

Cornisa: ACOSO LABORAL EN COLOMBIA.

Acoso Laboral en Colombia
Panorama de los Últimos Diez Años (2002-2011)
Doris E. Álvarez Atencio & Lina M. Payares Zapata
Universidad Tecnológica de Bolívar
Minor en Psicología Organizacional

Ps. Yolanda Sierra Castellanos
Asesora
Universidad Tecnológica de Bolívar
Cartagena de Indias D. T y C.

2011

Tabla de Contenido

Resumen	5
Introducción	6
Justificación	8
Problema de Investigación	10
Objetivos	13
General	
Específicos	
Método	14
Tipo de Investigación	
Fuentes de Información	
Unidades de Análisis	
Procedimiento	
Aproximación conceptual	16
Formas de Violencia ó Maltrato Laboral	
Medición y Evaluación de la Violencia laboral y el Acoso	

ACOSO LABORAL EN COLOMBIA	4
Violencia laboral: Normatividad y regulación en Colombia	27
Avances en el estudio del acoso y violencia laboral en Colombia	32
Discusión y Conclusiones	49
Referencias	55

Resumen

La presente revisión bibliográfica es una contextualización y muestra de los avances del estudio realizado al fenómeno del Acoso Laboral en Colombia en los últimos años, así como también algunos de los instrumentos y formas de medición más utilizados para evaluar esta temática.

Se pretendió mostrar un panorama del acoso laboral vivido dentro del sector organizacional colombiano, tomando como referente las investigaciones realizadas conforme a este tema enmarcado en el esquema de violencia laboral, queriendo así demostrar cómo este silencioso flagelo afecta la salud y el bienestar físico y mental del trabajador víctima de acoso.

Para llevar a cabo esta monografía fue necesario revisar varios estudios, teniendo preferencia aquellos que fueron realizados y publicados en los últimos diez años. Como resultado, se puede decir que las investigaciones realizadas al respecto muestran la gigantesca problemática en la cual está sumergido el sector productivo del país con lo referente a esta temática, pero, a su vez la gran acogida e interés por el estudio e investigación de la misma con el fin de prevenir la propagación del acoso laboral; a demás se hace evidente la preocupación del gobierno el cual creo e implemento una ley como herramienta de defensa y respaldo para el agredido.

Introducción

La presente monografía fue realizada con la intención, de alcanzar un logro académico, para la culminación del curso del Minor en Psicología Organizacional y como requisito para candidato a grado, siendo el objetivo de ésta mostrar una panorámica de las distintas conceptualizaciones e investigaciones que se han venido realizando en la última década acerca del Acoso Laboral en el país. Para ello, fue necesario del apoyo en materiales y publicaciones bibliográficas como artículos de revistas científicas, tesis entre otros, en su mayoría concernientes a los últimos 10 años (2002-2011).

Siendo este tema perteneciente al campo de la salud y el trabajo, esta monografía parte primeramente desde una *Aproximación conceptual*, con el propósito de contextualizar la temática dentro de la incidencia del trabajo en la salud y su repercusión en la misma, de esta forma dentro de éste apartado se detallaron aspectos relevantes como la salud laboral, salud ocupacional, riesgos ocupacionales, de manera muy resumida como abre boca a los siguientes capítulos, de igual manera fue incluida dentro de esta temática aspectos tales como las formas de violencia o de maltrato laboral y otro tema importante como lo es la medición y evaluación del tema a trabajar.

En el segundo capítulo que conforma a esta revisión bibliográfica llamado *Violencia laboral: Normatividad y regulación en Colombia* se hizo evidente la necesidad de realizar varias investigaciones que sirvieran como soporte de la existencia de normatividad en contra del abuso y el maltrato laboral, entre ellas la más relevante, como fue la realizada por el Ministerio de Protección Social, que sirvió de apoyo a la emisión de

la Ley 1010 del 2006, la cual establece todo un marco normativo que protege al trabajador contra este tipo de situaciones.

Finalmente, el último capítulo *Avances en el estudio del acoso y violencia laboral en Colombia* se realizó un recorrido por los distintos autores e investigaciones relevantes que se han hecho a nivel mundial y nacional, aparecen entidades relevantes como la Organización Internacional del Trabajo - OIT, la Organización Mundial de la Salud - OMS, la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional - UNIPSICO y el Ministerio de la Protección Social – MPS, entre otras entidades encargadas de estudiar cualquier tipo de temática relevante en cuanto a la salud y el bienestar del trabajador, siguiendo con la importancia de retomar a estas entidades la OIT (1996) demostró la relevancia de estudiar al acoso laboral confirmando en uno de sus comunicados que “cerca de 6 millones de trabajadores a nivel mundial fueron objeto de violencia física, tres millones de acoso sexual y cerca de 12 millones de intimidación y amedrentamiento (prevalencia de 8 %)” (p. 16). Esto hace despertar y valorar la importancia de conocer que avances se han presentado en cuanto al estudio y concurrencia de esta problemática.

Justificación

A partir de los avances en el estudio de los factores de riesgo psicosocial, se ha encontrado que un factor de alta incidencia en la calidad de vida de los trabajadores es el relacionado con el acoso laboral, el acoso psicológico y el acoso sexual, los cuales se han llegado a constituir en una de las causas del estrés laboral con el consecuente impacto en la calidad de vida de los trabajadores y en el Sistema General de Salud del país.

Considerando que para su comprensión y estudio la Psicología cuenta con toda una base disciplinar que facilita su explicación, medición e intervención, cada vez es más relevante en la formación del psicólogo, ampliar su abordaje conceptual en esta temática para entender el tema y explicar la interacción que se da a partir del mismo, así como en su prevención, tomando como punto de partida variables a nivel organizacional, grupal e individual.

Así mismo, a nivel metodológico, es indispensable ampliar la concepción que se tiene frente a la temática, la construcción o adaptación de instrumentos para su medición y el diseño de las estrategias utilizadas para su prevención en las organizaciones, enmarcadas en programas basados en los modelos de salud e integradas a los programas de bienestar y calidad de vida de las organizaciones.

Igualmente, es importante considerar que Colombia es un país abanderado en la emisión de una Ley que penaliza el acoso laboral; sin embargo, sin una ampliación del abordaje conceptual del tema, del reconocimiento a las diferentes formas de maltrato existentes y del diseño de estrategias que faciliten la prevención del fenómeno como tal, se corre el riesgo que la aplicación de la mencionada Ley se convierta en un aspecto técnico

que solo se utiliza para la penalización de los casos sin que se lleve a acciones de prevención en las organizaciones, que permitan detectar oportunamente la problemática y diseñar estrategias que favorezcan la consolidación de culturas organizacionales que no favorezcan la emisión de conductas dirigidas al maltrato de los trabajadores.

De otro lado, la Universidad Tecnológica de Bolívar con el fin de construir una línea de investigación en esta temática, viene trabajando una línea de investigación directamente relacionada con la salud y el trabajo, dentro de la cual se ha trabajado el abordaje conceptual y metodológico de la violencia laboral, que incluye los temas mencionados anteriormente como son el acoso laboral, el psicológico y el sexual, con avances importantes a partir de la realización de otros trabajos de grado, producto del Minor en Psicología de las Organizaciones.

El complementar y actualizar la revisión del tema y su aplicabilidad en Colombia, a partir de la legislación existente, servirá como punto de partida para continuar trabajando en el mismo en futuras ocasiones, desde un corte más aplicado. Esto lleva a que se suscite la idea de la importancia de ampliar el abordaje conceptual que se tiene sobre la temática de estudio, los avances en su estudio y la aplicabilidad de la Ley 1010 de 2006 en Colombia.

Problema de Investigación

El tema de los factores de riesgo psicosocial ha cobrado una gran importancia en los últimos tiempos lo que ha generado avances importantes en su abordaje, medición y evaluación, los cuales se hacen evidente en la interminable lista de estudios realizados a nivel mundial y el empoderamiento que ha tenido sobre este tema entidades como la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, siendo todos ellos en conjunto ejes fundamentales para la creación e implementación de leyes como la ley 1010 del 2006, entre otras a nivel mundial que promuevan y aseguren la seguridad y el bienestar del trabajador.

Siguiendo el hilo conductor, el estudio e investigación al fenómeno del acoso laboral como forma de violencia, se hace necesario al comprender la cantidad de casos de violencia al trabajador que día a día se dan a conocer no solo por documentos investigativos, sino también por medio de difusión como la televisión, los diarios, entre otros, los cuales desenmascaran este fenómeno exponiéndolo como el flagelo dado dentro de las instancias organizacionales, siendo éste representado como aquella acción que es ejercida y manifestada en forma de abuso jerárquico y de poder por parte del empleador, grupo de trabajo, de un tercero, vinculado directa o indirectamente con la organización o con cualquiera que ejerza influencias de sobre el empleado (OIT, 2006), que afecta la salud física y mental del trabajador, ya que como lo propone la OMS en 1946 (como se cita en Isla, 2004),” la salud es el estado más completo de bienestar físico, mental y social, la cual no solamente se encasilla en el concepto de la ausencia de afecciones y/o enfermedades”(p.153).

Por otro lado la OIT (2009) propone que en las organizaciones se trabaje para lograr un contexto más comprometido con el bienestar y la salud trabajador dando esto como resultado una nueva cultura laboral, donde no solo la organización se beneficie de un completo y saludable talento humano, sino que el empleado cuente con programas que vigilen y se comprometan con su seguridad, siendo este apartado, como los anteriores, razón por la cual se hace notoria e indispensable la actualización de estudios sobre esta temática.

De la misma forma, debe considerarse que esta problemática viene revestida en otras formas y prácticas como la agresión psicológica, física y verbal, el acoso psicológico y sexual, formándose entre sí un conglomerado de fenómenos englobados en la denominada: *violencia laboral*, la cual como se mencionó anteriormente, afecta el bienestar y la integridad del individuo. Esto hace de esta problemática un interesante foco de estudio, no solo para la salud ocupacional y entidades gubernamentales, sino también para la psicología ya que al ampliar su abordaje se cuenta con herramientas que facilitan la prevención de algún tipo de maltrato al trabajador al interior de las organizaciones. De la misma forma, se ocuparía de la promoción de saludables estilos de vida mental con repercusión en lo físico para el trabajador y la empresa y la identificación de posibles factores de riesgo dentro de la organización, todos orientados a la búsqueda de la estabilidad y salubridad de las organizaciones y por ende de la sociedad.

En Colombia los avances en su estudio se constituyen en una gran oportunidad especialmente por la prevención, ya que al contar con una Ley que regula y castiga este comportamiento y todas las prácticas derivadas de la violencia laboral, se evidencia la existencia de la problemática, es así que le corresponde a la academia ampliar su estudio

para llevar a las organizaciones, estrategias que no solo permitan dar cumplimiento de la ley, sino que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y por lo tanto la productividad de las organizaciones. Todo lo anterior hace pensar entonces ¿Existe provecho al estudiar el panorama de los últimos 10 años de esta temática, siendo apenas aprendices, tendría significancia este estudio en el desarrollo y la construcción de esta profesión?

Objetivos

General

Identificar los avances más importantes en el abordaje conceptual y metodológico en el estudio del “acoso laboral”, así como la legislación existente y su aplicabilidad en Colombia.

Específicos

Investigar los avances en el abordaje conceptual y metodológico del acoso laboral en los últimos 10 años (2002 - 2011)

Revisar el abordaje conceptual que se ha realizado a las diferentes formas de maltrato laboral.

Indagar sobre los diferentes estudios realizados en el tema del acoso laboral en Colombia.

Método

Tipo de investigación

Para llevar a cabo esta monografía, se realizó una revisión bibliográfica de tipo descriptiva, en la que se pretendió buscar, analizar, comprender y ordenar la información acerca del Acoso Laboral en Colombia, así como también las distintas formas y herramientas de evaluar estas temáticas.

Fuentes de información

La mayoría de las fuentes utilizadas para la obtención de datos fueron fuentes secundarias: revistas indexadas y otras publicaciones virtuales. De igual manera, fue necesaria la utilización de fuentes terciarias, como páginas gubernamentales (Ministerio del Trabajo y la Seguridad Social – en la actualidad Ministerio de la Protección Social) donde sustentan las leyes a seguir con respecto al Acoso Laboral en Colombia.

Unidades de análisis

Para mayor comprensión de la presente monografía, fue necesaria la fragmentación de la temática en 4 capítulos donde se recopila toda la teoría necesaria para abordar este tópico, contextualizando e identificando las distintas investigaciones que se han realizado acerca del acoso laboral en los últimos 10 años.

Procedimiento

El procedimiento que se llevó a cabo para la constitución de este documento fue el siguiente:

Primera Fase

Se buscó información general sobre el acoso laboral, encaminado al área de la salud y el bienestar organizacional, como mecanismo para la realización de la propuesta como uno de los primeros pasos para llevar a cabo esta monografía.

Segunda fase

Se profundizó en la búsqueda de artículos, estudios, e investigaciones que se hayan hecho con anterioridad acerca de las distintas conceptualizaciones y abordajes teóricos sobre el acoso laboral efectuado en el sector organizacional, luego de esta recopilación, se analizaron los resultados por medio de fichas documentales, con el fin de ir organizando los datos para el consolidado final de una forma más sencilla y fructífera.

Tercera fase

Se realizó el análisis y organización de datos en distintos estudios e investigaciones referentes al impacto que tiene el Mobbing o acoso laboral dentro de las organizaciones colombianas y a nivel internacional siendo ésta la última fase se realizaron a su vez las correcciones pertinentes al documento final, para hacer entrega del mismo.

Violencia laboral: Una aproximación conceptual y metodológica

En lo que respecta al mundo organizacional, día a día se hace cada vez más evidente que la conformación de las organizaciones y los resultados positivos o negativos dentro de éstas, dependen en gran medida de la interacción de los seres humanos y las relaciones interpersonales que se manejen. Y es en este mismo campo de acción donde a lo largo de la historia múltiples organizaciones en todos los campos productivos, atraviesan por situaciones de competitividad y excelencia donde el *Hombre trabajador*, ha sido víctima de intensificación de horas laborales que termina por la vulneración de los derechos laborales.

La beligerancia a la que se expone día a día el ser humano hace que se sumerja en medio de sus actividades cotidianas en un campo de batalla comúnmente llamado sociedad, el cual, tiene a su disposición organizaciones que la componen y en los cuales el hombre se encuentra con monstruos llamados factores de riesgo, los cuales aumentan la probabilidad de eventos con consecuencias negativas y que ponen en peligro la salud y el bienestar total del hombre; uno de ellos será el enfoque de esta revisión, la que ha sido denominada, Violencia Laboral.

El concepto de violencia laboral, se ha abordado desde distintas definiciones, estas tienen mucho que ver con el tipo de organización y los diferentes abordajes de los autores que se dedican a su investigación, influye además la cultura, las creencias y valores que se manejen, así como las normas sociales de cada país, estas modificaciones en las definiciones para abordar el tema de violencia laboral se ven marcadas en los siguientes conceptos:

La Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2006, como se cita en Pares, (2007) define Violencia laboral como: “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.”

Para la Unión del Personal Civil de la Nación ([UPCN], 2001, como se cita en Giachero, 2006), la violencia laboral se define como: “Toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifieste abuso de poder por parte del empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre la superioridad” (p.2).

Con base a lo anterior, la violencia laboral es entendida entonces, como todo acto agresivo ejercido durante un tiempo prolongado que afecten la dignidad del trabajador, así como sus derechos, su integridad física, psicológica, moral y sexual; a través de insultos, bromas sarcásticas, menosprecios, insultos, amenazas, apodos denigrantes y burlescos, intimidación y desvalorización de las tareas realizadas, aislamiento, difamación, asignación de tareas inútiles y peligrosas, entre otras conductas que lleven hasta la pérdida del empleo.

Dado que el concepto de violencia laboral en sí mismo, enmarca distintos componentes como la salud y el trabajo, se hace indispensable conocer cada una de estas partes para lograr una aproximación más completa; según la OMS (1949), citada por Pardo (2007), la salud “el estado más completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones y/o enfermedades. Según este mismo autor, la salud también puede definirse como el nivel de eficacia funcional y/o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como el macro (social)” (p. 3). Es por lo anterior,

que la definición de salud enmarcada en la de violencia laboral, lleva a concluir que todo acto que afecte al trabajador afecta su salud ya que va en decremento de su bienestar físico, mental y social.

De otro lado; el concepto de *Trabajo*, está definido como “una actividad, realizada por una o varias personas, orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien con una utilidad social, así mismo involucra al ser humano a poner en práctica capacidades y dimensiones fisiológicas, biológicas, así como psíquicas y mentales” (Neffa, 2004, p.1). Lo anterior hace necesario enmarcar el concepto de violencia laboral en los conceptos de salud laboral y salud ocupacional.

De otro lado, vale la pena mencionar los datos presentados por la OIT (2009) según los cuales la crisis actual de inseguridad laboral y bienestar laboral, afectado entre otros por aspectos como la violencia laboral, son predisponentes de la crisis financiera y según sus investigaciones, están guiadas a empeorar, y en cuanto a la integridad de la persona las lesiones, accidentalidad y enfermedades laborales va en aumento afectando ambos géneros. Según estos reportes, “Cada año mueren aproximadamente 2,3 millones de hombres y mujeres a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, incluyendo cerca de 360.000 accidentes mortales y cerca de 1,95 millones enfermedades mortales”. (p.1)

Tomando como referencia lo anterior la OIT (2009) propone que en las organizaciones se trabaje para lograr un contexto más comprometido con el bienestar y la salud del ente que la compone dando esto como resultado una nueva cultura laboral, donde no solo la organización se beneficie de un completo y saludable talento humano, sino que el empleado tenga programas que vigilen y se comprometan con su seguridad; esto por

supuesto, debe incluir la existencia de políticas y acciones específicas que aseguren que no se permitirá ningún tipo de violencia contra los trabajadores.

Partiendo de esto se hace evidente que la salud y el trabajo van ligados ya que ambos se convierten en un elemento clave a la hora de hablar de violencia laboral, puesto que el ser humano en la organización es donde ejecuta sus labores poniendo en manifiesto aquellas dimensiones biológicas, fisiológicas y psicológicas, las cuales deben encontrarse en el más completo estado de bienestar para que no afecten la salud física y mental del trabajador.

Retomando lo mencionado anteriormente, la violencia laboral produce efectos o repercusiones negativas en la salud; en este sentido (Leymann 1996, como se cita en Gil, Carretero & Luciano, 2006) señala que las personas víctimas de acoso laboral con frecuencia muestran síntomas físicos, problemas afectivos, cognitivos y psicosociales. Dado lo anterior las personas víctimas de este fenómeno presentan bajos niveles de salud psicológica, estrés, depresión y con frecuencia toman algún tipo de medicación como recurso de evitación.

En coherencia con lo anterior (Gustafsson, Leymann, 2004, como se cita en Gil, et al, 2006) afirman que la sintomatología de las personas víctimas de este fenómeno psicológico, se encuentran relacionadas con trastornos cognitivos, psicosomáticos, otras también se darían a nivel de las hormonas del estrés y la actividad del sistema nervioso autónomo, así como con la tensión muscular y trastornos del sueño; este grupo de síntomas, por lo tanto, producen deterioro en la salud causando patologías de estrés llegando en caso de que sea prolongado en el tiempo a situaciones de alta incapacidad para la persona víctima del mismo. Este grupo de manifestaciones en la salud afecta

directamente el bienestar de la persona, ya que inciden en el deterioro de las habilidades y competencias tanto físicas, como comunicativas y cognoscitivas; por lo tanto si la persona se encuentra perturbada y no se encuentra en el estado más óptimo de salud y bienestar, estos efectos repercutirán en el grupo y la organización como un todo.

Formas de violencia o maltrato laboral.

Dado lo anterior, se puede afirmar que la violencia laboral encierra distintos componentes los cuales se convierten en un conglomerado de fenómenos que se transforman en factores que influyen en la persona dentro de las organizaciones. Para facilitar la comprensión del fenómeno, la violencia laboral se ha clasificado en acoso psicológico (conocido como Mobbing), acoso moral, acoso laboral y acoso sexual. (Pares, 2005).

El acoso Psicológico o Mobbing fue abordado por primera vez en los años 1980 por Leymann quien lo describe como “violencia psicológica extrema sobre otra persona, en el lugar de trabajo” (Pares, 2006, p.5). “Este tipo de violencia no debe confundirse con los conflictos internos de la organización, sus manifestaciones para darse este acto por echo deben cumplir características propias del fenómeno, así bien este debe ser de manera continua (una vez por semana mínimo) y durante 6 meses”. (Leymann, 1992, Einarsen, 2000, como se cita en Cita en Echeverri, 2007, p.75-76) Por tanto el acoso laboral se convierte en un suceso planeado, que de la misma manera puede ser prevenido y sancionado, a través del reglamento interno de la empresa donde se presente el caso.

De acuerdo con lo anterior, Hirigoyen (1999). (Citado por Echeverri, 2007) define el Mobbing o Acoso Laboral como “un acto de conducta abusiva, ya sea por palabras, gestos, escritos y comportamientos que puedan atentar o poner en peligro la integridad

física, psicológica de un individuo, poniendo en riesgo su estabilidad laboral o la causa de relaciones interpersonales negativas” (p. 75).

En cuanto a la tipificación del Mobbing, Parés, (2006), lo clasifica de acuerdo con la función que cumple, explicando que, una clasificación va en función de la dirección del acoso y la otra en función de los objetivos que persigue.

En lo relacionado con el acoso psicológico en el trabajo, uno de los tipos de violencia más estudiada, Pares (2006) indica que su objetivo es destruir la estabilidad psicológica de un ser humano a través del descrédito y la rumorología. Se practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima "estigmatizada" no pueda defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indigna cobarde”.

En la intervención con víctimas de A.M.T. (Acoso Moral en el Trabajo) Parés (2005), indica que "El psicoterror o Mobbing en la vida laboral no es ni más ni menos que una comunicación hostil y poco ética, que es conducida de manera consecuente por una o algunas personas, generalmente contra un solo individuo, quien, a consecuencia de esto, es estigmatizado y apartado del grupo, dando como resultado que éste se vea en una situación de soledad e indefensión, a base de frecuentes y persistentes acciones de hostigamiento.

Por su parte la Unión Europea [U.E], (2001) define al Mobbing como "El comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, es decir; que no necesariamente la víctima es un subalterno y el agresor un individuo de rango superior a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de manera directa o indirecta, de parte de una o más personas, con el

objetivo y/o efecto de hacerle el vacío” esta misma definición es sustentada y complementada por la Union sindical de Madrid, (2000). (Como se cita en Echeverri, 2007, p, 76.).

De otro lado, Piñuel y Zabala (2002) (como se cita en Pares, 2005, p.3). Definen el Mobbing como: “Un maltrato verbal y conductual continuado y frecuente en el tiempo, de al menos seis meses y que se produce cada semana; un objetivo final de fustigar, agobiar, reducir, acobardar, y romper la resistencia psicológica de la víctima para que abandone el lugar de trabajo mediante la baja, la renuncia o despido procedente; y una obligación de las víctimas de ir a un lugar de trabajo donde saben que van a ser fustigados”.

Abordando las otras clasificaciones de acoso, se retoma el tema del acoso sexual, definido como “un fenómeno que incluye conductas como proposiciones sexuales indeseadas, favores sexuales, entre otras conductas físicas o verbales y chantaje sexual relacionados con el empleo”. (Jaramillo, 2006, p. 13). Así mismo, no se puede dejar de lado aquellas manifestaciones sexuales forzadas por parte de superiores en contra del subalterno o trabajador a su cargo, este tipo de fenómenos esta dado en comportamientos agresivos y mal intencionados y conductas como dominación física y mal uso del poder mediante el ofrecimiento de estímulos, prebendas o lo que es peor la negación de derechos adquiridos; este tipo de comportamientos cuando se dan al interior de las organizaciones y cuando existe una relación laboral vigente se conoce como acoso sexual laboral.

Por su parte la OIT (2009) menciona que el acoso sexual laboral es mas frecuente en mujeres que en hombres, enfatizando que las mujeres con más probabilidades de ser acosadas son las viudas, separadas, divorciadas, así como las que tienen contrato de

empleo laboral irregular, recién ingresadas a la organización y con vulnerabilidad económica.

Medición y evaluación de la violencia laboral y el acoso

Tal como se mencionó anteriormente, la violencia laboral y el acoso es en la actualidad un fenómeno de numerosas denuncias legales de acuerdo con el número de personas que lo padecen. Su investigación se ha extendido en distintos países; demostrando como estos se convierten en un estresor psicosocial que afecta seriamente el funcionamiento cotidiano de las personas que lo padecen, relacionado especialmente con problemas de salud y sentimientos negativos.

En la revisión bibliográfica abordada se encontró que en los últimos años, en la medida que se ha ido despertando el interés por el tema, se ha ampliado la metodología para el estudio y la medición de este fenómeno, es así como existen algunos instrumentos cuyo objetivo es evaluar o identificar su existencia, los cuales serán mencionados a continuación.

Piñuel (2002), diseñó un aparato de medición en el año 2001 que evalúa de manera cualitativa y cuantitativa el fenómeno del acoso psicológico laboral. Este instrumento es un cuestionario conocido como “CISNEROS”, utilizado como herramienta de investigación en el estudio de Violencia Laboral que se realizó en Colombia para el año 2004 por el MPS, el cual evalúa de manera individual aspectos como psicoterror, estigmatización y rechazo en organizaciones sociales.

Sin embargo, de acuerdo con Zapf y Gross (2001), como se cita en Rodríguez, Escartin, Porrua, Martin, (2008), a pesar del desarrollo de herramientas de medición es

difícil evaluar el Mobbing por la dificultad que implica su determinación ya que las conductas hostiles son percibidas de formas distintas y muy subjetivas en cada trabajador, dependiendo la cultura, la raza y el tipo de trabajo que realiza. De otro lado, las acciones iniciales de Mobbing suelen ser más sutiles y difíciles de apreciar, pasando gradualmente a la ejecución por parte de los agresores de acciones más contundentes y visibles, en especial cuando tanto los compañeros de trabajo como la propia organización, se vuelven simples espectadores, permitiendo tales comportamientos abusivos, o incluso sumándose a ellos.

Pese a lo anterior, diferentes grupos de investigación y autores preocupados por esta problemática han diseñado de acuerdo con las distintas formas de abuso en el lugar de trabajo escalas de medición del abuso psicológico, aplicándolas en distintas áreas productivas del sector laboral, las cuales se presentan a continuación.

En respuesta a lo anterior, para evaluar las conductas hostiles se implementó el Cuestionario “NAQ-RE” (Negative Acts Questionnaire) (García, LLor y Sáez, 2003, como se cita en Rodríguez, et al. 2008), adaptación española del NAQ de Einarsen & Raknes, (1997 como se cita en Rodríguez, et al. 2008). Este cuestionario permite que los encuestados no se etiqueten como víctimas y que se distancien de la implicación emocional negativa que conlleva el término.

Por otro lado (Leymann, 1996, como se cita en Rodríguez, et al. 2008) diseñó el Cuestionario “LIPT” y una nueva versión “LIPT-60” (Leymann Inventory of Psychological Terrorization). Para la valoración de las estrategias de acoso psicológico en el trabajo. Esta herramienta de medición fue utilizada para el estudio realizado en el año 2006, conocido como “Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el

LIPT-60 y el SCL 90-R” para la medición de este estudio se tomaron las variables por separadas y se evaluaron con herramientas distintas; es decir, acoso fue medido con la herramienta LIPT – 60 y las dimensiones psicopatológicas con SCL 90-R en una muestra de 194 sujetos. Con la conclusión de este instrumento los autores del mismo concluyeron que a mayor acoso, mayor psicopatología.

En el artículo “El absentismo laboral como consecuente de variables organizacionales” (2005). (Boada, De Diego, Agullo, Mañas, 2005) presentan un estudio en el cual se utilizaron varios instrumentos a un grupo de 365 trabajadores, los cuales se mencionan a continuación:

PRL-26 (Boada, Purcalla, Vigil y De Diego, 2003): es una escala de prevención de riesgos laborales, compuesta por 26 ítems que se contestan mediante una escala de cinco puntos. Se agrupan en tres factores: *1. Información, formación y prevención 2. Condiciones del entorno y protección y 3 Patologías.*

MOBB-90 (Boada, De Diego y Vigil, 2003): ésta es una escala general de *mobbing*, consta de 90 ítems que se contestan mediante una escala de Likert de siete puntos.

MobbCF-21 (Boada, De Diego y Vigil, 2003): se evalúan las causas o fuentes del *mobbing*. Tiene 21 ítems que se contestan mediante una escala de Likert de cinco posiciones. Es un instrumento monofactorial.

MobbCG-15 (Boada, De Diego y Vigil, 2003): Evalúa las consecuencias generales del *Mobbing*. Está compuesto por 15 ítems que se valoran a partir de cinco anclajes. Está formada por cinco factores: *1. Depresión, 2. Expulsión y abandono, 3. Conflicto, 4. Suicidio, y 5. Permanencia.* El alpha de Cronbach obtenida es de .6554.

MobbCS-28 (Boada, De Diego y Vigil, 2003): Esta escala unifactorial evalúa las consecuencias somáticas del *Mobbing*, posee 28 ítems que se puntúan en una escala Likert (de 1 a 7).

T3/15 (Meliá, 1994, como se cita en Boada, De Diego y Vigil, 2003): la presente escala de tensión asociada al desempeño en el trabajo consta de 15 ítems que se contestan dicotómicamente (sí/no).

El cuestionario ICVS incluyó en 1996, por primera vez, referencias a la violencia en el lugar de trabajo. Sus resultados muestran “una prevalencia para ataques que oscila entre el 1,9% para hombres y el 4.6 % para mujeres (dependiendo de las regiones) y para incidentes sexuales sufridos por mujeres, prevalencias de entre el 3% y el 7,5% de las mujeres trabajadoras”. (MPS, 2004, p. 19).

Lo anterior fue la recopilación de algunas de las más resaltantes herramientas dedicadas a la valoración y valuación del acoso laboral dentro del esquema de violencia laboral.

Violencia laboral: Normatividad y regulación en Colombia

El fenómeno de violencia laboral desde hace mucho tiempo se ha venido convirtiendo en un riesgo psicosocial para la sociedad y las organizaciones, estudios realizados por la OIT en el año 2000, (como se cita en Gil, et al. 2006) demuestran que la propagación de este fenómeno se está disparando de manera alarmante, lo que hace pensar que este fenómeno se convierte en una variable en constante crecimiento con resultados en las estadísticas que marcan a su aumento.

Basado en lo anterior el estudio transversal de tipo descriptivo de violencia en el trabajo, realizado en Colombia por el Ministerio de Protección Social [MPS] para el año 2004, muestra evidencias notables de esta problemática ya que sus resultados en los diferentes sectores estudiados demostró que existe una alta prevalencia de violencia laboral.

Este estudio se basó en evaluar las formas y consecuencias de la violencia en el trabajo así como sus factores de riesgo; para esto se tomaron cuatro sectores laborales, entre ellos vigilancia, transporte, salud y finanzas, los cuales no fueron escogidos de manera arbitraria, sino con base a anteriores estudios realizados en Colombia, evaluando diferentes variables como son: agresión física, verbal, amenaza, agresión sexual y acoso psicológico, los cuales demuestran que el sector prestador de servicio muestran en sus resultados mayor índice de mortalidad en el trabajo por causas violentas, mostrando mayor prevalencia en el caso de acoso en el sector transporte, sin dejar de lado que las formas de

violencia como el acoso laboral que mas resalta en todos los sectores de trabajo afectando la calidad de vida de los trabajadores.

De acuerdo con lo anterior, al ser considerado este fenómeno como problemática social y objeto de la salud ocupacional, la cual debe ocuparse del desarrollo y promoción del bienestar y buen trato de los trabajadores, Colombia encara esta situación a través de la instauración de la Ley 1010 del 2006 con el fin de hacer valer el respeto por el agredido y a su vez garantice la dignidad e integridad de las personas en el trabajo, siendo su objetivo defender al acosado de los maltratos físicos, psicológicos y verbales por parte de superiores o grupos de trabajo. En la instauración de esta ley se reconoce el trabajo de organismos internacionales, como la OIT, OMS y la OPS, las cuales identifican este flagelo como un obstáculo para el avance de las organizaciones y de las naciones y como una amenaza para la salud.

La ley de acoso laboral se implementa con el objetivo claro de llenar el vacío que desde años atrás se presentaba en el desarrollo de las investigaciones laborales por el número amplio de casos de acoso laboral que se venían presentando y encontrando en los archivos fiscales del país.

En cuanto al Acoso Laboral, el artículo 2° de la ley 1010 de 2006 determina que “se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado y al trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

En sentido amplio la ley 1010 de 2006 adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Además, decreta que “el acoso laboral puede darse en seis modalidades generales como son: maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral; adicional a lo anterior, en la mencionada ley, se determinan 14 tipos de conductas que constituyen acoso laboral, que permiten al empleado acosado presentar denuncia de por lo menos un solo acto hostil personal para acreditar el acoso laboral” (Ley 1010. 2006, p.1).

Por otra parte, una de las grandes deficiencias que se encuentran en la ley es que deja por fuera a quienes se encuentran vinculados mediante contratos de prestación de servicios, que por mantener una relación directa con los contratantes, de una u otra manera están en condiciones de subordinación por la necesidad que existe de renovar el contrato. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas [DANE], (2008) aproximadamente “dos millones trescientas mil personas prestan sus servicios en condiciones de relación laboral mientras que siete millones de colombianos(as) trabajan bajo modalidad de prestación de servicios”.

De acuerdo con Orduz, (2006, p.66), “Colombia con la emisión de la ley de acoso laboral (2006) es pionera, enfrentando con ésta el fenómeno que en muchas ocasiones era ignorado o silenciado por quienes lo sufrían”; dado lo anterior, Colombia cuenta con un organismo jurídico que ayuda a proteger la integridad del trabajador. Esto también puede evidenciarse a través de lo expuesto por Ocegüera, Rodríguez y Ruíz, (2009, p. 84), quienes indican que “en cuanto al aspecto legislativo del mobbing en la región latinoamericana, hay que destacar que sólo existe legislación específica en Colombia y en

Brasil; en algunos otros países de América Latina, como Argentina y Venezuela solo se han creado ordenamientos jurídicos que regulan algunas disposiciones generales en esta materia”.

Esta afirmación igualmente se ve reflejada en lo expuesto por Romero (2006) quien manifiesta que en países como Costa Rica, Argentina, Chile y otros países de Europa, al no existir una ley de acoso laboral que regule y proteja al trabajador, estos se encuentran en desventaja frente a la discriminación laboral, pues solo se cuenta con algunas normas jurídicas.

Este es el caso de Costa Rica, que como lo menciona Fuentes (2010) “En la Asamblea Legislativa existe un proyecto de ley que crearía un marco regulatorio apropiado para resolver los casos de acoso laboral. Sin embargo, dicha iniciativa se encuentra estancada y su plazo de aprobación es incierto”. (p.1); según lo expuesto por este autor, al no existir una ley en el país, se convierte en una problemática preocupante y agravante para casos laborales de acoso, ya que los empleados de las organizaciones se encuentran en desventaja al momento de defender sus derechos laborales y de ante mano se enfrentan a un vacío jurídico, puesto que no hay legislación en el país que cite las penas a imponer al acosador, así como un mecanismo debidamente regulado que indique los pasos a seguir cuando se presentan dichos casos.

Por lo anterior, se puede concluir que Colombia es un país líder en la promulgación de un marco legal que da bases importantes para el manejo de las problemáticas surgidas como producto de la violencia laboral y aunque su aplicación ha sido compleja y aunque las decisiones tomadas a partir de la misma pueden llegar a ser controversiales, se debe

destacar que pone en evidencia la existencia del flagelo como tal, lo cual en si mismo ya se considera como un logro importante en defensa de los derechos de los trabajadores.

Avances en el estudio del acoso y la violencia laboral

La importancia de estudiar y conocer los antecedentes que se tiene de la violencia y acoso laboral, se puede encontrar resumida en el estudio de tipo técnico descriptivo, realizado en Colombia en el 2004 por el Ministerio de la Protección Social (MPS), sobre la violencia en el trabajo; este estudio comprendió distintos sectores ocupacionales en las que se desarrollan actividades tales como: vigilancia privada, transporte por carretera y transporte urbano, sector financiero y prestadores de servicios de salud, y cubrió las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali, por ser consideradas como las de más alta industrialización en el país.

Adicionalmente, al estudio anterior que se han consignado como altamente significativo por su cobertura y hallazgos, vale la pena mencionar otro estudio realizado por el Ministerio de la Protección Social (2002) titulado “Accidente de Trabajo Fatal”, el cual reveló que “durante los años 1999-2000 se presentaron en Colombia 1426 muertes en el trabajo de los cuales el 68.7 % se deben a accidentes de trabajo relacionadas con la violencia; eventos que significaron para la población laboral del país 48.000 años de vida potencialmente perdida” (p. 11).

Esto indica que el flagelo de la violencia laboral se ha convertido en una problemática social que afecta significativa y constantemente al mundo entero, y por ende a Colombia. Basados en el impacto que éste genera en su objetivo (*el ser humano*) aquel que conforma y engruesa la larga lista de millones de trabajadores que cotidianamente construyen la evolución de las organizaciones y riqueza de un país; se ha venido

estudiando de manera global todos lo concerniente al tema, en este estudio se han recopilado aspectos tales como los tipos y formas de violencia laboral y acoso, las características del mismo y los efectos que ésta puede generar en el individuo como tal.

De otro lado, vale la pena indicar que Colombia no es el único país con esta problemática, lo cual se ve reflejado en las estadísticas presentadas por la OIT, (1996) las cuales confirman que “cerca de 6 millones de trabajadores a nivel mundial fueron objeto de violencia física, tres millones de acoso sexual y cerca de 12 millones de intimidación y amedrentamiento (prevalencia de 8 %)” (p. 16).

Este estudio demostró que la violencia laboral va mas allá del acoso del que puede ser victima el trabajador, también se puede extender a casos como el desempleo, el despido masivo de trabajadores y el trabajo infantil, especialmente en América latina. Estas afirmaciones se ven reflejadas en las cifras del estudio realizado por la OIT (1996) que muestra cómo la tasa de desempleo continuó su tendencia ascendente, llegando al 8%, su nivel más alto después de la crisis de mediados de los ochenta; los empleos de mala calidad siguen siendo los que más crecen, en este sentido los países que superaron la crisis lograron contener el aumento en el desempleo y algunos, incluso, disminuirlo, aunque levemente, ejemplo de estos países son México y Argentina; sin embargo, otros países como Brasil, Colombia Venezuela y Perú continúan sin mostrar progresos en el campo laboral y al contrario, muestran un deterioro en el empleo y/o en los salarios a pesar de que estos venían registrando un crecimiento aceptable. (OIT, 1996).

Alguno de los temas que aborda este estudio demuestran la importancia de la investigación en esta temática, de hecho el estudio maneja tópicos en los que evidencia situaciones críticas de ese momento los cuales persisten en la actualidad, especialmente en

temas como; los costos del cese y del despido de trabajadores, innovaciones en la negociación colectiva, programas de empleo y capacitación laboral; el trabajo infantil en América Latina, situación que hasta la fecha, no ha cambiado significativamente sino que por el contrario en Colombia es altamente probable que haya aumentado.

En este sentido vale la pena mencionar como una de las temáticas expuestas en el mencionado estudio OIT (1996) más alarmante es el trabajo infantil en América Latina, lo cual evidencia la propagación del mismo modo constituyéndose en una violación a los derechos del niño, lo cual también puede entenderse como violencia laboral o por lo menos, parte de la misma. Las estadísticas aunque poco fiables muestran que para la época “entre el 15.5 y el 18.5 por ciento de los niños entre 10 a 14 años, trabajaban. Ello significa que, en 1990, entre 8.8 y 10.5 millones de menores con tales edades están trabajando; si se tiene en cuenta, que muchos niños empiezan a trabajar a los 5 ó 6 años de edad y que se tiende al subregistro especialmente en áreas rurales, el número de niños que trabajan, es significativamente mayor, estimándose que alcanzaría entre 15 y 18 millones”. (OIT, 1996, p.28), así mismo, el estudio reveló que los sectores laborales en los que se concentra el trabajo infantil están relacionados con actividades en el hogar el sector agrícola y zonas rurales, así como en el sector formal como microempresas e informal como el comercio ambulante.

Lo más alarmante de este caso es que según la información los niños trabajan muchas horas, están sometidos a riesgos para su salud y perciben ingresos bajos, lo cual hace que se convierta este hecho aun más en maltrato laboral.

De otro el estudio proporciona información sobre la jornada laboral de los niños y muestra una extensión superior a los límites máximos establecidos en las legislaciones

nacionales tal es el caso, de Colombia, donde de acuerdo con el mencionado estudio “el 75% de los niños trabajadores (entre 13 y 17 años) registraron en 1992 jornadas promedio de 31 horas entre los niños que asisten a la escuela y 46 horas los que no asisten, duración mayor a la establecida en la legislación laboral del país (24 horas semanales). Lo mismo ocurre en Costa Rica, donde menores entre 13 y 17 años trabajaron más que las 40 horas semanales de las establecidas por la ley (OIT, 1996, p.29).

Siendo este estudio un análisis de tendencias y variables globales, se demostró que en algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como “los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche, existe un riesgo ante la violencia, mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones”.

(p.17)

Este informe evidencia y concluye que poco más de un tercio de los países considerados como Chile, Panamá, Paraguay, Perú y Bolivia presentaron avances significativos económicamente y Argentina, Barbados, México, Uruguay Colombia y Venezuela muestran un deterioro laboral.

En cuanto al trabajo infantil se concluye que el objetivo de IPEC (Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil), con el apoyo de la OIT es la búsqueda de la eliminación progresiva del trabajo infantil, poniéndose prioridad en los niños en situación de trabajo forzoso o cualquier otra tarea de servidumbre; en trabajos de alto riesgo para la salud y la moral y en los menores de 12 años. (OIT, 1996).

En lo relacionado con el estudio realizado en Colombia, en 2004 vale la pena mencionar que se basan en una comparación de uno estudio realizado en Europa en el año

2000, donde se evidencia cómo la violencia física y sexual en el ambiente laboral presentan prevalencias similares en ambos países con respecto al acoso, siendo Colombia el país con la prevalencia más baja en el sector financiero y más alta en el sector transporte, como se mencionó anteriormente.

Para el caso del estudio realizado en Colombia las variables del estudio fueron: “agresión física, sexual, psicológica. Acoso y formas de violencia. En cuanto agresión física sólo el 1,3% (24 personas) respondió afirmativamente. Las formas de esta agresión fueron golpes, lesión con arma blanca y atraco. Los trabajadores agredidos se encuentran principalmente concentrados en los sectores de transporte y vigilancia y la mayoría fueron hombres” (p.16-30)

Otra variable estudiada fueron las agresiones verbales y se encontró que “246 personas (12,8%) respondieron afirmativamente. Las agresiones más frecuentes fueron llamados fuertes de atención, críticas sobre el trabajo y palabras humillantes. Los trabajadores agredidos mostraron menos concentración en el sector de las finanzas (18,2%), y en los demás sectores se distribuyeron de forma similar, entre el 25% y el 28%” (p. 32).

El tópico de acoso sexual se presentó en el “1,7% de los trabajadores (33 personas), de los cuáles 11 pertenecen al subsector transporte y 10 a salud. Los otros 12 casos restantes están distribuidos en los otros dos sectores. De las personas acosadas 20 fueron hombres y 13 mujeres”. (p. 33).

Otro aspecto estudiado fue el acoso psicológico y se encontró que “las personas que fueron víctimas, en su mayoría, se desempeñan como auxiliares operativos y con nivel de formación bachiller y/o técnico”. (p. 34) y al comparar los resultados obtenidos en

Colombia con los Europeos, Colombia refleja un aumento en todos los sectores estudiados con relación a las cifras europeas. (MPS, 2004).

Todos estas evidencias encontradas anteriormente generan en la victima consecuencias degenerativas que se convierten en factores de riesgo para la salud del mismo, manifestadas en colon irritable, gastritis y otras enfermedades acido pépticas ocasionadas por estrés laboral. En consecuencia de lo anterior y tal como lo plantea el MPS (2004), se puede concluir que el acoso laboral afecta significativamente en mayor medida la calidad del ambiente de trabajo, la salud y la vida de los trabajadores en todos los sectores, igualmente se reconoce como factor importante la agresión física y sexual como incidentes directos del acoso moral.

El estudio del acoso y violencia laboral en Colombia se ve claramente reflejado en los resultados obtenidos del estudio “Violencia en el trabajo, formas y consecuencias de la violencia” (2004) reconociendo que es un fenómeno social importante que atenta contra la seguridad y la salud en los ámbitos del trabajo.

A nivel mundial, la Tercera Encuesta Europea sobre condiciones de Trabajo en la Unión Europea, publicada por la OIT en el año 2000, muestra que el Mobbing conlleva unos costes sociales de más de 90 millones de euros por bajas laborales o invalidez profesional.

Este fenómeno ha sido definido como un proceso de acosar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de su trabajo regularmente (al menos una vez a la semana) y durante un tiempo prolongado (al menos durante 6 meses). Esta información se encuentra recopilada en el artículo Acoso Psicológico en el

Trabajo (Mobbing) en Trabajadores de Centros de Asistencia a Personas con Discapacidad (Gil, Carretero & Luciano, 2007).

En la literatura se encontró con una considerable disparidad de resultados entre los estudios que han abordado la prevalencia del mobbing, es así que la estadísticas en España muestran datos sobre prevalencia que van desde el 1.71 % hasta el 43.36 %. (Gil, et al. 2007) Este hecho puede ser generado, entre otros factores, a la falta de consenso a la hora de conceptualizar el fenómeno, puesto que en los diferentes sectores laborales se entiende esta problemática de manera distinta, ocasionando esto la impunidad de algunos casos de violencia laboral.

Ampliando el panorama de la investigación y sustentando los estudios realizados en Europa se encontró que la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional [UNIPSICO] ha realizado una serie de estudios cuya finalidad fue analizar la prevalencia de Mobbing en una muestra de trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad ubicados en la comunidad Valenciana. Evaluadas mediante una escala (Mobbing-UNIPSICO) que mide cuatro tipos de acciones de hostigamiento: imposibilidad de comunicación adecuada, acciones contra la reputación personal, acciones contra el desempeño del trabajo, y acciones que comprometen la salud física y psicológica. (Como se cita en Gil, et al. 2006)

En estos estudios se han obtenido porcentajes de prevalencia de Mobbing del 18%. Así mismo vale la pena mencionar que no se obtuvieron diferencias entre víctimas y no víctimas con respecto al género, es decir, ser hombre o mujeres no es una variable que influya en la probabilidad de padecer Mobbing. Sin embargo, se pudo comprobar que la antigüedad en la organización y en el puesto era variables socio demográficas a tener muy

en cuenta, puesto que las víctimas de acoso presentaban mayor antigüedad que las no víctimas en ambos casos. Este resultado sugiere que las acciones de Mobbing podrían estar relacionadas con el despido o la reducción de plantilla o nomina (Gil, Carretero & Luciano, 2007).

Como resultados de este estudio el porcentaje de respuesta fue del 66.14% correspondiente a 142 sujetos de los cuales la mayoría manifestaron percibir acciones de acoso ocasionalmente, el resto de sujetos confirmaron la percepción con frecuencia superiores, hasta llegar a sentirse acosados varias veces por semana, es decir de forma progresiva.

Lo anterior refleja la gravedad del acoso laboral por el elevado número de personas que cada día son acosadas con más frecuencia, lo cual trae negativas consecuencias tanto para el trabajador como para la organización, por lo cual la finalidad de este estudio es aumentar la concientización de la sociedad respecto a este problema con el propósito de facilitar su prevención.

Por tanto el Mobbing o Acoso Laboral, a través de sus casos y estudios encontrados nos permiten verificar y evaluarlo como un tema preocupante y de gran importancia investigativa; en la búsqueda de estudios de acoso laboral en Colombia se encontró un estudio bastante llamativo, el cual fue realizado por Caballero (2003) consiste en la prevalencia existente de coerción ó incomodidad sexual experimentada por parte de los trabajadores; los escenarios en los cuales el estudio se llevó a cabo fueron el académico y organizacional en los países de España y Colombia teniendo en cuenta las características personales y diferencia en rasgos culturales de ambos países.

La muestra utilizada para este estudio de tipo descriptivo transversal estuvo conformada por mujeres estudiantes de segundo semestre (año 2000) de la Universidad Industrial de Santander en Bucaramanga, quienes participaron de manera voluntaria, mujeres trabajadoras de los diferentes sectores productivos de la misma ciudad, mujeres estudiantes matriculadas en el año académico de 2001 de la Universidad de Salamanca, España y mujeres trabajadoras de los diferentes sectores productivos de la misma ciudad.

En la puesta en marcha del proceso investigativo para la obtención de resultados se encuestaron “1088 mujeres: 609 estudiantes con una edad promedio de 22.2 años, con una desviación estándar de 2.7 y 449 trabajadoras con un promedio de edad de 33.5 y desviación estándar de 8.74. La edad promedio de las estudiantes es prácticamente igual en ambos países. La edad promedio de las trabajadoras colombianas es de 31.75, desviación estándar de 8.63 y de las trabajadoras españolas es de 36.5, con desviación estándar de 8.10. Mas del 70% de las mujeres son católicas practicantes y no practicantes” (Caballero, 2003 p.435).

Como resultados de esta investigación se encontró que la prevalencia es mayor en el caso de las conductas de incomodidad en comparación con las conductas de coerción. En otras palabras se refieren al grado de aceptación social de una conducta o el grado de rechazo y sanción social de la misma hallándose así la prevalencia de una conducta de incomodidad está severamente en relación inversa al rechazo o sanción social que provoca. A su vez, el rechazo o sanción social tiende a aumentar en la medida en que la ejecución de la acción requiere un mayor compromiso del agresor; una acción más difícil de disimular o de hacer, pasa por equívoco.

Ahora bien al comparar las conductas de incomodidad con las de coerción, los resultados arrojaron que las primeras tienen un rechazo o sanción social menor, es decir, son más tolerables y de uso social más frecuente que las conductas de coerción y la prevalencia de las conductas analizadas es mayor en Colombia que en España; Caballero presume que esto se puede explicar basándose en el supuesto de que España tiene un desarrollo o código legislativo perteneciente a la Unión Europea que penaliza el acoso sexual formal el cual es apoyado también por otros grupos activistas feministas bastante influyente.

La autora además señala que “la prevalencia de conductas de acoso sexual formal es mucho menor que la prevalencia de conductas de incomodidad y de coerción. El acoso sexual formal tiene una sanción social tan alta que es contemplado y castigado como delito”. (p.443) de esta manera según la autora la investigación afirma la hipótesis de relación inversa entre el rechazo o sanción social y la prevalencia de las conductas estudiadas, además del grado de compromiso del agresor, en consecuencia de esto al comparar la prevalencia de conductas de acoso formal ambos países como lo propone el estudio, se observa que en Colombia es tres veces más alta la posibilidad de latencia del fenómeno.

El estudio en porcentajes demuestra que en la prevalencia de 9.6% de acoso sexual formal de este estudio, es baja en comparación con otros similares, realizado en ambos países, aunque no es tranquilizante los resultados hallados, por otro lado para un 100% de mujeres que admitieron sentirse acosadas sexualmente en el trabajo de ellas un 60% afirmó que su mecanismo de defensa ante esta situación fue la huida y solamente un 30% de las mujeres se enfrenta al agresor y es entendible el hecho de que la mayoría de las mujeres

recurran a la huida ya que generalmente se sienten con miedo a la toma de alguna represalia por parte del agresor y/o después del traumático hecho se sientan en estado de indefensión.

para concluir Caballero (2003) concluye que “Hay evidencia suficiente para afirmar que las características y el ambiente de las organizaciones, como el uso del lenguaje obsceno, la falta de respeto, las bromas sobre el sexo, realizar actividades domésticas no contempladas en las funciones y permitir el consumo de bebidas alcohólicas en los lugares de trabajo y estudio, están en relación con la presencia del acoso sexual formal, puesto que están asociadas con la incomodidad y la coerción” (p. 441-442)

Por lo anterior es evidente la necesidad de implementar estrategias tales como intervenciones educativas y reforzamiento de los códigos de convivencia de las organizaciones para cambiar los ambientes no apropiados y desintegrativos que afectan el clima laboral de la organización y afectan la integridad del trabajador por favorecedores y saludables lugares y más profesionales que propicien las relaciones respetuosas, libres de todo tipo de violencia y, en particular la ejercida en contra de las mujeres; es lo que propone la autora del estudio ante esta problemática.

Seguido a lo anterior y ampliando el marco investigativo se encontró un estudio que pone de manifiesto el fenómeno del Mobbing dentro de los lugares de trabajos en Colombia realizado por Peralta (2006), denominado “Manifestaciones del acoso laboral, *Mobbing* y síntomas asociados al estrés postraumático” Este estudio de tipo cualitativo expone las manifestaciones del acoso laboral y los síntomas asociados al estrés postraumático que produce el mismo, buscando por medio de éste estudio incentivar a los psicólogos organizacionales a la investigación de este tema para la detección oportuna de

este fenómeno, demostrando las consecuencias o efectos negativos que generan el deterioro de la salud de quienes lo padecen.

Para el análisis de los resultados obtenidos por medio de las respuestas suministradas por los sujetos durante la entrevista, se recopiló lo que podría ser tenido en cuenta como manifestaciones y percepciones de acoso laboral por parte de los entrevistados, para de esta forma así identificar los síntomas asociados al estrés postraumático.

Como resultados del estudio Peralta, (2006) concluyó que “se encontraron manifestaciones del acoso laboral, como aislamiento, ser víctimas de rumores, sometimiento a crítica constante, comentarios públicos y amenazas verbales, sobrecarga laboral y condiciones de trabajo negativas, las cuales son percibidas por los participantes en este estudio de caso como degradantes, injustas y que afectan su dignidad como personas” (16).

En cuanto a las respuestas de estrés postraumático como secuela de la presencia de Mobbing en los trabajadores, aparecen en algunos síntomas asociados como: *evitación* como no hablar del tema, no relacionarse con las personas del contexto laboral, cambiar los temas relacionados con el trabajo, así como hacer esfuerzos para evitar actividades o lugares o personas relacionados con el hecho” (Peralta, 2006, p.19). 2. Igualmente se encontraron síntomas relacionados con *experimentación*, que aparecen en forma de pesadillas, sueños relacionados con los eventos e interacciones laborales, imágenes y recuerdos recurrentes, recuerdos del acontecimiento, sensación de que el acontecimiento estuviera sucediendo” (p.19), y síntomas de *activación fisiológica* “Sobresaltos,

taquicardia, sudoración, tensión muscular, insomnio, hipervigilancia, ataques de ira, irritabilidad, dificultades para concentrarse” (p.20).

A la luz de lo anteriormente expuesto se hace cada vez más evidente como el flagelo del acoso laboral produce activaciones fisiológicas dañinas para el ser humano, asociándose ésta con intolerables niveles de estrés, siendo el mismo una arma diseñada para incapacitar y lacerar el funcionamiento de las competencias y habilidades del trabajador, generando primeramente en la víctima de mobbing y estrés postraumático afecciones psicológicas y fisiológicas que por ende proporcionarían malestar al grupo de trabajo que lo rodea y finalmente fomentaría así mal clima laboral dentro de las organización, siendo estas luego NO lugares que impulsen el desarrollo y la evolución del trabajador, si no lugares de hostigamientos rechazados por el mismo.

Lo anterior se sostiene partiendo del hecho de que precisamente, Zapf, Knorz & Kulla (1996) citado por Peralta (2006) afirman que “el *mobbing*, en el contexto organizacional del adulto, es una forma extrema de estrés en el cual algunos individuos victimizan a otros para sacar provecho de la situación” (p.21), por ende desde la perspectiva psicológica, se sostiene que los altos niveles de estrés producen sus víctimas depresión, tendencia al abuso de sustancias químicas, irritabilidad, cólera o mal humor, lo cual indiscriminada y paradójicamente afecta de manera directa el bienestar de quien genera desarrollo a una industria.

Por todo lo anterior, este estudio de caso invita a la reflexión al sector organizacional en la importancia de la profundización en investigaciones de esta índole, las cuales sirvan para detectar estas prácticas y así promover excelentes niveles de seguridad y amparo para el trabajador, mediante programas de prevención eficaces los cuales

“promuevan cambios en la cultura empresarial tradicional y que supongan modificar determinadas prácticas organizacionales basadas en el autoritarismo, el paternalismo o en la falta de liderazgo”(peralta, 2006, p.23) De la misma forma, la empresa tiene la obligación de que cada trabajador este instruido y sepa que la Ley 1010 del 2006 es su herramienta de defensa ante cualquier situación donde el mismo se sienta vulnerable, violado o agredido. Así mismo pueda el acosado contar con el apoyo profesional e intervenciones que se base en estrategias de afrontamiento las cuales le permita recuperarse del suceso vivido, fomentando situaciones que contribuyan al cese de la continuidad del acoso laboral, mejorándose así la calidad de vida laboral, a la vez que se garantiza y defiende la dignidad de las personas en el entorno de su trabajo.

Para finalizar la muestra de casos e investigaciones que permitieron dar referencia y prueba de los muchos casos que se viven a nivel nacional y mundial, se encontró un estudio que realizado en población colombiana específicamente en la Ciudad de Cartagenera, lo cual brinda la oportunidad de visualizar de manera más cercana el panorama de la problemática de Acoso Laboral, el estudio titulado “Identificación del Mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal, en Cartagena” realizado por Orduz (2006), evidencia la teoría en la que se basan los autores más relevantes en el tema de la violencia laboral, autores como Pares, Leyman y Piñuel entre otros, y sobre todo en la ley 1010 del 2006, recién instaurada para el momento en el que se llevó este estudio.

Mediante un estudio mixto, donde se tuvieron en cuenta aspectos cuantitativos y cualitativos, se tomó como muestra del 80% es decir la suma de 20 trabajadores

representando así la población total de una empresa del sector industrial ubicada en Mamonal, Cartagena.

Vale la pena mencionar que este estudio se llevó a cabo en dos momentos. En el primer momento Orduz, (2006) se dedicó a la realización de un trabajo de campo, realizando para este un cuestionario que buscaba recoger información con respecto al fenómeno del acoso laboral, dentro de la muestra seleccionada, dicho cuestionario fue sustraído del Barometro Cisneros, instrumento que mide violencia laboral; con base en lo anterior, una vez determinada de manera cuantitativa la presencia de acoso laboral, se estructuran perfiles psicológicos de aquellas personas para conocer sus características y rasgos de su personalidad siendo estos evaluados por medio de inventarios de personalidad, (16 PF “Dieciséis factores de Personalidad”, y CT I “Cuestionario de pensamiento constructivo”) con el fin de ratificar la información de la investigación y evitar sesgos y tergiversación de la misma.

El segundo momento se realizó una “estructuración del fenómeno a partir del sujeto: A partir de ésta fase se describirá el fenómeno del Acoso Laboral con respecto del sujeto (variable demográfica), hacia el contexto (marco referencial)”.(Orduz, 2006, p.39), con esta metodología el autor pretendió encontrar resultados y pasar a una fase exploratoria y de confrontación de resultados, para de esta forma pasar de lo cuantitativo a lo cualitativo buscándose así interpretar cuales son los ejes que propician, provocan y mantienen, la conducta de hostigamiento laboral en dichas empresa investigada (Orduz, 2006).

Los resultados del mencionado estudio arrojaron los siguientes datos: 13 personas, (65% de la muestra) manifestaron “haber sido acosados de forma ocasional, afirmando que en determinadas situaciones fueron víctimas de rumores y calumnias de

forma malintencionadas y en otras situaciones fueron limitados ante cualquier intento de superación en la escala organizativa de la unidad” Por otra parte, “3 personas (5%) manifestaron haber sido acosados de forma sistemática, especialmente en las situaciones en las que afirman que se inventan rumores y calumnias acerca de las personas de manera malintencionadas” (p.48), otro resultado alarmante fue el de “2 personas que representan el 5% las cuales manifestaron padecer acoso laboral de forma extrema” (p.49) solo el 5% (3 personas) manifestaron no haber sido acosadas.

Como consecuencia de las estadísticas anterior, se concluye que las víctimas de Mobbing muestran patrones de comportamientos que reúnen ciertas conductas degenerativas las cuales dada la persistencia del mismo generan trastornos causantes de estrés postraumático, ansiedad, depresión y somatizaciones variadas y otras consecuencias como desinterés al trabajo, aislamiento introversión poca participativa en decisiones operativas que producen como resultado final estrés, ausentismo y distracción laboral así como accidentabilidad, entre otros comportamientos que pueden incidir de manera negativa en el bienestar y la salud del trabajador (Orduz, 2006).

Por toda la problemática identificada anteriormente Orduz, 2000, propone que debe ser responsabilidad de la organización que este riesgo laboral no se produzca y para ello es indispensable que el trabajador reciba asistencia psicológica ya que por lo general estas víctimas se presentan confundidas, manejan sentimientos de culpabilidad, indefensión y baja auto eficacia y estos necesitan cuanto antes un entrenamiento en estrategias por alguien debidamente acreditado es decir un psicólogo.

Entre otras propuestas realizadas por el autor de la investigación es que como bien el estado se ha pronunciado al respecto con la sanción de la ley 1010 de 2006 sobre acoso

laboral y es del dominio público la empresa debe reformar su reglamento interno de trabajo a lo cual Orduz (2006) propone: “por lo tanto sugerimos que todo el personal que labora allí tenga acceso a dicha ley, la socialice y se programen unas charlas foros para conocerla detalladamente y opinar sobre sus ventajas y desventajas”. (p.68).

Con esta breve muestra de avances significativos resumidos en estudios recolectados en varios artículos pertenecientes al estudio de Acoso Laboral, queda evidenciada una vez más, la necesidad de ampliar el estudio de esta temática, ya que por el solo hecho de afectar al objeto del estudio de la psicología: el *ser humano y su entorno*, se convierte en razón de ser para fomentar el interés y cumplir los objetivos de la psicología, en pro del bienestar del individuo, ya que el fenómeno como tal no afecta únicamente al trabajador, sino que este se extiende a su entorno inmediato, familiar, amigos, etc, convirtiéndose en una de las causas de la violencia social, fenómeno de alto impacto en la sociedad Colombiana.

Discusión y Conclusiones

El fenómeno del acoso laboral en los espacios públicos y privados está siendo considerado en los últimos diez años un fenómeno social ascendente, esto lo confirman las estadísticas nacionales y mundiales que reflejan los resultados de múltiples investigaciones y casos que demuestran la propagación de este fenómeno y la manera alarmante como se está disparando, (Gil, et al. 2006) lo que hace pensar que este fenómeno se convierte en una variable en constante crecimiento con resultados en las estadísticas que marcan a su aumento, dándonos una idea clara que el Mobbing o acoso laboral, es sin duda un fenómeno que afecta a un número alto de individuos y que es más común de lo que se piensa y conoce, afectando no solo física sino psicológicamente al trabajador, poniendo en riesgo su estabilidad, salud y bienestar laboral.

El anterior párrafo da respuesta a la pregunta realizada al inicio de esta monografía, y son los estudios sobre Mobbing quienes evidencian la importancia del abordaje de esta temática en la construcción del quehacer psicológico ya que en estos se exponen las consecuencias que producen esta problemática y los costes que genera en cuanto a asistencia médica y pensiones por invalidez.

En cuanto al Acoso Laboral específicamente, el cual incluye aspectos como el acoso psicológico o Mobbing y el acoso sexual, entre otras transgresiones al trabajador, Colombia cuenta con una ley de Acoso que determina 14 tipos de conductas que constituyen acoso laboral, que permiten al empleado acosado presentar denuncia de por lo menos un solo acto hostil personal para acreditar el acoso laboral (Ley 1010, 2006, p.1)

ejerciendo poder jurídico en la infracción del bienestar y la integridad del trabajador en la organización, ya que esta vela por que los derechos del trabajador no sean vulnerados.

Los importantes avances investigativos realizados en Colombia como es el caso del estudio conocido como “Identificación del Mobbing o acoso laboral en una empresa del sector industrial de Mamonal, en Cartagena” (Orduz, 2006), y el estudio realizado en 2004 por el MPS “Violencia en el trabajo, formas y consecuencias de la violencia” entre otros, ponen de manifiesto la evidencia de que este fenómeno ha generado interés en los investigadores y que estos estudios, entre otros, han servido de soporte empírico para que en Colombia se haya promulgado una Ley que protege al trabajador y castiga el Acoso Laboral; a pesar de lo anterior, aun queda un camino largo por recorrer, pues se carece de una legislación específica para combatirlo y se muestra algunas limitaciones que permitan legislar y establecer sanciones y reconocimiento de este fenómeno cuando las víctimas son personas que no están contratados directamente por la empresa, como es el caso de los empleados tercerizados, como es el caso de los contratistas, los empleados temporales o en misión o por cooperativas. (Orduz, 2006, p.66).

Sin embargo cabe resaltar que Colombia es el país pionero en esta ley a diferencia de países como Chile, Argentina, Costa Rica y otros países de Europa, que solo cuentan con unas normas jurídicas que en algunos casos es más beneficiosa para mujeres que hombres; esto se ve confirmado por lo expuesto por Ocegüera, et al., (2009), quienes indican que “En cuanto al aspecto legislativo del Mobbing en la región latinoamericana, hay que destacar que sólo existe legislación específica sobre el mismo en Colombia y en Brasil” (p. 84).

Por su parte a Colombia le fue asignada la ley de Acoso bajo el mandato presidencial del doctor Álvaro Uribe Vélez en el año 2006 y desde entonces se ha puesto de manifiesto (en papel) muchos casos que se encontraban impune obviado de esta manera la gran problemática con la cual se enfrentan las organizaciones en pro de la competitividad e innovación siendo estos dos últimos factores influyentes en la vulnerabilidad de los derechos laborales, puesto que se obliga consciente o inconscientemente al trabajador a cumplir con horarios extras para cumplir con requisitos de productividad, sin tener en cuenta su bienestar físico y su salud.

Esta revisión teórica también permitió determinar los trabajos realizados por diferentes autores, entre ellos Piñuel (2004), quienes han diseñado instrumentos que permiten hacer una aproximación a la medición tanto de las causas como de las consecuencias del acoso laboral en los trabajadores.

Vale la pena resaltar que es a partir de los resultados de estos trabajos que hoy se puede establecer la gravedad de esta problemática, así como sus formas de o clasificaciones como son: acoso sexual, acoso psicológico (conocido como Mobbing), acoso moral, acoso laboral y acoso sexual. (Pares, 2005). Tomando como referente estas clasificaciones, diferentes autores como Caballero (2003) realizaron estudios específicamente relacionados con el acoso en el medio laboral y en el académico. Así mismo respecto a cómo llega a afectar a la víctima del mismo, Peralta (2006) presenta los resultados de su estudio sobre las manifestaciones del acoso laboral y los síntomas asociados al estrés. Estos trabajos son solo una muestra del interés despertado en la comunidad académico por la investigación de este fenómeno, hasta hace poco tiempo altamente encubierto, así como la necesidad de generar nuevos modelos para su abordaje y

el diseño y desarrollo de nuevas tecnologías y metodologías para su identificación, manejo y control, todas ellas encaminadas a promover mejores niveles de seguridad para el trabajador, con la consecuente mejora en sus condiciones de trabajo y calidad de vida laboral.

De acuerdo con lo anterior y a manera de conclusión y recomendación para la prevención del Mobbing, es muy importante que se planifique el diseño de las relaciones sociales en la empresa que mantengan un alto grado de satisfacción en las relaciones interpersonales de los individuos en sus lugares de trabajo, a través de entrenamientos en regulación de conflictos que estén dirigidas a todo el grupo de trabajo de la empresa, desde los jefes hasta los subordinados.

Es muy importante además promover sistemas de presentación e integración del personal antiguo con el nuevo en pro de conocer sus diferencias personales y manejar sus culturas y personalidades.

El bienestar del trabajador idealmente debería ser acompañado por programas de capacitación dirigido por personal psicológico hacia el personal de la empresa reafirmando una vez más la necesidad de generar en el individuo habilidades para reconocer conflictos y manejarlos adecuadamente, siendo parte de estos programas las intervenciones psicológicas, en las cuales se trabaje el manejo de estrategias de afrontamiento las cuales le permita recuperarse del suceso vivido, tal y como lo propone Peralta (2006) esto con el fin de desarrollar actividades preventivas que generen resultados positivos en lo relacionado con problemáticas psicosociales.

Por último y no menos importante el bienestar del trabajador debe estar regido bajo conocimiento de la ley 1010 de 2006 y la protección que brinda a los derechos del

trabajador; sin embargo es el psicólogo, a través de toda la formación y herramientas que le brinda la disciplina, el llamado a entender que detrás de todo caso de acoso hay una cultura organizacional que lo avala y lo permite; de la misma manera la comprensión de la dinámica social de los grupos y las características individuales (personalidad, estrategias de afrontamiento, autoestima), deben ser consideradas para ampliar la explicación del fenómeno, para que las acciones que se propongan al interior de las organizaciones vayan más allá de charlas informativas sobre el tema, sino que estén encaminadas a la revisión no solo de las políticas existentes sino de su aplicación real y de aspectos enmarcados en la cultura de las organizaciones, sus códigos, valores, costumbres, entre otros.

De la misma manera deben considerarse aspecto como las prácticas organizacionales empleadas, los sistemas de contratación y la función del área de recursos humanos, incluyendo la existencia o no de programas efectivos de bienestar social, que brinden apoyo al trabajador, enmarcados en los servicios de atención psicosocial. Esto no puede ser desconocido por ningún profesional de la psicología que preste sus servicios en un escenario organizacional, pues no es suficiente con que él conozca la Ley y organice los mencionados Comités de Convivencia, sino que debe empoderarse para que a través de su gestión se logre que existe una voluntad política real, emanada desde las directivas de la organización y que forme parte de su estrategia, para que deje claramente establecido que bajo ninguna circunstancia será aceptada cualquier conducta que pueda llevar al maltrato del trabajador y mucho menos de conductas mucho más ignominiosas como el acoso sexual.

Quedan aun muchos aspectos por considerar y temáticas específicas en las cuales se puede ampliar la investigación, pues es un tema que hasta ahora se hace evidente y se

requiere aun de mucha profundización y estudio para que se pueda ampliar su comprensión y explicación de un fenómeno como el mencionado en este trabajo, que tiene un impacto social tan alto, que se sale de los espacios de la organización para impactar los grupos sociales inmediatos del trabajador, su familia y la sociedad en general.

Referencias

- Agudelo, A. Ronda, E. Gil, D., & Vives, C. (2008). Percepción Sobre Condiciones De Trabajo Y Salud De La Población Inmigrante Colombiana En Alicante, España. *Revista Salud pública*, 10(1), 160-167. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=42210115>
- Andrade, V. & Gómez, J. (2008). Salud laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento psicológico*, 10 (4), 9-25. Recuperado de <http://portales.puj.edu.co/psicorevi> <http://www.casadellibro.com/libro-tecnicas-de-prevencion-de-riesgos-laborales-seguridad-e-higiene-del-trabajo-9-ed/2900001214697> [sta/components/com_joomlib/ebooks/PS10_9-25.pdf](http://www.casadellibro.com/libro-tecnicas-de-prevencion-de-riesgos-laborales-seguridad-e-higiene-del-trabajo-9-ed/2900001214697).
- Boada, I, Grau, J. De Diego, R. Agullo, T., & Mañas, M. (2005). El Absentismo Laboral como Consecuentes de Variables Organizacionales. *Revista Psicothema* 17(002), 212-218. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72717205.pdf>
- Caballero, M C. (2003). *El acoso sexual en el medio laboral y académico*. Tesis de doctorado Sexualidad y relaciones interpersonales, Facultad de psicología evolutiva. Salamanca: Universidad de Salamanca. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/1539/22/21CAPI20.pdf>
- Congreso de la Republica de Colombia. (2006). Ley 10 10 del 2006. Recuperado de <http://www.arpsura.com/legislacion/articulos/677/>
- Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid, 2005. Recuperado de 2011 En:

http://www.anacasit.asociacionespamplona.es/files/23-769_document/manual-lipt60.pdf

De Pedro, M. Soler, M. Sáez, M., & García, M. (2007). Incidencia, componentes y origen del *mobbing* en el trabajo en el sector hortofrutícola. *Revista anales de psicología* 23(1), 92-100. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesps/article/view/23151>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2008). Encuesta de Calidad de Vida. Recuperado de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/Preseleccion_mar18boletin.pdf

Echeverri, G. (2007). Procesos de gestión humana vs acoso laboral. *Revista. El Cuaderno Ciencias Estratégicas*, 1(2), 75 – 88. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2668706>

Fuentes, G. (2010). Costa Rica requiere una ley que regule el acoso laboral”. Recuperado el 8 de mayo de 2011 En <http://www.amcham.co.cr/newsletters/201008/mobbing.pdf>

Giachero, S. (2006). Violencia Laboral ¿Que es la violencia laboral? *Asociación Contra el Acoso Moral Laboral en Uruguay*. (Anteriormente A.C.A.M.U.), 1-10. Recuperado de http://www.acamlu.org/documents/Qu%C3%A9eslaViolenciaLaboral_corrientes.pdf

García, M. García, A. Ruiz, J., & LLor, B. (2006) Bienestar psicológico y Mobbing en una muestra de profesionales de los sectores educativo y sanitario. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 381-394. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2229732>

- Gil, P. Carretero, N, Luciano J & Caro M (2006). Estudio piloto sobre la prevalencia del acoso psicológico (Mobbing) en trabajadores de centros de atención a personas con discapacidad. *Aletheia* [online]. 2006. (23) 8-16. Recuperado de:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1150/115013460002.pdf>.
- González de Rivera, J., & Rodríguez, M. (2006). Acoso psicológico en el trabajo y psicopatología: Un estudio con el LIPT-60 y el SCL 90-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 226 – 397. Recuperado de
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2313/231317121010.pdf>
- Isla, P. (2004). ¿Qué es la salud? Percepción comunitaria. *Universitat de Barcelona*. 14(3) 152-156. Recuperado de
<http://www.elsevier.es/sites/default/files/elsevier/pdf/35/35v14n03a13064163pdf001.pdf>
- Jaramillo, I. (2006). El Acoso sexual en Colombia. *Universiad de los Andes*. 1-92
Recuperado de <http://www.derechoygenero.uniandes.edu.co/dl.php?id=76>
- Llano, J. (2004). Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Colombia 2004.
Recuperado el 8 de mayo de 2011 en
http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Repositorio/estudio_violencia_en_el_trabajo.pdf
- Mesguer, P. Soler, M. García, Izquierdo, M. Sáez, M., & Sánchez, J. (2007). Los Factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del Mobbing. *Psicothema* 2007. 19(2), 225-230. Recuperado de:
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72719207.pdf>.

- Ministerio de Protección Social. (2002). Accidente de Trabajo Fatal. 1-17 Recuperado de http://www.minproteccionsocial.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ACCIDENTE%20MORTAL%20EN%20EL%20%20TRABAJO.pdf?Mobile=1&Source=%2F_layouts%2Fmobile%2Fview.aspx%3FList%3D1ab55d78-c3de-45c1-9b73-533bfa9a9711%26View%3Df46c5c07-7566-47d1-b1b3-922ca36d9a05%26CurrentPage%3D1
- Ministerio de Protección Social. (2004). Violencia en el Trabajo. Formas y Consecuencias de la violencia en el trabajo. *Universidad de Antioquia*. 1-64. Recuperado de http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Repositorio/estudio_violencia_en_el_trabajo.pdf
- Motta, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. *Via Iuris*, 95-105.
- Muñoz, A. (2007). *La Nueva Legislación sobre Acoso Laboral en Colombia: Ley 1010 de 2006*, *Revista Latinoamericana de Derecho Social*. Universidad Nacional Autónoma de México, 239-246 Recuperado el día 4 de Diciembre. En <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/revlads/cont/5/cl/cl12.pdf>
- Neffa, J.(2004).El trabajo humano. CEIL-PIETTE CONICET Asociación Trabajo y Sociedad. *Revista Lumen Hvmánitas*. 1-3. Recuperado de http://www.oei.org.ar/edumedia/pdfs/T10_Docu4_Eltrabajohumano_Neffa.pdf
- Nieto, C. (2006).El acoso Sexual en Colombia. Monografía de Derecho *Universidad de los Andes* . Recuperado de <http://derechoygenero.uniandes.edu.co/dl.php?id=76>
- Oceguera , A. Rodríguez, A., & Ruíz, A. (2009). Estudio Comparado de la Legislación del Mobbing en Latinoamérica. *Acta Republicana Política y Sociedad 2009*, 83-94. Recuperado el 7 de mayo de 2011. En

http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/ppperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (1996). Panorama Laboral 1996. Organización Internacional del Trabajo. Lima. Recuperado de http://intranet.oit.org.pe/index.php?option=com_content&task=view&id=1042&Itemid=1155

Organización Internacional del Trabajo. (2009). Día Mundial de la Seguridad y la salud en el Trabajo, Información Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_105149.pdf

Organización Mundial de la Salud.(2002). Informe Mundial Sobre: la Violencia y la Salud. *Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud Washington, D.C.* Recuperado de http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/.../summary_es.pdf

Orduz, J. (2006) Identificación del Mobbing o Acoso Laboral en Una Empresa del Sector Industrial de Mamonal, en Cartagena. Universidad de San Buenaventura. Recuperado de http://www.acosomoral.org/documentos/63506_63506.pdf

Pardo, A. (1997). ¿Qué es la Salud? . Recuperado el 28 de marzo de 2011 en <http://www.cesdonbosco.com/foro/IIIForo/comunicaciones%5C5COM%20Joaqu%C3%ADn%20Pardo.pdf>

Parés, M. (2005). Definiciones de Mobbing o Acoso Moral. *Acoso Moral*. Recuperado de <http://www.acosomoral.org/indexdef.htm>

Parés, M. (2006). La intervención con víctimas de A.M.T. (acoso moral en el trabajo). 1-30.

Recuperado el 26 de marzo de 2011 en:

<http://www.acosomoral.org/pdf/Oviedo.PDF>

Peralta, C., (2006). Manifestaciones del acoso laboral, *mobbing* y síntomas asociados al estrés postraumático. *Psicología desde el Caribe*. Universidad del Norte. 17, 1-26.

Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/213/21301701.pdf>

Piñuel, I. (2002). La incidencia en el Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España.

Lan Harremanak/7. España. Recuperado el 6 de diciembre de 2010. En

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=640312>

Piñuel, I (2004). La Incidencia del Mobbing o Acoso Psicológico en el Trabajo en La Administración (Aeat E Igae). Recuperado el 29 de marzo de 2011 En:

<http://www.acosomoral.org/pdf/informeCisnerosV.pdf>

Rodríguez, Á. Escartín, J. Porrúa, C & Martín, J. (2008). Un Análisis Psicosocial del Mobbing y de sus Comportamientos Abusivos. *Revista d'Estudis de La Violència*. (5)7 1-23. Recuperado de http://www.icev.cat/analisi_psicosocial_mobbing.pdf

Romero, J. (2006). Mobbing Laboral: Acoso Moral, Psicológico. Recuperado el 8 de mayo de 2011 En <http://www.iiij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/mobbing.pdf>

Trujillo, M. Valderrabano, M. Hernandez, R. (2010). Mobbing: Historia, causas, efectos y propuestas de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Revista innovar* 17 (29), 71-92. Recuperado de

<http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/download/19586/20635>

