el proceso de adaptación se presenta cuando el individuo se introduce en un ambiente nuevo y como se menciona, es una conducta automática; sin embargo las estrategias de afrontamiento entran en escena cuando hay una situación que perturba la rutina.

De una manera más singular cabe anotar que cada sujeto tiende a la utilización de los estilos de afrontamiento que domina o por aprendizaje o por hallazgo fortuito en una situación de emergencia como lo mencionan Buitrago & Garzón (2012) que en consonancia y citando a Fernández Abascal (1997) resaltan la importancia de diferenciar entre estilos de afrontamiento y estrategias de afrontamiento. Los *estilos de afrontamiento* se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las

preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. Mientras que las *estrategias de afrontamiento* son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes.

Adicionalmente Quiroz & Vallejo (2014) precisan que existen muchas posibles estrategias de afrontamiento y que el uso de unas u otras en buena medida suele estar determinado por la naturaleza del estresor y las circunstancias en las que se produce, de forma que ante un acontecimiento determinado cada persona emplea diferentes estrategias de afrontamiento, sin que la manera de afrontar lo que experimente se presente siempre de igual forma o con la misma intensidad, ya que la cognición y la conducta varían en relación a la interpretación que se realiza del estímulo; resaltando de igual forma que no todas las personas califican como desbordante la misma situación vivida dada la subjetividad, es aquí donde las experiencias, la concepción, la formación, el carácter y la personalidad juegan un papel determinante, pues son estas las particularidades que determinan cada estrategia de afrontamiento en cada situación y según la circunstancia.

Ahora bien, Lazarus & Folkman (1986) plantean dos tipos de estrategias de afrontamiento, las primeras están centradas en la resolución de problemas y las segundas en la regulación emocional.

En vista de ello Cruz y Gutiérrez (2012) complementan definiendo los dos tipos de estrategias.

- Estrategias de afrontamiento centradas en el problema: la persona se centra en hacer frente a la situación, buscando soluciones al problema que ha provocado la disonancia cognitiva. Hay una búsqueda deliberada de solución, de recomposición del equilibrio, roto por la presencia de la situación estresante. Las estrategias son el autocontrol, el distanciamiento, la reevaluación positiva, la autoinculpación y el escape/evitación.
  
- Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción: la persona busca la regulación de las consecuencias emocionales activadas por la presencia de la situación estresante. Si no funcionan o son insuficientes el primer tipo de estrategias, se pretende aminorar el impacto sobre el individuo. Este tipo de estrategias son la confrontación, la búsqueda de apoyo social y la búsqueda de soluciones. (Cruz & Gutiérrez, 2012, p.29.).

La Escala de Modos de Afrontamiento de Lazarus & Folkman (1985) establecen la existencia de ocho estrategias de afrontamiento como aparece en Zuluaga et al (2012):

- 1) **Confrontación:** intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas.
  
- 2) **Planificación:** pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.
  
- 3) **Distanciamiento:** intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar que genere afectación a nivel personal.
  
- 4) **Autocontrol:** esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.

- 5) **Aceptación de responsabilidad:** reconocer el papel que el individuo ha tenido en el origen o mantenimiento del problema.
- 6) **Escape-evitación:** empleo de un pensamiento irreal improductivo o de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos.
- 7) **Reevaluación positiva:** percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.
- 8) **Búsqueda de apoyo social:** acudir a otras personas para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional.

Mientras que en el texto *Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement* de Zuluaga et al (2012), Carver et al. (1989) basados en las estrategias ya mencionadas de Lazarus y Folkman (1986) proponen 15 estrategias que pudieran ser utilizadas por las personas frente a situaciones generadoras de estrés:

1. Afrontamiento activo.
2. Planificación.
3. Supresión de actividades distractoras.
4. Refreno del afrontamiento.
5. Reinterpretación positiva.
6. Búsqueda de apoyo social emocional.
7. Búsqueda de apoyo social instrumental.
8. Reinterpretación positiva.

9. Aceptación.
10. Desahogo.
11. Religión.
12. Negación.
13. Desconexión conductual.
14. Desconexión mental.
15. Consumo de drogas y humor.

En la misma línea, Lazarus y Folkman (1986) afirman que los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción pueden dañar la salud al impedir conductas adaptativas relacionadas con la salud/enfermedad. Así, los modos de afrontamiento, negación y evitación pueden disminuir el trastorno emocional, pero pueden impedir al individuo enfrentarse de una forma realista a un problema susceptible de solucionarse mediante una acción directa.

Ahora bien, para concluir se debe destacar que el actual panorama laboral pone a los trabajadores en situaciones que ameritan hacer frente no de manera adaptativa sino a manera de afrontamiento, pues los episodios de Violencia Ocupacional no deben naturalizarse; así pues es claro mencionar que a pesar de las dificultades que trae consigo el término Violencia Ocupacional, el trabajador hace su afrontamiento según sus recursos individuales como se ha expuesto y cada recurso varía según sus vivencias, su personalidad, el contexto, las condiciones laborales, sus intereses, la periodicidad de las situaciones, sus experiencias, su formación, su conocimiento y demás particularidades que conforman a cada individuo y su legítima forma de abordar y/o confrontar las situaciones en el mundo del trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, H. B. (2015). LA FLEXIBILIZACIÓN LABORAL: FORMAS Y REFORMAS EN LA EDUCACIÓN PÚBLICA. *Revista Republicana*,
- Arenas Gallego, E; Piedrahíta Vargas, C; Plata López J.M.(2006) Flexibilización y derecho del trabajo. \*Opinión Jurídica 2006, 5 (9).
- Barba, C. (2015). LOS ENFOQUES LATINOAMERICANOS SOBRE LA POLÍTICA SOCIAL: MAS ALLÁ DEL CONSENSO DE WASHINGTON. *Espiral. Estudios sobre Estado y sociedad*, 11(31).
- Barudy, J. (2000). Violencia agresiva y violencia ideológica en la fenomenología. En: Violencia en la cultura: riesgos y estrategias de intervención. Editora Oriana Vilches Alvarez. Sociedad Chilena de Psicología Clínica, Chile.
- Béjar, R. C. (2004). América Latina y el Consenso de Washington. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, (2803).
- Blanch, J.M.; & Cervantes, G. (2012). Violencia ocupacional externa como factor de riesgo psicosocial emergente en el nuevo orden hospitalario. In Ansoleaga, E.; Artaza, O. & Suárez, J. (Eds.). *Personas que cuidan Personas: Dimensión Humana y Trabajo en Salud* (197-210). Santiago de Chile: OPS/OMS - Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud. ISBN 978-92-75- 31695-5.
- 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).

Blanch, J. M. & Cervantes, G (2015). Personas que cuidan personas: profesionales de la salud como víctimas de la violencia externa. In S. M. Guedes Gondim & I. Dias Bichara (Orgs.). *A Psicologia e os desafios do mundo contemporâneo* (175-200).

Bonet, J. (2006) La terciarización de las estructuras económicas regionales en Colombia Por: Jaime Bonet No. 67 Enero, 2006

Bourdieu, P. (1998). La esencia del neoliberalismo. *Le monde diplomatique*.

Buitrago Medina, S. Ú., & Garzón Arango, S. P. (2012). *Características y frecuencia de aparición del Síndrome Burnout y estrategias de afrontamiento comúnmente utilizadas como respuesta al mismo, en el personal del Centro de Atención a Urgencias Emermedica* (Bachelor's thesis, Universidad de la Sabana).

Cantera, L. M., Cervantes, G., & Blanch, J. M. (2008). Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 49-58.

Castaño, Ricardo. (2002). Colombia y el modelo neoliberal. Universidad de Caldas. Colombia.

[http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17535/2/ricardo\\_castano.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/17535/2/ricardo_castano.pdf)

Colombia y el modelo neoliberal, 2002. Universidad de Caldas. Colombia.

Castillo, J. A., & Cubillos, Á. P. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista de Salud Pública*, 14(1s), 84-97.

Castro, J. G. I. (2003). Flexibilización laboral: un análisis de sus efectos sociales para el caso colombiano. *Equidad & Desarrollo*, (1), 9-40.

CEPAL: Perspectivas económicas de América Latina 2013 Políticas de pymes para el cambio estructural



Código Sustantivo del Trabajo.

CRUZ, H. A., GUTIERREZ, O. J., & CHAILE, N. B. (2012). ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ANTE SITUACIONES TRAUMÁTICAS DE LOS ENFERMEROS DEL SISTEMA DE ASISTENCIA MÉDICA DE EMERGENCIA.

Espinosa, L. M. C., Cervantes, G., & Blanch, J. M. (2008). Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 49-58.

Ffrench-Davis, R. (1999). *Para reformar las reformas en América Latina*. Santiago, Chile, McGraw-Hill Interamericana.

Flétcher, D. A. G. (2000). Globalización y mercado de trabajo en Colombia: algunas consideraciones en el marco de la flexibilización laboral.

Giraldo Jaramillo, J.V & Aguilar Bustamante, M.C & González Gutiérrez, L.F.(2009). Revisión preliminar del Mobbing y la violencia en las organizaciones en Colombia

González, M.C (2006). Flexibilización de las relaciones laborales. Una perspectiva teórica postfordista. María Candelaria González. *Revista Gaceta Laboral* Vol. 12, No. 1 (2006): 33 - 68 Universidad del Zulia (LUZ) · ISSN 1315-8597

GUASSARDI, E., JEREZ, D. E., YOLANDA, M., RODAS, E., SANTOS, O., METODOLÓGICO, T., ... & SANTOS, R. “VIOLENCIA HACIA EL EN EL.

Guerrero Barona, E. (2003). Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario. *Anales de psicología*.

Jaramillo Pardo, K. A. (2012). *Los conflictos familiares y las estrategias de afrontamiento, utilizadas por los estudiantes del bachillerato del colegio nacional mixto adolfo valarezo de la ciudad de loja, periodo 2011-2012* (Bachelor's thesis).

Jiménez-Bautista, F. (2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. *Convergencia*, 19(58), 13-52

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca

Lechner, N. (1992). *El debate sobre Estado y mercado* (No. 19). FLACSO, Programa Chile.). Norbert Lechner.

Ley 50 de 1990.

Ley 100 de 1993.

Ley 30 de 1992.

Ley 789 de 2002.

Ley 1010 de 2006.

Lindenboim, J. (2001). Transformaciones del mercado de trabajo en los noventa: empleo, desempleo y desprotección laboral. *Unpublished manuscript, Centro de Estudios sobre Población, Empleo y Desarrollo, Universidad de Buenos Aires, Argentina.*

- López Pino, C. M., Seco Martín, E., & Ramírez Camacho, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva. *Cuadernos de administración*, 24(43), 307-328.
- Martínez Rangel, R., Garmendia, R., & Soto, E. (2012). El Consenso de Washington: la instauración de las políticas neoliberales en América Latina. *Política y cultura*, (37)
- Paravic Klijn, T., Valenzuela Suazo, S., & Burgos Moreno, M. (2004). Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud. *Ciencia y enfermería*, 10(2), 53-65.
- Peralta Gómez M.C.; (2009). El acoso laboral, mobbing: ¿un nombre nuevo para un problema viejo?.
- Quiroz González E,Y. Vallejo Ocampo J,D. (2015). Trabajar en servicios humanos bajo la nueva gestión pública. Significados, riesgos y resultados en la profesión docente y de la salud en algunas instituciones de Colombia - Estrategias de afrontamiento centradas en el distanciamiento, autocontrol y reevaluación positiva de la profesión docente y de la salud desde las actuales condiciones de la gestión pública en instituciones estatales colombianas.
- Quiroz, C. N., Méndez, P. O., Valero, C. Z. V., & Trujano, R. S. (2013). Inventario de Estrategias de Afrontamiento: una replicación. *Psicología y Salud*, 20(2), 213-220.
- Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires* (Doctoral dissertation, Universidad de Belgrano. Facultad de Humanidades.).
- Trejo Sánchez, K. (2010). Repercusiones de las exigencias de trabajo derivadas del outsourcing en la salud de los trabajadores. *Revista: El Cotidiano* 2010, (163).

Vargas-Rodríguez, Á. M., & Carrillo-Guarín, J. E. (2011). Mobbing en Colombia alcances y limitaciones de la Ley 1010 de 2006. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), 106-120.

Zuluaga, P. A. M., Montoya, A., & Moreno, S. M. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1).