

MOBBING EN COLOMBIA ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA LEY 1010 DE 2006

Ángela María Vargas-Rodríguez¹
Jairo Enrique Carrillo-Guarín
Universidad Nacional de Colombia

Resumen

El *Mobbing* es un tipo de violencia caracterizada por el maltrato psicológico que se manifiesta a través de estrategias de acoso en el contexto laboral que pueden desencadenar graves daños psicológicos y deterioro en la calidad de vida de la víctima. Adicionalmente genera grandes costos económicos debido a la deserción laboral que conlleva, además de afectar el sistema de atención en salud por cuenta de las enfermedades mentales y físicas con las que está asociado. En Europa su prevalencia es mayor al 8% mientras que en Colombia supera el 19%. En nuestro país el acoso laboral se regula a través de la Ley 1010 de 2006; el objetivo de este trabajo es hacer un análisis de la misma para determinar posibles vacíos conceptuales y metodológicos que podrían estar limitando su alcance preventivo.

Palabras clave: Mobbing, Acoso Laboral, Ley 1010 de 2006.

Abstract

Mobbing is a type of violence characterised by psychological abuse manifested through strategies of harassment in a labour context that can cause serious psychological damage and deterioration of quality of life of the victim. Additionally, it generates large economic cost's due to the desertion of labour. Furthermore, it affects the health care system due to mental and physical illness associated with it. In Europe, its prevalence is higher than 8%, while in Colombia it exceeds 19%. In our Country mobbing is regulated through Law 1010 from 2006; the objective of this paper is to analyse and determine possible conceptual and methodological gaps that could be limiting its preventive scope.

Key words: Mobbing, Work Harassment, Law 1010 from 2006.

INTRODUCCIÓN

El *mobbing* es un fenómeno de violencia psicológica que se caracteriza por la dificultad para ser delimitado. En general, el abuso psicológico puede expresarse de manera particular en diferentes ámbitos de la vida de un individuo como el familiar, el

escolar, el social y el laboral (Rodríguez et al., 2005).

El acoso laboral llama la atención por su carácter de “silencioso” lo que lo mantuvo encubierto hasta la década de 1980, cuando comienzan los estudios sistemáticos al respecto con su consecuente aparición en

¹ Para comunicarse con los autores pueden escribir a: amvargasro@unal.edu.co, jecarrillo@unal.edu.co

el ámbito legislativo europeo (Hirigoyen, 2001).

En la literatura el término más común para referirse al acoso laboral es *mobbing*², lo cual halla su razón de ser en el uso inicial que se le dio al mismo. El concepto fue utilizado por los etólogos, incluyendo a Konrad Lorenz, para describir la conducta de ataque de un grupo de pequeños animales contra un solo animal grande; posteriormente fue tomado por Heinemann para referirse al comportamiento agresivo de grupos de niños en contra de otro niño solitario (Leymann, 1996).

Actualmente el concepto se sigue utilizando dentro de estudios de biología y etología refiriéndose a un comportamiento anti-predatorio de pájaros y mamíferos, que incluye conductas defensivas como “hostigar” o “atosigar” al enemigo para alejarlo de sí mismo, de sus crías o de sus co-específicos (Betts, Hadley y Doran, 2005; Caro, 2005; Hendrichsen, Christiansen, Nielsen, Dabelsteen y Sunde, 2006).

En general el concepto incluye acepciones de agresividad, persecución y hostigamiento en contra del más débil. Por esta razón, Leymann recoge el término y lo aplica al contexto laboral en la década de 1980 (Hirigoyen, 2001), definiéndolo como un tipo de relación laboral que incluye la hostilidad como elemento principal desde uno o un reducido grupo de individuos hacia un individuo solo, lo que lleva a este último al alejamiento del grupo y a la indefensión (Leymann, 1996).

De esta manera, a partir de 1980 la palabra *mobbing* comienza a ser utilizada por la mayoría de estudiosos del acoso laboral, inicialmente en Suecia y Noruega (Leymann, 1996; Rayner y Hoel, 1997). En general, el acoso laboral hace referencia a comportamientos caracterizados por la

agresión psicológica, repetitiva y duradera, que ejercen uno o varios miembros de una organización sobre su víctima, quien se encuentra solitaria y en condición de vulnerabilidad, generando efectos dañinos sobre la misma que pueden desencadenar en la renuncia.

Se han propuesto variadas definiciones para este fenómeno. Para Heinz Leymann (1996), pionero en el abordaje del tema, el *mobbing* hace referencia a la comunicación hostil y anti-ética que uno o varios sujetos dirigen de manera sistemática hacia un individuo, quien como consecuencia se aleja del grupo y se ve en una situación de indefensión. Tales conductas se dan de manera constante, al menos una vez por semana, y duradera, por lo menos durante seis meses, tiempo y frecuencia suficientes para producir en el individuo acosado patologías psiquiátricas o psicósomáticas como el estrés.

Otra definición de acoso laboral, o acoso moral en el trabajo como el lo denomina, es la de Hirigoyen (2001), quien hace referencia a éste como las conductas abusivas, que por su carácter de repetitivas y sistemáticas, atentan contra la dignidad e integridad física y psíquica de la víctima, dañando su ambiente de trabajo y poniendo en peligro su empleo.

Einarsen y Hauge (2006), definen el acoso laboral como las conductas negativas continuas dirigidas a uno o varios empleados por parte de sus jefes o colegas. Según ellos, las acciones propias del acoso psicológico pueden ser deliberadas o intencionadas, provocando en la víctima humillación, ofensa, estrés y bajo rendimiento, al igual que en aquellos compañeros de trabajo que presencian los actos de acoso, deteriorando el ambiente laboral. Esta definición extiende las consecuencias negativas para la salud a otros integrantes de la organización (observadores), y restringe el acoso laboral a relaciones de tipo horizontal y a las verticales descendentes, excluyendo aquel que podría darse de subalternos hacia superiores.

² Viene del verbo inglés *to mob*, que significa atacar, atropellar o acosar, y del sustantivo inglés *mob* que puede traducirse como muchedumbre o jauría.

Para otros autores el *mobbing* es una estrategia cuyo fin es generar la salida de un empleado de la organización, a través del maltrato psicológico (modal y verbal) generado por las conductas de acoso (Piñuel, 2001; Martínez, 2008),

Una definición reciente de *mobbing* es la presentada por Moayed, Daraiseh, Shell y Salem (2006), con la que argumentan que éste hace referencia a comportamientos hostiles, repetidos y prolongados, conducidos por al menos una persona hacia un individuo o un grupo, siendo incapaz de resolver los conflictos de una manera no hostil, causando en la víctima problemas de salud y bajo desempeño.

Pocos son los autores que han avanzado más allá de la definición de *mobbing* propuesta por Leymann, y en general ponen el énfasis sobre uno u otro elemento de la misma; incluso estudios publicados recientemente la siguen tomando como punto de partida (p.e., Yildirim & Yildirim, 2006; Agervold, 2007, entre otros).

En cuanto a las posibles causas, Leymann (1996), habló de dos factores de riesgo: organización del trabajo y gestión del conflicto. Respecto a la primera, dice que la poca claridad de la estructura jerárquica de una empresa favorece la aparición de conflictos en su interior difíciles de resolver. La segunda causa es la mala administración del conflicto, la cual se evidencia cuando las directivas hacen parte del mismo y contribuyen a agravarlo. Esto se puede dar en una organización que no tiene políticas claras sobre el manejo de las situaciones conflictivas, razón por la cual estas comienzan a “privatizarse”.

Einarsen & Hauge (2006) hacen referencia a otros factores causales del *mobbing* como la personalidad de la víctima y del acosador, las características inherentes a las relaciones humanas en el trabajo y el clima y ambiente organizacional de una empresa o área de la misma. Al respecto, Moreno, Rodríguez, Garrosa & Morante

(2005), hicieron una recopilación de estudios hechos sobre estos tres tipos de causas, encontrando que:

En cuanto a la primera, entre las características por resaltar del acosado están: el neuroticismo, la baja competencia social, la paranoia, la compulsividad, la inestabilidad emocional, la ansiedad y la depresión; mientras que el acosador presenta características como baja competencia social, necesidad de obtener poder, arbitrariedad, rigidez mental y narcisismo.

Respecto al segundo grupo, encontraron que aún cuando el conflicto es inherente a las relaciones interpersonales, al dejar que éste avance sin darle un tratamiento adecuado aumenta el riesgo de que surja una situación de acoso laboral.

Sobre las características del entorno, encontraron que los factores organizacionales que más favorecen la presencia del acoso laboral son: el gran tamaño de una empresa, la falta de organización, alta burocracia, estilos de liderazgo demasiado autoritarios o demasiado laxos, conflictos de rol, bajo control de las tareas, pobre comunicación organizacional, sobrecarga de trabajo y clima organizacional tenso, entre otras.

En general, la mayoría de autores rechazan la primera alternativa puesto que el atribuir la causa del acoso a las características de la víctima puede hacerlo ver como culpable del mismo limitando las posibilidades de prevenir el problema (Einarsen & Hauge, 2006; Pando, Ocampo, Águila, Castañeda & Amezcua, 2008; Mayoral & Espluga, 2010), o porque el hecho de que el acosado se comporte de una manera “negativa” puede deberse a que ha sido expuesto a una situación igualmente negativa (Leymann, 1996).

Debido a esto, los modelos causales basados en factores organizacionales han tenido mayor aceptación entre los autores interesados en el tema, en tanto estos pueden o no generar un ambiente propicio para la aparición y desarrollo del *mobbing*. En este

sentido, los factores a los que se ha hecho alusión incluyen: clima organizacional, políticas organizacionales y de contratación, demandas y recursos laborales, manejo del poder, organización y participación, entre otras.

Clima organizacional. En una investigación sobre la relación entre clima organizacional y *mobbing*, se encontró que aspectos como baja definición de reglas, bajo clima de apoyo, bajo clima de metas y alto índice de cambio organizacional, proporcionan un ambiente propicio para la generación de acoso laboral (Muñoz, Guerra, Barón & Munduate, 2006).

Políticas organizacionales y de contratación. Moreno et al. (2005) encontraron que aspectos como el tipo de contrato (temporal y de servicios), la deficiente política organizacional y la baja información y actuación sobre el acoso predicen la aparición de casos de *mobbing*.

Demandas y recursos laborales. Moreno et al. (2006) encontraron que variables relacionadas con demandas laborales como ritmo de trabajo y dificultad de la tarea son claros antecedentes de acoso, mientras que recursos laborales como la autonomía en el trabajo y reconocimiento de la labor por parte de los demás tienen un papel moderador; así, si las demandas laborales son muy altas es posible que se pueda prevenir el acoso cuando hay altos recursos laborales.

Manejo del poder. Para Luna, Yela & Antón (2003), la aparición del acoso laboral está relacionada con la presencia de un conflicto asimétrico en el que el poder juega un papel decisivo. En este caso, el poder no sólo está dado por la posición jerárquica del hostigador, sino también por características como la fuerza física, la antigüedad, el apoyo grupal o el tipo de contrato.

Participación. En un estudio, Meseguer de Pedro, Soler, García, Sáez & Sánchez (2007), encontraron que dentro de una organización variables como la baja definición del rol, la excesiva carga mental, el

poco interés por el trabajador, la baja participación y un alto nivel de supervisión, son factores psicosociales que predicen el acoso laboral. Los autores atribuyen dichos factores a la necesidad de las empresas de aumentar el rendimiento de sus trabajadores, imponiendo métodos de control inadecuados, que junto con la deficiencia de los métodos preventivos favorecen la aparición del acoso laboral.

Autores como Ovejero (2006) proponen un punto de vista más global, argumentando que fenómenos como el acoso laboral deben entenderse dentro del contexto social que enmarca la vida de las empresas. En este sentido, el individualismo moderno juega un papel importante en tanto regula de una manera particular la expresión de las psicopatologías. Dentro de esta perspectiva, las características personales del acosador y el entorno social interactúan dentro de un contexto laboral específico para desencadenar un proceso de *mobbing* (Ovejero, 2004; Pando & Cols., 2008).

Moreno, Rodríguez, Moreno & Garrosa (2006), encontraron que las características personales de la víctima interactúan con los factores organizacionales para aumentar o disminuir la probabilidad de que se presente una situación de acoso, así, elementos como la asertividad de la posible víctima disminuye la puntuación de *mobbing*, mientras que la ansiedad social la aumenta.

En resumen, en las empresas coexisten múltiples factores negativos, que junto con la debilidad o la ausencia de políticas organizacionales que promuevan un ambiente “sano” de trabajo, aumentan la probabilidad de que se generen casos de acoso laboral. Así, se entiende el fenómeno del *mobbing* como un proceso, que como tal tiene unas etapas con características especiales cada una.

Al respecto Leymann (1996) propuso cuatro fases que aun siguen siendo aceptadas por diferentes autores (Barón, Mundate & Blanco, 2003; Luna et al., 2003). Dichas

etapas son: incidente crítico, que se refiere a un conflicto agravado ante el cual la persona cambia su actitud frente al agresor sin ser totalmente consciente del acoso (Barón et al., 2003; Luna et al., 2003). Acoso y estigmatización, fase en la que podemos observar el *mobbing* en su máxima expresión conductual (Leymann, 1996), aumentando la presión y haciendo que la persona acosada vea amenazada su seguridad laboral (Barón et al., 2003). Intervención de la empresa, momento en el que la situación de acoso se vuelve oficial y la empresa también pasa a tomar parte en las acciones de acoso, procurando la salida de la persona de la empresa sin tener que violar las leyes al respecto (Leymann, 1996; Luna et al., 2003). Abandono del trabajo, esta fase se da cuando no se encuentra ninguna solución al problema, acelerando la salida del trabajador acosado (Leymann, 1996). Este retiro, en ocasiones, no se limita a la empresa actual de la víctima, sino que también puede afectar la vida laboral en general, dependiendo del grado en el que se presente el deterioro físico y psicológico (Barón et al., 2003).

Fuera del retiro prematuro, que ya es bastante negativo para la víctima, los daños sobre la salud física y mental que el proceso de *mobbing* genera, pueden llevar a un alto porcentaje de personas acosadas en el trabajo hasta el suicidio (Leymann, 1996; Martínez, 2008).

En general es imposible determinar con exactitud todas las conductas posibles dentro de un proceso de *mobbing*, por lo que los investigadores tienden a crear categorías que las agrupen. Leymann (1996), planteó que los comportamientos de acoso responden a las categorías de comunicación inadecuada (obstaculización de las posibilidades de comunicación), distorsión de los contactos sociales (aislamiento social), ataques a la reputación personal (ridiculización y estigmatización), exclusión de la situación laboral (asignación de tareas in-

adecuadas), ataques a la salud física y psicológica (tareas de alto riesgo físico y psicosocial sin protección)³.

Esta lista de comportamientos ha tenido gran aceptación por los investigadores del tema, lo cual se ve reflejado en los instrumentos diseñados para evaluar la presencia de *mobbing* en las organizaciones, entre ellos el LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization), el LIPT-60 y la Escala Cisneros (González & Rodríguez, 2003).

Los actores del fenómeno que miden los instrumentos mencionados se pueden definir de acuerdo con tipo de *mobbing* al que hagamos referencia. En este sentido el acoso puede ser horizontal, donde el acosador es un compañero; ascendente donde el acosador es un subordinado y/o descendente, cuando quien acosa es un superior (Luna et al., 2003).

El *mobbing* descendente, también conocido como *bossing*⁴, es el más común de todos; este se caracteriza por que una persona con un nivel jerárquico superior ejerce acciones de acoso en contra de alguien de menor nivel (Luna et al., 2003). En este caso al acosador le es fácil valerse de su poder sobre la víctima para lograr sus objetivos, dentro de los cuales está el de lograr el despido o la renuncia de esta (Piñuel, 2001).

Respecto a las consecuencias del *mobbing*, éstas son tanto psicológicas como físicas (Luna et al., 2003). Entre las investigaciones que han corroborado los efectos negativos para la salud de las víctimas, está una llevada a cabo por Hoel & Faragher (2004), quienes encontraron que las personas sometidas a acoso laboral presentan significativamente mayor incidencia de enfermedades físicas y mentales que aquellas que no lo han sido.

3 Para una revisión más detallada del listado de conductas ver Piñuel (2001), incluido en la lista de referencias.

4 Viene de la palabra inglesa *boss* que significa “jefe”.

Las personas que han sido expuestas a acoso, pueden presentar un deterioro en diferentes áreas de su vida como la salud física y emocional, la vida social y laboral, experimentando baja autoestima, depresión, ansiedad, baja motivación y pensamientos suicidas (Justicia, Benítez & Fernández, 2006). A pesar de este gran abanico de sentimientos y emociones, la mayoría de estudios se han concentrado en el estrés como principal consecuencia del acoso laboral.

Esto último se debe a que los episodios de *mobbing* generan en las víctimas principalmente estrés, el cual se manifiesta inicialmente mediante la repetición mental de las escenas propias del mismo, sobre todo durante el sueño (Lewis, Coursol & Whal, 2002; Luna et al., 2003). Adicionalmente, la persona se hipersensibiliza ante señales proporcionadas por el acosador, lo que le genera trastornos en el sueño y en el apetito (Luna et al., 2003), dolores de cabeza y de estómago, dificultades sexuales y depresión, entre otros (Lewis et al., 2002).

Un estudio basado en los criterios diagnósticos del DSM-IV-TR muestra que los problemas que se asocian más frecuentemente al *mobbing* subjetivo son los trastornos adaptativos; los trastornos del ánimo, especialmente la depresión mayor; y los trastornos de ansiedad, principalmente por estrés postraumático (Nolfe, Petrella, Blasi, Zontini & Nolfe, 2008).

Otro aspecto importante sobre el estrés generado por el *mobbing* es su severidad; Matthiesen & Einarsen (2004) encontraron que las víctimas de *mobbing* puntuaban significativamente más alto para estrés y para estrés post-traumático que personas expuestas a otro tipo de estresores como el divorcio, un accidente de tránsito y un conflicto armado.

La intensidad del estrés también puede variar por cuenta de los recursos de afrontamiento en el momento de ser sometido a una situación de acoso, de esta manera, personas con afecto positivo y con altos

niveles de auto-eficacia, presentan síntomas más “leves” que aquellas con características contrarias (Mikkelsen & Einarsen, 2002).

En cuanto al estrés postraumático, se ha demostrado que aquellas personas que fueron sometidas en el pasado a acoso laboral, puntúan significativamente más alto para dicho trastorno que aquellas que nunca fueron víctimas del mismo (Hoel & Faragher, 2004). En este caso, las personas sufren durante mucho tiempo de re-experimentación de los episodios de acoso, lo que trae consigo activación fisiológica y evitación (Peralta, 2006). Las víctimas de *mobbing* también presentan índices más altos de deterioro de la salud general que aquellos que no lo han sido (Carnero, Martínez & Sánchez, 2010).

Otros autores han encontrado que el acoso laboral genera, además del estrés, otros efectos negativos tales como sentimientos de resignación, tristeza, baja autoestima, sentimientos de inferioridad, irritabilidad, depresión, ansiedad, fatiga mental, obsesión-compulsión e ideación paranoide (Agervold y Mikkelsen, 2004; MacIntosh, 2005; González & Rodríguez, 2006). Debido a esto, el *mobbing* ha sido incluido en el DSM IV-TR como uno de los “trastornos reactivos”, en los que se evidencia una relación temporal entre un evento vital estresante y la aparición de trastornos como los que se han señalado (Casado, 2004).

Adicionalmente, la víctima puede presentar síntomas como insomnio, náuseas, dolores de cabeza, problemas digestivos, dolores musculares, temblores, sequedad de garganta, cambios en el peso corporal, cansancio, baja concentración, hipervigilancia, dolor lumbar y de espalda, mareos y taquicardia (Agervold & Mikkelsen, 2004; MacIntosh, 2005; Justicia et al., 2006).

Otra área de la vida de la víctima afectada por el *mobbing* es la que se refiere a lo laboral. En ella, la víctima presenta una notoria reducción del rendimiento, posi-

blemente por su creciente falta de interés y motivación por el trabajo (Justicia et al., 2006); esta situación puede aumentar la probabilidad de despido de una persona y, por ende, su calidad de vida.

El entorno social, incluyendo el contexto familiar, se ve especialmente afectado ya que la víctima se aísla y a su vez los demás se alejan por cuenta de la agresividad generada por el acoso, disminuyendo considerablemente el soporte social (MacIntosh, 2005; Martínez, 2008). Por otro lado, el estrés que genera el acoso en la víctima afecta su dinámica familiar, transfiriendo significativamente este trastorno a la pareja (Haines, Marchand & Harvey, 2006) y generando dificultades psicológicas en los hijos (Luna et al., 2003). Todo esto sumado a los problemas en la vida sexual de la pareja puede llevar a la separación (Luna et al., 2003; Sperry & Duffy, 2009).

Una de las consecuencias sociales más graves que trae consigo el acoso laboral es la alta probabilidad de suicidio entre la población víctima de *mobbing*; ya en la década de 1990, Leymann advirtió que entre un 5% y un 16% de los registros anuales por suicidio en Suecia se debían a esta causa (Leymann, 1996).

Aparte del alarmante porcentaje de suicidios por cuenta del acoso laboral, preocupa también la “jubilación anticipada” o el retiro definitivo de la vida laboral a edades muy tempranas para ello (Leymann, 1996), lo que genera grandes costos económicos, puesto que el Estado debe asumir el pago de pensiones y subsidios por incapacidades laborales (Ovejero, 2006). Con las jubilaciones adelantadas y con la percepción negativa que pueden tener los ciudadanos en general respecto a la vida laboral, viene la disminución de la población económicamente activa (Luna et al., 2003), esto se debe en gran parte a que las personas afectadas relacionan los efectos negativos del *mobbing* sobre la salud directamente con la vida laboral (Carnero & Cols., 2010).

El impacto negativo también se da sobre el sector sanitario debido a que genera un aumento en las tasas de incidencia de enfermedades mentales, haciéndose necesario invertir en programas asistenciales y de rehabilitación de las personas afectadas (Luna et al., 2003; Martínez, 2008).

Particularmente en la empresa que es escenario de acoso laboral, lo primero que se ve afectado es la dinámica organizacional, puesto que se aumentan los costos de producción, la rotación de personal y los bajos niveles de motivación (Leymann, 1996), así como los niveles de ausentismo, enfermedad e ineficacia en las relaciones interpersonales (MacIntosh, 2005). Adicionalmente se deteriora la imagen corporativa frente a los clientes de la empresa, debido a factores como la disminución de la eficacia y la mala actitud de la persona acosada frente al trabajo, quien también desde afuera promueve una mala publicidad sobre la empresa (Luna et al., 2003).

Prevalencia del Acoso Laboral

Las primeras estimaciones al respecto fueron proporcionadas por Heinz Leymann (1996), quien en su época calculó que en Suecia cerca del 3,5% de los trabajadores activos eran víctimas de *mobbing*. Esta cifra es superada por España, país que presenta, según los estudios realizados allí, cerca del 25% de casos, que representa en uno de cada cuatro trabajadores, lo cual es realmente alarmante (Luna et al., 2003; Ovejero, 2006), incluso hay autores que aseguran que uno de cada tres trabajadores es acosado (Piñuel, 2001). En general en Europa, se ha estimado que cerca del 9% de las personas laboralmente activas han sido víctimas de *mobbing*, superando el porcentaje de casos de otros tipos de violencia laboral, fenómeno que ocurre con mayor frecuencia en trabajadores del sector público, vendedores y profesionales (Chappell & Di Martino, 2006).

Más complicado aún es reunir datos sobre cifras relacionadas con el acoso laboral en los países latinoamericanos, sin embargo hay algunos datos que confirman que el abuso psicológico es aún mayor en estos países que el maltrato físico, sobrepasando el 8% de la población de trabajadores (Chappell & Di Martino, 2006).

Lo más preocupante de este tema es que, según información proporcionada por el Parlamento Europeo y por la OIT, sólo hasta hace muy poco se han venido tomando medidas legislativas para prevenir y sancionar la incidencia del acoso laboral.

La prevalencia de acoso laboral en Colombia se estimó en un 19% en un estudio liderado por el Ministerio de la Protección Social (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 (Oceguera, Aldrete y Ruiz, 2009)

La definición que se da dentro del texto de la Ley es la siguiente: “ (...) 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”.

Aproximadamente después de un año de publicación de la Ley 1010 de 2006, se presentaron 370 querrelas y diligencias por concepto de acoso laboral en todo el país según datos del Ministerio de la Protección Social (actualmente no hay datos disponibles al respecto). Esta cifra corresponde al 0.002% de la población ocupada en fe-

brero de ese mismo año⁵. Este porcentaje no incluye los maltratos no reportados que seguramente son mayores, sobre todo si tenemos en cuenta variables como la poca antigüedad de la Ley y las relativamente pocas garantías para aquellos que deciden denunciar. Otro factor que indudablemente incide en la baja frecuencia de denuncias es el exiguo conocimiento que tienen los trabajadores tanto del fenómeno como de la regulación legal del mismo.

La Ley 1010 incluye los dos niveles de prevención de los que hablaron Carbonell & Gimeno (2005), el primario y el paliativo, aunque lamentablemente su alcance es mayor respecto del segundo. Esto se debe principalmente a que, como lo vimos anteriormente, muchos de los factores de riesgo se ubican en características organizacionales que no son debidamente contempladas.

Según esto, lo primero que debería intentar modificarse es la cultura organizacional, implementando una cultura “anti-acoso”, lo cual implica principalmente la promoción de comportamientos cooperativos entre los miembros de la empresa, entrenamiento en comunicación asertiva, capacitación en cuanto a la legislación laboral, ampliación de los canales de comunicación, entre otros (Randle, Stevenson & Grayling, 2007).

Si bien es cierto que un cambio cultural de este tipo promueve relaciones más sanas dentro de una organización, también lo es que mientras sucede, es necesario tomar otras medidas que nos ayuden a manejar el tema desde el principio; en este caso podemos acudir a la legislación que nos proporciona un método más coercitivo.

En el Artículo 9º de la Ley 1010 se obliga a la empresa a implementar un mecanismo interno de prevención que debe incluirse dentro del reglamento interno de trabajo bajo dirección de un comité biparti-

⁵ Cifra calculada a partir de los datos de la Encuesta Integrada de Hogares realizada por el DANE

to, así como adaptar un espacio para que los empleados puedan divulgar sus opiniones sobre el tema y tener en cuenta como medida correctiva el traslado de la víctima a otra dependencia de la misma empresa. En caso de que estas medidas no sean llevadas a cabo, la Ley lo tomará como tolerancia de la situación de acoso, lo cual también es motivo de sanción.

En el mismo artículo se le permite al empleado comunicar a una entidad competente las situaciones de acoso para que ésta obligue a la empresa a poner en marcha los mecanismos antes descritos y denunciar el acoso laboral ante entidades competentes para que actúen como conciliadoras en el proceso de corrección del hecho.

En el caso de que se presente una situación de acoso el principal ente conciliador en Colombia es el Ministerio de la Protección Social para el caso de las instituciones públicas, mientras que los trabajadores de empresas privadas podrán acudir a inspecciones de trabajo o de policía, o a las Defensorías del Pueblo.

Si bien es cierto que la Ley 1010 es una iniciativa importante respecto al abordaje del *mobbing* en Colombia, también lo es el hecho de que presenta algunos vacíos conceptuales y metodológicos que podrían estar minando su alcance preventivo.

Evidencia de ello es que, dada la prevalencia del acoso laboral en Colombia, el número de denuncias no da cuenta de la situación, lo que hace suponer que la Ley o bien está fallando en las garantías que ofrece a los denunciantes, o la misma no ha sido difundida a cabalidad entre los trabajadores tal como la norma lo exige. Respecto a esto último, preocupa que el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley por parte de los empleadores, se limite al mero capítulo dentro del Reglamento Interno de Trabajo, lo cual podría deberse también a la falta de seguimiento por parte de las entidades competentes.

Por otra parte, recordemos 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*”⁶, tal como lo determina el artículo 1º de la misma.

Subrayaremos del aporte anterior el tipo de relación especificada, a saber, la relación laboral; recordemos que esta última, la cual se ratifica mediante el contrato laboral, difiere de otros tipos de contrato como el de prestación de servicios, por cuanto este se enmarca en una relación de tipo civil. En este sentido, aquellas personas que ejerzan su actividad económica bajo un contrato como el mencionado, no podrán gozar de las garantías que brinda la Ley y ello representa un vacío destacable de la Ley 1010 dado que dicha modalidad de contrato se ha extendido mucho en el país, particularmente en el sector público como una manera de “eludir” la congelación de nóminas oficiales.

Devolvámonos por un momento al apartado que aborda las causas del *mobbing*, en el cual se hace mención del “tipo de contrato” como factor organizacional a tener en cuenta en el análisis del acoso laboral (Moreno et al., 2005); teniendo en cuenta esto, podremos argumentar que la Ley, al incluir únicamente a aquellas personas que se encuentran dentro de una relación laboral, está dejando desprotegida a una población con alta vulnerabilidad. La población mencionada está representada en la figura N° 1 que nos muestra cómo el porcentaje de trabajadores por cuenta propia difiere muy poco del de empleados, es necesario recordar que dentro de esta categoría se incluyen aquellas personas que celebran contratos civiles de prestación de servicios.

Desafortunadamente, a pesar de no haber subordinación en los contratos por prestación de servicios, cada vez más los “contratistas” ejercen su labor en las mismas empresas viéndose inmersos en las re-

6 Subrayado nuestro

Figura N° 1. Porcentaje de personas ocupadas según posición ocupacional a abril de 2008 (DANE)*



* Representación gráfica y resumen a partir de los datos de la Encuesta Integrada de Hogares realizada por el DANE.

laciones laborales a pesar de que la formalidad contractual pretenda desconocerlo⁷. Adicionalmente, la presión por entregar un producto determinado en un lapso de tiempo definido, puede hacer que la persona invierta incluso más tiempo que los empleados con contrato laboral haciéndose más vulnerables todavía.

Por su parte, aun cuando los contratos temporales pueden ser de tipo laboral, es necesario tener en cuenta que los trabajadores bajo esta modalidad son más vulnerables que los empleados de planta, por lo que deberían tenerse consideraciones especiales para los mismos. La figura N° 2 da cuenta del incremento constante en la temporalidad o tercerización; más de 900.000 personas trabajando bajo esta modalidad representan casi el 5% de la población ocupada en Colombia, cifra que justifica un abordaje específico en el tema de acoso laboral⁸.

7 No obstante el Código Sustantivo del Trabajo establece que cuando una persona natural presta servicios a otra natural o jurídica se dará una relación laboral si en ella concurren tres condiciones: prestación personal del servicio, dependencia o subordinación con respecto al empleador y remuneración a cargo de éste en dinero o en especie.

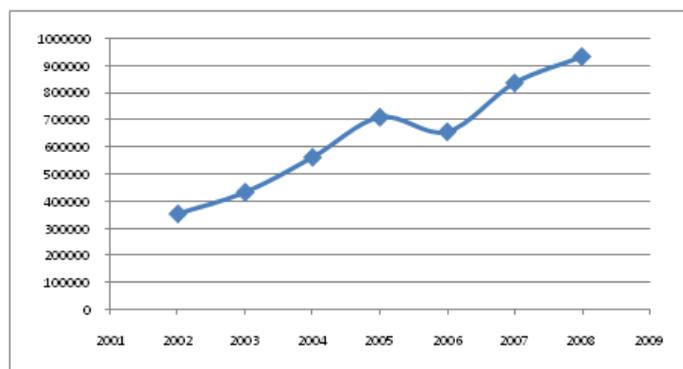
8 De acuerdo con el DANE la población ocupada a

En efecto, la ley, Artículo 6°, establece que las situaciones de acoso por sancionar y a corregir 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. Vale la pena preguntarse si a pesar de su condición contractual estas personas están exentas de ser víctimas de violencia laboral cuando en la realidad, no en la ficción jurídica, están inmersas y agrupadas bajo una relación de trabajo sea cual sea la forma de contratación que regule la relación.

En este sentido, es necesario poner de manifiesto que las investigaciones sobre acoso moral en el trabajo comenzaron con la preocupación por un tipo de violencia encubierta que estaba generando graves daños a la salud de las personas dentro de su contexto laboral. Dentro del abordaje que en la literatura científica se le ha dado al tema, el concepto de lo “laboral” trasciende los límites legales para dar cuenta de un ám-

nivel nacional para abril de 2008 era de 18.954.000

Figura N° 2. Aumento de trabajadores temporales en misión desde el año 2002 hasta 2008 en miles (ACOSSET)*.



* Representación gráfica a partir de los datos sobre aumento de los trabajadores en misión disponibles en la página WEB de ACOSSET.

bito más amplio que es el organizacional, así pues, la Ley 1010 tiene una visión muy 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.

A nuestra manera de ver, la Ley debería en su artículo primero intervenir las conductas de acoso y violencia que se dan no en el contexto de las relaciones laborales, estrictamente hablando, sino en el ámbito de las relaciones organizacionales, comerciales y económicas. Esto último en tanto los tipos de violencia fueron divididos según el contexto en el que se dan así: violencia intrafamiliar, violencia social y violencia en el trabajo (Ministerio de la Protección Social, 2004).

Otro tema importante es aquel que se refiere a la “demostración” de las estrategias de acoso laboral ejercidas sobre la víctima. El artículo 2° de la Ley, define que el acoso laboral está compuesto por conductas persistentes y *demostrables* en contra del trabajador; lamentablemente, tal como lo pudimos apreciar en la revisión de estudios realizados por diferentes autores respecto a los comportamientos propios del

mobbing, esto generalmente no se da de esa manera, por el contrario, el agresor tiende a “encubrir” al máximo las estrategias de acoso utilizadas, por lo menos durante las primeras fases (Leyman, 1996; Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001).

Por otra parte, al revisar las modalidades de acoso y las conductas constitutivas del mismo incluidas en los artículos 2° y 7° respectivamente, se evidencia la exclusión de una de las estrategias de acoso más frecuentes e importantes, a saber la que tiene que ver con el bloqueo de los canales de comunicación de la víctima, lo cual le impide al acosado divulgar su situación (Leymann, 1996; Piñuel, 2001). Teniendo esto presente, nos encontramos nuevamente frente a la dificultad de las víctimas para denunciar una situación de *mobbing*, puesto que la Ley no sólo define las conductas de acoso como persistentes y demostrables, sino también como públicas (artículo 7°).

De esta manera la Ley desconoce no solamente uno de los aspectos del *mobbing*, sino el más característico del fenómeno: lo silencioso. Este hecho, entre otros, puede estar ocasionando subregistro en la prevalencia del *mobbing* en Colombia.

Otro aspecto definido en la teoría sobre acoso laboral es el de la duración y la frecuencia de las agresiones psicológicas, el cual no especifica la Ley haciendo únicamente referencia a actos duraderos y persistentes, sin hacer alusión a tiempos concretos, incluso permite valorar como acoso laboral episodios únicos según su gravedad (artículo 7º), ignorando los hallazgos investigativos que llevaron a Leymann (1996) a determinar que se podía hablar de *mobbing* únicamente cuando los comportamientos propios del mismo se presentaran por lo menos una vez a la semana, mínimo durante seis meses. Sin embargo, esto puede ser un punto a favor de la prevención, por el hecho de que la persona pueda acudir a medidas conciliatorias antes de que se presenten las ya mencionadas consecuencias que trae consigo el acoso.

Adicionalmente se plantean unas conductas atenuantes dentro de las cuales se incluyen los vínculos familiares y afectivos. Primero que todo éstos no son “conductas” sino una condición especial, por lo que no reflejan una intención del agresor por disminuir o arreglar el daño causado a la víctima. Por otra parte, el que se tenga un vínculo de este tipo no significa que la violencia ejercida no se esté dando en el ámbito laboral, lo cual pone nuevamente de manifiesto que la Ley está reduciendo el fenómeno a las relaciones particulares entre las personas implicadas, y no lo está dimensionando en su carácter organizacional.

Pasemos ahora a considerar las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral que plantea la Ley. Retomando la definición de Carbonell y Gimeno (2005), podemos observar que tan solo las medidas correspondientes a la adaptación del reglamento interno de trabajo y la creación del comité bipartito son medidas preventivas, mientras que las demás son paliativas puesto que suponen que ya existe el problema; en otras palabras, la Ley tiene grandes dificultades en cuanto a las estrategias preventivas.

Respecto a las medidas correctivas, llama la atención que no se prevea una indemnización para la víctima, esto teniendo en cuenta que la literatura nos muestra que en muchos casos las consecuencias pueden ser lo suficientemente graves como para incapacitar temporal o permanentemente a la persona para trabajar. Adicionalmente, se contempla que el acosador o el empleador deberán pagar el 50% de los costos de tratamientos, si se requieren, a las ARP y EPS. Debería evaluarse en este punto si las entidades prestadoras de servicios de salud están en la capacidad de prestar el tratamiento adecuado para los problemas generados por el *mobbing*, ya que las investigaciones al respecto nos muestran que la severidad de los mismos supera la de aquellos que son consecuencia de la mayoría de situaciones estresantes. Al respecto, la Ley no prevé un seguimiento a los resultados de los tratamientos; dado el caso de que los mismos no sean satisfactorios, se debería obligar al acosador y/o empleador a pagar el 100% de una intervención particular.

Por último, quisiéramos mencionar lo que en nuestra opinión es la debilidad más importante que presenta la Ley en materia de prevención, y es que si bien sanciona tanto al agresor como al empleador que tolera el acoso laboral, no promueve medidas que obliguen a medir, evaluar e intervenir los factores organizacionales, que como vimos anteriormente son los que juegan el papel más relevante en cuanto a la aparición del fenómeno de *mobbing*. Esto se debe tener en cuenta especialmente en países como Colombia, en los cuales la calidad del trabajo es aún muy baja, tal como lo muestra un estudio realizado por Stefano Farné (2003) para la OIT el cual reveló que los colombianos puntúan muy bajo en cuanto a la satisfacción con variables como tipo de contrato, seguridad social, ingreso y horas trabajadas.

Por lo anterior y, para concluir este trabajo nos parece conveniente llamar la

atención sobre el carácter “individualista” que permea el tratamiento del acoso laboral dentro de la legislación colombiana, ignorando que se trata de un fenómeno más de tipo psicosocial, es decir que atañe a la manera como las personas interactúan dentro del entorno laboral, y de cómo las consecuencias del mismo trascienden el contexto en que se gestan para dar lugar a un problema social en el sentido más amplio, cobrando interés incluso en el ámbito de la salud pública.

La naturaleza social del fenómeno en cuestión se ve reducida de manera importante en el tratamiento que la Ley 1010 le da al mismo, limitando su comprensión por parte de los trabajadores e incluso de los empleadores. Con un cambio de visión frente a la regulación del mobbing, los empleadores verían en ella una oportunidad para introducir mejoras en la organización del trabajo que permitan mantener un clima de trabajo sano y eficiente, libre de un fenómeno que, como el *mobbing*, conlleva graves consecuencias psicológicas y organizacionales.

Referencias

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 161-172.
- Agervold, M. & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work aggression and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18(4), 336-351.
- Barón, M., Mundate, L. & Blanco, M. J. (2003). La espiral del mobbing. *Papeles del Psicólogo: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, España*, 23(084), 71-82.
- Betts, M. G., Hadley, A. S. & Doran, P. J. (2005). Avian mobbing response is restricted by territory boundaries: Experimental evidence from two species of forest warblers. *Ethology*, 111, 821-835.
- Carbonell, E. & Gimeno, M. A. (2005). *La actividad preventiva en el acoso laboral: Estudio en la población trabajadora de la Comunitat Valenciana*. Estudio subvencionado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. Valencia: Comisión Ejecutiva Nacional de la UGT.
- Carnero, M. A., Martínez, B. & Sánchez, R., (2010). Mobbing and worker's health: an empirical analysis for Spain. *Working Papers of Ivie*, 30, 3-29.
- Caro, T. (2005). Antipredator defenses in birds and mammals. *The American Ornithologists' Union*, 123(2), 601-605.
- Casado, F. D. (2004). Abordaje clínico y comprensión de un trastorno de estrés: el mobbing. *Apuntes de Psicología*, 22(2), 257-265.
- Chappell, D. & Di Martino, V. (2006). Violence at work. 3ª Ed. Geneva: International Labour Office.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). *Gran Encuesta Integrada de Hogares 2001-2008*. Colombia.
- Einarsen, S. & Hauge, L. J. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.
- Farné, E (2003). *Estudio sobre la calidad del empleo en Colombia*. Perú: OIT – Oficina Regional para América Latina y el Caribe.

- Fidalgo, A. & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- González, J. L. & Rodríguez, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. *Psiquis*, 24(2), 59-69.
- González, J. L. & 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), 397-412.
- Haines, V. Y., Marchand, A. & Harvey, S. (2006). Crossover of workplace aggression experiences in dual-earner couples. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(4), 305-314.
- Hendrichsen, D. K., Christiansen, P., Nielsen E. K., Dabelsteen, T. & Sunde, P. (2006). Exposure affects the risk of an owl being mobbed – experimental evidence. *Journal of Avian Biology*, 37, 13-18.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Traducción de Núria Pujol i Valls. Barcelona: Paidós.
- Hoel, H. & Faragher, B. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 367-387.
- Justicia, F., Benítez, J. L. & Fernández, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 293-308.
- Lewis, J., Coursol, D. & Whal, K. H. (2002). Addressing issues of workplace harassment: counseling the targets. *Journal of Employment Counseling*, 39, 109-116.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 119-126.
- Luna, M., Yela, C. & Antón, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid: Ediciones GPS.
- MacIntosh, J. (2005). Experiences of workplace bullying in a rural area. *Issues in Mental Health Nursing*, 26, 893-910.
- Martínez, G.M. (2008). El “mobbing” en el ámbito laboral. *Forum Humanes*, 1(1), 1-10
- Matthiesen, S. B. & Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance and Counselling*, 32(3), 335-356.
- Mayoral, S. & Espluga, J., (2010). Mobbing: ¿un problema de perfiles psicológicos o un problema de organización del trabajo? Dos estudios de caso. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 28(2), 233-255.
- Meseguer de Pedro, M., Soler M. I., García-Izquierdo, M., Sáez, M. C. & Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19(2), 225-230.
- Ministerio de la Protección Social & Universidad de Antioquia (2004). *Formas y Consecuencias de la Violencia en el Trabajo*. Recuperado de <http://guajiros.udea.edu.co/fnsp/cvsp/estudio%20de%20formas%20y%20consecuencias%20de%20la%20vi.pdf> el 10 de febrero de 2010.
- Ministerio de la Protección Social. *Ley de acoso laboral avanza en el país*. Boletín de prensa 19 de 2007. Colombia.
- Mikkelsen, E. G. & Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and

- generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- Moayed, F. A., Daraiseh, N., Shell, R. & Salem, S. (2006). Workplace bullying: A systematic review of risk factors and outcomes. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 311-327.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. & Morante, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: Un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17(4), 627-632.
- Moreno, B., Rodríguez, A., Moreno, Y. & Garrosa, E. (2006). El papel moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: Dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 363-380.
- Muñoz, H., Guerra, J. M., Barón, M. & Munduate, M. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 347-361.
- Nolfé, G., Petrella, C., Blasi, F., Zontini, G. & Nolfé, G. (2008). Psychopathological Dimensions of Harassment in the Workplace (Mobbing). *International Journal of Mental Health*, 36(4), 67-85.
- Oceguera, A., Aldrete, G. & Ruíz, A. (2009). Estudio comparado de la legislación del mobbing en Latinoamérica. *Acta Republicana Política y Sociedad*, 8(8), 83-94
- Ovejero, A. (2006). El *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 101-121.
- Pando, M., Ocampo, L., Águila, J., Castañeda, J & Amezcua, M.T. (2008). Factores psicosociales y presencia de mobbing en profesores universitarios. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. 9(3), 1-8.
- Peralta, M. C. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, *mobbing* y síntomas asociados al estrés postraumático: Estudio de caso (en abstract). *Psicología Desde el Caribe*, 17, 1-26.
- Piñuel, I. (2001). Mobbing: La lenta y silenciosa alternativa al despido. *Revista AEDIPE*, 17, 19-55.
- Piñuel, I. & Oñate, A. (2003). El mobbing: Acoso psicológico en el trabajo en España. *Congreso Internacional Virtual: Intangibles e Interdisciplinarietà*.
- Randle, J., Stevenson, K. & Grayling, I. (2007). Reducing workplace bullying in healthcare organizations. *Nursing Standard*, 21(22), 49-56.
- Rayner, C. & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Rodríguez, A., Almendros, C., Escartín, J., Porrúa, C., Martín, J., Javaloy, F. & Carboles, J. A. (2005). Un estudio comparativo de las estrategias de abuso psicológico: en pareja, en el lugar de trabajo y en grupos manipulativos. *Anuario de Psicología*, 36(3), 299-314.
- Sperry, L. & Duffy, M. (2009). Workplace Mobbing: Family Dynamics and Therapeutic Considerations. *The American Journal of Family Therapy*, 37, 433-442.
- Yildirim, A. & Yildirim, D. (2006). Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 1444-1453.

Páginas Web:

- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) – www.dane.gov.co
 Organización Internacional del Trabajo (OIT) – www.oit.gov.pe
 Parlamento Europeo – www.europarl.es

Recibido 10/11/10
 Aprobado 06/05/11