

EL PAPEL DEL GERENTE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL FRENTE
AL ACOSO LABORAL EN COLOMBIA

ELVER GERARDO BOLIVAR SALINAS

Línea de investigación en la que se inscribe el Proyecto

Innovaciones sociales y productivas

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIONES

BOGOTÁ D.C.

2018

EL PAPEL DEL GERENTE DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL FRENTE
AL ACOSO LABORAL EN COLOMBIA

ELVER GERARDO BOLIVAR SALINAS

Asesor tutor:

ADRIANA BELTRAN

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESPECIALIZACIONES

BOGOTÁ D.C.

2018

RESUMEN

En esta investigación se indaga acerca del fenómeno del acoso laboral dentro de las organizaciones para orientar el papel que debe jugar el gerente de riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo cuando lo enfrente, como operar en estos casos y mitigar el impacto que este puede ocasionar.

Para ello se hace un análisis de la normatividad colombiana en el marco de la ley 1010 de 2006, de los factores psicosociales que implican enfermedad laboral visto desde el decreto 1477 de 2014, y comprobaciones empíricas de distintos autores donde se estudió en detalle este fenómeno.

Además, se analiza los daños y pérdidas que se presentan para la fuerza laboral y para la organización vista desde el factor de salud para el empleado y la productividad.

Finalmente, se plantea un protocolo que debe ser activado en caso de presentarse esta situación dentro de las organizaciones el cual identificará y mitigará los problemas y los atacará de inmediato buscando mantener un empleado en óptimas condiciones para el desarrollo de sus labores.

PALABRAS Clave, Acoso laboral, riesgos psicosociales, riesgos laborales, seguridad y salud en el trabajo.

ABSTRACT

This research reports on the phenomenon of workplace harassment within organizations to guide the role that should be the manager of occupational safety and health risks when faced, how to operate in these cases and mitigate the impact that This has the opportunity to.

This includes an analysis of Colombian regulations within the framework of Law 1010 of 2006, the psychosocial factors that imply a work-related illness since decree 1477 of 2014, and the empirical verifications of all authors where this phenomenon was studied in detail .

In addition, the damages and losses that arise for the workforce and for the organization are analyzed.

Finally, we will see a protocol that will be activated in the event of the situation of the organizations which will identify and mitigate the problems and the immediate response.

KEY WORDS, Labor Harassment, Psychosocial Risks, Labor Irrigations, Safety and Health At Work.

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Descripción del problema | 1 |
| 1.2 Pregunta de investigación | 3 |
| 2. OBJETIVOS | 4 |
| 2.1 Objetivo General | 4 |
| 2.2 Objetivo específico | 4 |
| 3. JUSTIFICACION..... | 5 |
| 4 MARCO DE REFERENCIA..... | 7 |
| 4.1 Estado del arte | 7 |
| 4.2 Marco teórico | 8 |
| 4.3 Marco Normativo | 11 |
| 5. METODOLOGIA..... | 12 |
| 5.1 Tipo de estudio | 12 |
| 5.2 Población y muestra | 13 |
| 5.3 Instrumentos | 13 |
| 5.4 Fases | 14 |
| 6. PRESUPUESTO | 15 |
| 7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 16 |
| 7.1 Situación de contexto | 16 |
| 7.1.1 Datos estilizados | 18 |
| 7.1.2 Costos asociados al acoso laboral: Estudio de caso Colombia | 19 |
| 7.1.3 Acoso Laboral En Colombia, Una Mirada Desde La Gerencia De Riesgos Laborales Seguridad Y Salud En El Trabajo | 23 |
| 7.1.4 Normatividad colombiana | 24 |
| 7.1.5 Enfermedades Psicosociales asociadas al acoso laboral | 28 |
| 7.2 EL ACOSO LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS | 33 |
| 7.3 PROTOCOLO | 36 |
| CONCLUSIONES | 40 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 49 |

1. PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En este documento se pretende analizar el papel del gerente o gestor de seguridad, salud ocupacional y riesgos laborales en la identificación y mitigación del impacto ocasionado por dichas prácticas; Peralta (2014) coincide y cita a Luna (2003) en que “la violencia que se ejerce para provocar el daño, no es fácil de identificar”, y de allí la importancia de abordar este tema desde su iniciación como también desde las consecuencias asociadas.

El acoso laboral es una práctica nociva en las empresas que puede ocasionar impactos negativos para las personas y la organización misma. Entre otros aspectos, el acoso, “impacta el rendimiento y la productividad de las empresas o instituciones donde se manifiesta dicho fenómeno” (Ibarra, 2015, p 2).

“En Latinoamérica y en específico en Colombia, se identifica poco desarrollo de la temática, lo que constituye una debilidad frente a las posibilidades de conocer e intervenir sobre ésta” (Carvajal, 2015, p 96). A pesar de que existe normatividad en referencia a este tema, donde se logra caracterizar la problemática resulta ser ineficaz para la erradicación del problema.

En Colombia existe la norma 1010 de 2006, la cual establece algunos comportamientos que pueden configurar “acoso laboral”, entre ellos: Maltrato laboral,

persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral. Sin embargo, “la resistencia en las organizaciones para identificar comportamientos acosadores imposibilita la gestión” (Lopez.2016, p36)

El acoso laboral es una práctica que ha sido estudiada en los últimos años desde diferentes perspectivas. Una es la perspectiva social, en la que se afirma que esta práctica puede provocar vulneraciones que impactan el comportamiento de las personas en la sociedad; la perspectiva psicológica donde se mencionan problemas como el estrés, la depresión, la ira; y otros enfoques en donde se evidencia el problema que hoy en día ha sido difícil de erradicar.

En las organizaciones, las principales consecuencias asociadas con el mobbing son entre otras la disminución de productividad y compromiso, absentismo por enfermedad, insatisfacción en el trabajo, mayor rotación de personal, intención de dejar el puesto, costos de producción más elevados, disminución de la motivación, bajas laborales continuas y reducción forzada de la jornada laboral.

Por consiguiente, los efectos repercuten negativamente en la productividad de las empresas, puesto que, el acoso laboral “no solo produce efectos negativos sobre la víctima, sino que también afecta a la esfera económica de la organización empresarial, provocando un mayor nivel de absentismo, así como una disminución de la calidad, eficiencia y productividad empresarial” (De Miguel Barrado, 2016, p 40).

Esta baja de productividad se debe en mayor parte porque el trabajador, “se levantan cada mañana sabiendo que la destrucción de su imagen profesional les impide realizar

su trabajo adecuadamente” (Ausfelder, 2002 citado por Pando et al., 2006). Este hecho se podría mitigar con una gestión adecuada del responsable de seguridad, salud ocupacional y riesgos laborales.

También, es conveniente analizar los costos asociados a enfermedades asociadas, incapacidades, absentismo: Entre otros efectos, el mobbing genera depresión, ansiedad, desesperación, ira, insomnio, síntomas nerviosos, melancolía, apatía, falta de concentración, agresividad, fobia social, estrés, trastorno del sueño, cambios en la personalidad, síndrome de estrés pos-traumático¹³, problemas psicológicos, trastornos psicosomáticos y suicidios.

En Colombia, a pesar de contar con la Ley 1010 de 2006, “las conductas de acoso laboral son cotidianas en las organizaciones y vulneran los derechos” (Carvajal, 2013, p 99). La Ley 1010 no ha logrado contribuir de manera significativa a la prevención, corrección y sanción del acoso laboral en Colombia.

Por lo anteriormente mencionado, es de interés analizar en primer lugar la identificación del acoso laboral en Colombia, su contexto normativo y seguidamente concluir cuál es el papel que debería cumplir el gerente de seguridad, salud ocupacional y riesgos laborales para mitigar los riesgos asociados a este.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es el papel del gerente de seguridad, salud ocupacional y riesgos laborales como agente mitigador de los impactos del acoso laboral en la empresa colombiana?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Orientar el rol del gerente de seguridad, salud ocupacional y riesgos laborales como agente mitigador de los impactos del acoso laboral en la empresa colombiana

2.2 Objetivo específico

- Caracterizar el acoso laboral a fin de la identificación amplia de esta problemática laboral
- Determinar el impacto que causa el acoso laboral en la productividad de la empresa colombiana.
- Diseñar un protocolo que le permita al gerente de seguridad, salud ocupacional y riesgo laborales la prevención, mitigación y erradicación de esta problemática en los contextos laborales

3. JUSTIFICACION

“El acoso es un comportamiento irracional repetido con respecto a una persona o grupo de personas en el entorno laboral, que afecta la salud psicológica, física y social y a la vez que también afecta el funcionamiento de las organizaciones” (Cardona, 2005, p. 99). Es importante analizar los efectos nocivos que tiene para las empresas estos comportamientos y encontrar la manera eficaz de mitigarlos.

En este documento se analiza el alcance del gestor de seguridad, salud ocupacional y riesgos laborales para tener un papel en la reducción casos de acoso laboral, pero ante su aparición también para ser eficaz en la reducción de impactos.

“Pasado un lapso de tiempo, los directivos de la empresa son enterados pero no toman medidas y se llega a la marginación o, bien, a la expulsión de la empresa del trabajador acosado” (Cardona, 2005, p. 99). La empresa se puede exponer a problemas legales debido a esto.

En Colombia no se ha estudiado mucho esta problemática y se ha abordado desde el acoso sexual y accidentes laborales, y es pertinente que sea estudiado desde la seguridad, salud ocupacional y riesgos laborales puesto que puede desembocar en enfermedades y baja de productividad.

Con esta indagación se espera dar una pauta para la creación de un protocolo que le permita al gerente de seguridad, salud ocupacional y riesgo laborales la prevención, mitigación y erradicación de esta problemática en los contextos laborales y asimismo de todos los problemas que se derivan de la ocurrencia de este evento.



Se enfoca el estudio al contexto colombiano pero se espera que pueda ser usado como marco para estudios en otros países.

La línea de investigación es la de desarrollo humano y comunicación puesto que se analizan comportamientos humanos dentro de las organizaciones y se piensa mitigar alguna situación que la deteriora.

4 MARCO DE REFERENCIA

4.1 Estado del arte

En los últimos años, en el mundo y en Colombia se han adelantado estudios sobre el tema de acoso laboral en las empresas y como afecta negativamente su desempeño.

A continuación, se nombrarán algunos estudios y sus resultados:

En 2004, un estudio del Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia, aplicado a los sectores de vigilancia privada y transporte en las ciudades de Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla demostró que aproximadamente el 20% de los trabajadores encuestados estaban expuestos al acoso laboral y este afectaba en mayor medida la calidad del ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores.

En 2005, Rojas analiza la legislación laboral y concluye que es favorable para el país que exista legislación formal referente a este tema.

En 2006 el artículo de Peralta publicó un estudio de caso a través de entrevistas logrando identificar síntomas asociados con el estrés postraumático ocasionados por acoso laboral.

En 2007, Muñoz evalúa la Ley 1010 de 2006, concluyendo que presenta fallas en lo que se refiere a la prevención e identificación temprana de este suceso, además de presentar inconsistencias en la atención de denuncias.

En 2010, Martínez, Agudelo y Vásquez documentan el impacto negativo que el acoso laboral tiene, incluyéndolo como tema de salud ocupacional.

En 2010, el trabajo de Camargo y Puentes utiliza estudio de casos. Se demuestra que el acoso se presenta de manera diferenciada para cada sujeto en la organización.

En 2011, López, Seco y Ramírez analizan factores que promueven el acoso psicológico en Colombia. Realizan una crítica de como la ley responsabiliza a los actores del acoso olvidando el papel de las organizaciones como reguladoras de normas.

En 2012, Castillo y Cubillos comprueban su hipótesis de que en Colombia se produce mayor tolerancia al acoso laboral debido a la situación social del país.

En conclusión y en referencia a dichos documentos, el acoso laboral se puede abordar como un problema de salud ocupacional que, deteriora los márgenes de productividad de las empresas y que puede ser prevenido y gestionado para evitar sus consecuencias negativas.

4.2 Marco teórico

Debido a la globalización, las organizaciones han tenido que volverse más competitivas y estar reinventándose continuamente; esta dinámica se ha vuelto agresiva con el pasar de los años, “en este duro contexto, los trabajadores necesitan detener no solo las habilidades técnicas, sino también un fuerte espíritu competitivo y de agresividad para conseguir y mantener sus empleos”. (Soares, 2016, p 52)

Este tipo de personas cada vez es más habitual en las empresas, “trabajadores que tienen estas características pueden presentar comportamientos violentos, abusivos y humillantes en el ambiente de trabajo” (Soares, 2016, p 52)

Por consiguiente, el acoso laboral “ha estado presente en el trabajo; no obstante, las actuales condiciones laborales le han dado a este fenómeno y un papel más determinante”. (Carvajal, 2012, p 5), y hasta parece inevitable su aparición en las organizaciones, en distintas manifestaciones: “factores como el aumento de contratos precarios y temporales, la subcontratación, las maquilas, el incremento de horarios de labores, la reducción de salarios y la migración de la fuerza de trabajo en busca de oportunidades laborales, son solo algunos ejemplos. Sumado a esto, las transformaciones culturales, sociales, políticas y económicas, hacen de la violencia en el trabajo un problema que requiere atención. (Carvajal, 2012, p 5)

Distintos estudios logran demostrar, que el acoso laboral, Según Motta (2008):

“afecta la capacidad laboral del trabajador, disminuyendo considerablemente su eficiencia, deteriorando la salud física y mental del empleado; lo que se traduce en un incremento de los costos en salud y ausencias laborales, que se presentan por el deterioro psicológico progresivo”. (p 94).

De allí la importancia de que las directivas en la organización diseñen mecanismos para evitar, afrontar y erradicar las situaciones de acoso al interior de esta.

Organizaciones como la OIT han sugerido “un enfoque previsor basado en los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, con miras a avanzar hacia un enfoque integrado, proactivo y preventivo”. (Morales, 2016, p74)

También, es importante “reafirmar la responsabilidad del empleador, y reconocer el acoso laboral como un riesgo de trabajo, porque se ubica dentro de los denominados “riesgos psicosociales” al convertirse en las últimas décadas en uno de los principales problemas de salud laboral” (Morales, 2016, p93)

Para el caso colombiano pese a la legislación existente no se ha erradicado el acoso laboral: “en Colombia, a pesar de contar con la Ley 1010 de 2006, las conductas de acoso laboral son cotidianas en las organizaciones y vulneran los derechos” (Carvajal, 2013, p103).

En Colombia, de acuerdo con Motta (2011)

“los procesos dramáticos de fusión, de reestructuración y de implementación de nuevos modelos de gestión empresarial orientados a elevar la productividad y la calidad, desarrollados mediante estrategias de reducción de costos laborales, han favorecido prácticas de acoso laboral en el país”. (p324)

Este sustento teórico es suficiente para indicar que el gestor de Seguridad, salud ocupacional y riesgos profesionales debe gestionar los riesgos que tiene el acoso laboral en la empresa.

4.3 Marco Normativo

En Colombia, la constitución política en el Artículo 25, establece que el trabajo es un derecho y una obligación social, cuyo ejercicio goza de especial protección del Estado en todas sus modalidades, lo cual significa que dicha garantía constitucional cubre todas las profesiones y oficios y a todos los empleados públicos y servidores privados en sus distintos niveles. El artículo 21 declara que “se garantiza el derecho a la honra y que será la ley la que señale su forma de protección”. En el Artículo 53 señala que la ley, los contratos y los convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. Así se puede concluir que hay un respaldo constitucional a leyes de prevención al acoso laboral.

Finalmente, Cabe mencionar la ley 1010 de 2006 que tiene por objeto: “definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”.

5. METODOLOGIA

5.1 Tipo de estudio

Este estudio tiene un enfoque cualitativo siempre que abarca una problemática social y se “intenta describir sistemáticamente las características de las variables y fenómenos” (Quecedo, 2002, p. 12) así como las interacciones causales de dichas variables; es una investigación descriptiva porque “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables” (Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer, 2006).

Se busca recolectar datos sobre la base de la hipótesis, exponiendo y resumiendo la información de manera cuidadosa para posteriormente analizar los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Como explica Hernández, Fernández & Baptista (2010), el alcance de una investigación, lo único que indica dicho alcance es el resultado que se espera obtener del estudio. En este documento se pretende indicar la necesidad y describir el papel del gerente de seguridad, salud ocupacional y riesgos laborales en el evento de acoso laboral y servir como punto de partida para futuras investigaciones en dicho ámbito para la creación de políticas, manuales en las organizaciones.

5.2 Población y muestra

Población es entendida como “el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observable”. (Fox, 1981)

Es necesario estudiar una porción de la población, que es afectada por el fenómeno que se desea describir, debido a la imposibilidad de estudiarla en toda su magnitud. “Los datos obtenidos a partir de la muestra proporcionarán una base firme para determinar con exactitud las características del fenómeno que se estudia” (Fox, 1981)

La población objeto de este trabajo de investigación son los empleados de las empresas privadas en Colombia, pues todo son susceptibles a la situación a estudiar.

Para este trabajo se optará por limitarse sólo a aquellas organizaciones de origen nacional apartando del universo de estudio a las organizaciones multinacionales o de origen extranjero.

5.3 Instrumentos

Un instrumento de recolección de datos es “en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (Hernández, 1998, p243).

Para la construcción de este documento, se recurrirá a información primaria recopilada de revistas científicas y documentos referentes al tema de estudio.

5.4 Fases

La planeación propuesta para la ejecución del proyecto “el papel del gerente de seguridad y salud ocupacional frente al acoso laboral en Colombia” presenta las siguientes fases:

Inicialmente, se indagará sobre motores de búsqueda de artículos indexados en revistas científicas que traten de temas relacionados con el problema a tratar. Se realizará un cronograma para el posterior levantamiento de información apoyado con una lista de chequeo.

Posteriormente, se buscará entrevistas con expertos en el tema o investigadores con algún conocimiento para tener mayor consistencia en el análisis de la situación en contexto.

A través de modelos matemáticos se explorará el impacto en la productividad de las empresas la existencia del problema estudiado para concluir el costo asociado a este evento.

Finalmente, se diseñará el protocolo que le permita al gerente de seguridad, salud ocupacional y riesgo laborales la prevención, mitigación y erradicación de esta problemática en los contextos laborales a través de herramientas como arboles de decisión, Pareto, diagramas causa efecto, entre otros.

6. PRESUPUESTO

| Tabla Presupuesto | Costo del proyecto | | | | |
|-------------------------|--------------------|---------------|----------------|-------------|---------------|
| | Unidad | # de unidades | Costo Unitario | Costo Total | Observaciones |
| RECURSOS HUMANOS | | | | | |
| Salarios | 0 | \$ - | \$ - | \$ - | No cobran |
| Personal técnico | Por mes | \$ 1 | \$ - | \$ - | No cobran |
| Personal de apoyo | Por mes | \$ 3 | \$ - | \$ - | No cobran |
| Dotación | 0 | \$ - | \$ - | \$ - | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| TRANSPORTE | | | | | |
| Viajes | 0 | \$ - | \$ - | \$ - | |
| Transporte Local | Por mes | \$ 80 | \$ 2.300 | \$ 184.000 | |
| | | | | | |
| MATERIALES | | | | | |
| | | | | | |
| Equipos informáticos | Por mes | \$ 2 | \$ - | \$ - | |
| Equipos telefónicos | Por mes | \$ 2 | \$ 20.000 | \$ 40.000 | |
| Impresora | Por mes | \$ 2 | \$ - | \$ - | |
| Cartucho impresora | Trimestral | \$ 2 | \$ 50.000 | \$ 100.000 | |
| Papel | Trimestral | \$ 2 | \$ 10.000 | \$ 20.000 | |
| Internet | Por mes | \$ 2 | \$ 50.000 | \$ 100.000 | |
| OTROS | | | | | |
| Seminarios | Semestral | \$ 2 | \$ 30.000 | \$ 60.000 | |
| Conferencias | Por mes | \$ - | \$ - | \$ - | |
| Libros | Por mes | \$ 1 | \$ 50.000 | \$ 450.000 | |
| TOTAL | | | | \$ 554.000 | |

Fuente: El autor. 2018.

7. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

7.1 Situación de contexto

El acoso laboral data desde los mismos inicios de las actividades laborales, este se caracteriza por empleados que son maltratados, marginados, con tratos desconsiderados, tratos ofensivos o desmoralizantes, condiciones impulsan a los trabajadores a abandonar sus cargos. Se considera tan antiguo como el propio trabajo, “constituye un tipo de violencia psicológica y se reconoce como una línea de trabajo promisorio y de alto impacto sobre el hombre, las organizaciones y la sociedad”. (Carvajal, 2013, P. 97)

También, es llamado mobbing, palabra que traducida directamente al español significa “atestar”, pudiéndose interpretar finalmente, como una forma de acoso psicológico, que es esencialmente un menoscabo a “la dignidad humana”. (Motta, 2007 Pág. 96)

Según Shuster (1996, citado por González, 2000), el acoso laboral es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir el ser humano en situaciones sociales ordinarias, ya que se trata de “ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social” (p. 25).

Es un prototipo de violencia específicamente laboral que afecta a la dignidad de la persona, en una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo. Cada vez más, es un problema capital de derechos humanos. Al mismo tiempo, la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las Organizaciones, que causa

perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones de largo plazo, de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral (OIT-OIMS, 2002).

Como lo describe la palabra, implica molestar, acosar, hostigar o incluso agredir físicamente a una tercera persona, estos estudios iniciaron en los años 80, cuando Heinz Ley Mann científico sueco presentó los primeros estudios basados en enfoques clínicos desde el punto de vista de la psicología la epidemiología, la parte organizacional y administrativa.

En estos estudios Heinz Ley Mann citado por Motta (2008), definió la palabra mobbing, como “el encadenamiento sobre un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: (Motta, 2008, P 96), el resultado de estas acciones se puede traducir en trabajadores que no se sienten motivados, asociados al sufrimiento, con ambientes hostiles, bajo rendimiento y depresiones severas.

El acoso laboral, según Cicera (2012)

“Contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, de manera que el tema ha despertado interés en investigadores y en la sociedad en general, a causa de su impacto en el bienestar de los empleados y, en consecuencia, en la pérdida de productividad y en los resultados organizacionales” (p 16)

En Colombia, un país en el cual se evidencia la existencia de acoso laboral y su persistencia a través de los años, según los demuestran las estadísticas del ministerio

de trabajo y las denuncias hechas ante las diferentes instancias judiciales, y que “a pesar de contar con la Ley 1010 de 2006, las conductas de acoso laboral son cotidianas en las organizaciones y vulneran los derechos” (Carvajal, 2013, p104), el acoso debe ser abordado desde diferentes frentes para lograr identificar y mitigar sus impactos y de esta forma mejorar la calidad de vida de los empleados en una organización.

7.1.1 Datos estilizados

En 2007 Humberto Antonio Sierra Porto, magistrado de Corte Constitucional de Colombia, mediante sentencia C-780/07, declaró inexecutable el artículo 7 de la ley 1010 del 2006: “Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública” porque se consideró que en caso de duda no se puede condenar a la parte demandante de acoso laboral y determinó que excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso.

En 2006 Humberto Antonio Sierra Porto, magistrado de Corte Constitucional de Colombia, a raíz de una demanda de acoso laboral interpuesta por “persecución laboral y personal injusta y desequilibrante a través de memorandos en los que además de las funciones propias de su cargo, se le asignaban otras por completo ajenas a la naturaleza del mismo”, mediante sentencia T-882/06, declaró que “Que la persecución laboral constituye un caso de vulneración del derecho fundamental a gozar de un trabajo en condiciones dignas y justas”

7.1.2 Costos asociados al acoso laboral: Estudio de caso Colombia

El fenómeno social del acoso laboral se ha expandido rápidamente por los diferentes ámbitos laborales, en algunos casos pasa desapercibido por el gerente de riesgos laborales seguridad y salud en el trabajo, pero es de notar que otras áreas sienten más fuertemente este flagelo, el acoso laboral o mobbing también repercute negativamente sobre la organización empresarial, menoscabando la imagen de la misma, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de la misma, lo que le genera unos cuantiosos costes sociales y empresariales (Vicente, 2010; Piñuel, 2001).

Las empresas colombianas deben crear una estrategia que permita involucrar todos los participantes de un proceso productivo, procurar que estos se apersonen de sus tareas sin autoritarismo o acoso, crear líderes con competencias blandas que permitan tener mayor calidad humana dentro del equipo de trabajo.

Al parecer y de acuerdo con las cifras de denuncias, en el país se está cultivando la cultura del acoso laboral al interior de las empresas, Niño (2018) en un artículo del diario el tiempo indica que “Maltratar, perseguir, hostigar, discriminar, amenazar e incluso injuriar a una persona en el trabajo parece que se volvió paisaje en el país. Solo en el primer semestre de 2018, el Ministerio de Trabajo recibió 1.406 quejas por acoso laboral, 803 más que en el mismo periodo del año pasado”. Lo que indica que el panorama no indica reducción en los casos. De esos 1406 casos menos del 10% han tenido alguna retribución a favor del demandante según datos del ministerio.

Igualmente, en un artículo del diario portafolio, se indica que “si se comparan estas cifras con las presentadas en el primer semestre de 2017, los datos son alarmantes y muestran un panorama preocupante frente al acoso laboral en el país, ya que mientras el año pasado el Mintrabajo recibió 803 denuncias, a junio de este año ya se registran 1.406”

Aunque al autoritarismo se presente en las empresas este debe realizarse sin presión psicológica o física, siendo equitativo en la distribución de las cargas laborales dentro de los diferentes empleados, con esto se busca una armonía laboral que permite desarrollar un ambiente de trabajo adecuado, cuando esto no se presenta, crece el “absentismo laboral, la disminución de la productividad, a lo que se añade un descenso de la calidad, una merma de la eficiencia y un empeoramiento de la imagen empresarial, que a su vez conlleva una pérdida de clientes”. (UGT, 2009; Parlamento Europeo, 2001).

Eurofound (2015) confirma que

“Los trabajadores expuestos a acoso laboral, se ven obligados a ausentarse más del trabajo. Hablando en términos porcentuales, la media de ausencia en casos de acoso laboral sería de 23% frente a una media del 7%, que sería lo normal”.

(p 12)

Asimismo, los períodos de ausencia del trabajo son mayores.

Según Cicera (2012) los costos más relevantes relacionados con el acoso son:

- Para las organizaciones: Costos de asistencia médica, Indemnizaciones, rotación, Desperdicio de tiempo
- Para los empleados: Enfermedades físicas y patológicas, Problemas psicosociales, Pérdida de la capacidad creativa, Gastos con medicamentos.
- Para ambos: Caída del desempeño y la productividad, Accidentes Graves, Baja concentración

El acoso laboral se presenta como un virus que se extiende por las diferentes áreas de una compañía, reproduciéndose y mutando para acabar con la estabilidad de los empleados, dentro de las organizaciones este problema representa gastos que no se tienen en cuenta en los costos indirectos pero que hacen parte de los mismos, cuando un empleado renuncia por que se sintió acosado laboralmente, inicia su proceso con ausentismo como y se mencionó anteriormente, la empresa debe iniciar un proceso de selección y contratación de una nueva persona que ocupe este cargo, luego de esto se debe capacitar y todo visto desde el punto de vista del tiempo significa costos.

Uno de los principales indicadores que nos muestra la presencia de acoso laboral en una organización es el ausentismo, pues un empleado que trabaje bajo acoso no realiza sus tareas con calidad, adicional a esto se presentan incapacidades reiteradas y alta rotación de personal, lo cual nos representa desde el punto de vista financiero, pérdidas económicas significativas por los procesos de selección, contratación, capacitación y desperdicio de tiempo que se requieren para hallar una persona que se acople al ritmo de una organización.

Otro punto importante a tener en cuenta es el desarrollo de patologías físicas o psicológicas que este problema genera en los trabajadores, la pérdida de creatividad en un departamento de diseño y publicidad puede generar pérdidas cuantiosas en una campaña de mercadeo.

"Contar con trabajadores que se encuentran bajo niveles de estrés influye negativamente tanto en su salud como en el éxito de la organización para la cual trabajan, ya que pueden presentar desgano, desmotivación, bajo rendimiento, y como consecuencia, baja productividad", explica Suyin Palma, Directora de Responsabilidad Social Corporativa de Adecco Chile.

Por último dentro de estos costos que representa el acoso laboral para las empresas se puede afirmar que la caída de productividad, la falta de concentración durante el desarrollo de las labores puede generar accidentes que pueden llevar a la muerte de los empleados,

Couto citado por Cirera (2012), menciona que "en casos extremos pueden perjudicar hasta a la misma imagen de la organización" (Couto, 1999)

Finalmente, hay que recordar que "aunque los factores organizacionales parezcan ser los mayores generadores de enfermedades laborales, pues las personas le dedican una gran parte de su tiempo de vida al trabajo, es importante destacar que, aunque puedan estar sujetos a las mismas condiciones de vida y de trabajo, algunos individuos son más propensos que otros a enfermarse" (Botega; Turato, 1996).

7.1.3 Acoso Laboral En Colombia, Una Mirada Desde La Gerencia De Riesgos Laborales Seguridad Y Salud En El Trabajo.

En el caso colombiano, el riesgo de la existencia de acoso laboral en las organizaciones aumentó a gran escala después de la globalización que sufrió el país con la evolución de la internet, los trabajos y las tareas comenzaron a diseñarse con un nuevo método que requería mayor agilidad y precisión, buscando el mínimo de errores durante las operaciones y el talento humano debía exigirse aún más para cumplir con los requerimientos que la demanda obliga, bajo este mando los directivos aumentaron su presión con los empleados a fin de cumplir las exigencias del mercado y satisfacer al cliente, una cadena de presión que desarrollo una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos debido a la presión y acoso que sufren día tras días dentro del campo laboral.

Según Martínez, “Es más frecuente que el acoso sexual, pero pasa más inadvertido, en parte porque las víctimas de este maltrato no saben que están siendo abusadas” (p 4)

Sin embargo, la evidencia muestre que las mujeres son más vulnerables al acoso, Niño (2018) concluye que, ”Por género, el acoso laboral parece afectar más a las mujeres” .

Martínez también señala que “Se calcula que una de cada 30 personas encaja en la personalidad del maltratador laboral y que uno de cada seis empleados es víctima de este tipo de abusos” (p 4)

En un artículo del periódico el tiempo, se refleja que las cifras de acoso laboral van en aumento en Colombia, sin tener en cuenta que no se conocen datos de los casos que aún no se denuncian:

“Aunque varias instancias del Estado pueden recibir casos, la mayor parte son remitidas al Ministerio del Trabajo, en donde registran 1.645 denuncias en el primer semestre del 2018, lo que equivale al 82 por ciento de la cifra de casos que reportaron los ciudadanos en todo el año pasado” (Recuperado de eltiempo.com)

Niño (2018) indica que “a estos fríos indicadores, habría que sumarle que la gente no denuncia, unos por miedo y otros por ignorancia.”

7.1.4 Normatividad colombiana

La Ley 1010 en el artículo 2° define el acoso laboral como “*toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo*”.

En el artículo 7 se precisa que se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;

- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
- e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
- f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
- g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;
- h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;
- i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;

j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

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

Dado este contexto podemos determinar que, según la ley colombiana, únicamente se puede demostrar acoso laboral siempre y cuando este presunto acoso sea repetitivo, algo que denigra la condición humana desde sus principios, pues se debería someter a un individuo una y otra vez a esta misma condición con el fin de demostrar su acoso laboral, no teniendo en cuenta el alcance que esto podría generar en el sujeto.

La ley así planteada inhibe a la denuncia aparte el desconocimiento resulta ser inconveniente, Según un estudio de la universidad libre “se calcula que el 70 por ciento de las víctimas de esta conducta no denuncia por miedo a perder su trabajo e ignorancia (solo 30 % conoce la Ley 1010, que regula el acoso laboral)”.

Todos estos factores restan capacidad de operación a los individuos que trabajan bajo estas condiciones, por tal motivo en el 2007 Humberto Antonio Sierra Porto, magistrado de Corte Constitucional de Colombia, mediante sentencia C-780/07, declaró inexecutable el artículo 7 de la ley 1010 del 2006: “Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública” porque se consideró que en caso de duda no se puede condenar a la parte demandante de acoso laboral y determinó que excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso.

Esto beneficia a las personas víctimas de la situación, Niño (2018) indica que “se calcula que siete de cada diez empleados desconoce la Ley 1010 de 2006, que define esta problemática”

También resulta inconveniente el apartado de esta ley que indica que la víctima debe interponer la denuncia de acoso, en un artículo del diario el tiempo se manifestó que “En algunas ocasiones se han recibido solicitudes anónimas de intervención por acoso laboral; sin embargo, las mismas no son tratadas, toda vez que la ley señala que aquel que se sienta en esta situación debe interponer directamente su solicitud ante las autoridades respectivas”. En el marco del miedo a perder el empleo que se analizó en este apartado, es un problema grave la no aceptación de estas denuncias anónimas.

7.1.5 Enfermedades Psicosociales asociadas al acoso laboral

Según el decreto 1477 del 5 agosto de 2014 en el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales sección dentro de la cual se estipula los factores de riesgo ocupacional a tener en cuenta para la prevención de las enfermedades laborales, dentro de las cuales encontramos los agentes Psicosociales.

TABLA 1. Tabla De Enfermedades Psicosociales

| AGENTES PSICOSOCIALES | | |
|---|--|--|
| AGENTES ETIOLÓGICOS / FACTORES DE RIESGO OCUPACIONAL | OCUPACIONES / INDUSTRIAS | ENFERMEDADES |
| <p>Gestión organizacional:</p> <p>(Deficiencias en la administración del recurso humano, Que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros).</p> <p>Características de la organización del trabajo:</p> <p>(Deficiencia en las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo</p> | <p>El listado de ocupaciones e industrias no es exhaustivo. Se mencionan las más representativas, pero pueden existir otras circunstancias de exposición ocupacional.</p> <p>Puede presentarse en cualquier trabajador y puesto de trabajo, cualquier actividad laboral en la que. Exista exposición a los agentes causales y se demuestre la relación con el perjuicio a la salud.</p> <p>Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad (Policías), Bomberos, Editores de medios visuales de comunicación, Vigilancia Privada, Vigilancia de Centros Penitenciarios, tención al Usuario</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Trastornos psicóticos, agudos y transitorios (F23) •Depresión.(F32) •Episodios depresivos (F32.8) •Trastorno de pánico (F41.0) •Trastorno de ansiedad generalizada (F41.1) •Trastorno mixto ansioso depresivo (F41.2) •Reacciones a estrés grave (F43) •Trastornos de adaptación(F43) •Trastornos adaptativos con humor ansioso, con humor depresivo', con humor mixto, con alteraciones del |

| | | |
|--|--|--|
| <p>y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.)</p> <p>Características del grupo social de trabajo: (Deficiencia en el clima de relaciones, cohesión y calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo, acoso psicológico).</p> <p>Condiciones de la tarea: (Demandas de carga mental (velocidad, Complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.</p> <p>Carga física: (Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema</p> | | <p>comportamiento o mixto con alteraciones de las emociones y del comportamiento (F43.2).</p> <ul style="list-style-type: none"> •Hipertensión arterial secundaria. (115.9). •Angina de pecho (120) Cardiopatía isquémica(125) •Infarto agudo de miocardio (121) •Enfermedades cerebrovasculares (160 -169) •Encefalopatía hipertensiva (167.4) •Ataque isquémico cerebral transitorio sin especificar (G45.9) •Úlcera gástrica (K25) •Úlcera duodenal (K26) •Úlcera péptica, de sitio no especificado (K27) •Úlcera gastroyeyunal (K28) |
|--|--|--|



| | | |
|---|--|--|
| <p>osteomuscular, cardiovascular y metabólico</p> <p>Condiciones del medioambiente de trabajo: (Deficiencia en: aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos, biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.</p> | | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| <p>Interface persona-tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización</p> <p>Jornada de trabajo: (Horarios y jornadas laborales extenuantes) Deficiencia sobre la organización y duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno, trabajo por turnos; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.</p> <p>Accidentes de trabajo severos (amputaciones y atrapamientos, quemaduras, descargas eléctricas de alta tensión, accidentes de tránsito, caldas de gran altura, explosiones, ahogamientos y otros); asaltos, agresiones/ataque a la integridad física/violaciones</p> | <p>Personal de enfermería profesionales de medicina y técnicos afines, conductores de transporte de distancias largas, obreros de empresas de trabajo continuo, personal que labora en establecimientos que prestan servicios durante las 24 horas etc., controladores de tráfico aéreo, vigilantes, trabajadores. en misión que laboran en zonas geográficas diferentes a sus domicilios.</p> <p>Cualquier actividad laboral en la que exista exposición a los agentes causales y se demuestre la relación con el daño a la salud.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Gastritis crónica; no especificada (K29.5 - K29.6) •Dispepsia (K30) •Síndrome del colon irritable con diarrea (K58.0) •Síndrome del colon irritable sin diarrea (K58.9) •Trastornos del sueño debidos a factores no orgánicos (F51.2) •Estrés post-traumático (F43.1) |
|--|---|---|

Fuente. Decreto 1074 de 2014.

Estos agentes de riesgos psicosociales, se puede determinar por el tipo de patología que puede desarrollar los individuos dependiendo del agente etiológico o el factor de riesgo al cual se encuentra expuesto, dentro de estos encontramos, la deficiencia en la administración, el estilo de mando, modalidad de pago, deficiencia en la comunicación, deficiencia en el trabajo en equipo, velocidad y complejidad de la tarea entre otros, estos aplicados dentro de la industria, generan a los empleados trastornos psicótico agudos o transitorios, depresión, trastornos de pánico, trastornos de adaptación, hipertensión arterial, enfermedades cerebrovasculares, encefalopatía, ulcera gástrica, ulcera péptica de sitio no específico, gastritis crónica, dispepsia, síndrome de colon irritable, trastornos de sueño y el más común estrés postraumático.

7.2 EL ACOSO LABORAL Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS

Como ya se ha mencionado en los capítulos anteriores, el acoso laboral causa disminución en la productividad de las empresas derivado de varios factores asociados con la salud en el trabajo. De acuerdo con el IV ACUERDO PRL 2012-2015 “la situación provoca tal desequilibrio emocional y psíquico, que acaba afectando al desempeño laboral”.

Según De Miguel (2016) no solo produce efectos negativos sobre la víctima, sino que también afecta a la esfera económica de la organización empresarial, provocando un mayor nivel de absentismo, así como una disminución de la calidad, eficiencia y productividad empresarial (p 40).

En este apartado se concentró el análisis en el ausentismo que provoca el acoso laboral en la empresa colombiana.

El ausentismo laboral se puede definir como la ausencia de un colaborador de su puesto de trabajo durante la jornada laboral, sea justificada o injustificada. Ese abandono del puesto significa que no se encuentra produciendo para la empresa.

Un elevado ausentismo laboral reduce la productividad de una empresa, generando dificultades organizacionales y altos costos. “Se evidencia que, adicionalmente a las prestaciones económicas que deben asumir las empresas por los salarios de las personas ausentadas, se generan otros costos como el entrenamiento de los trabajadores reubicados y el sueldo de quienes los reemplazan”.

(<http://prevencionar.com.co/2016/04/20/las-incapacidades-costo-les-pega-duro-las-empresas/>)

Las causas del ausentismo laboral derivadas del acoso las constituyen las incapacidades, las citas médicas, entre otras que obligan a ausentar al trabajador de su puesto de trabajo reduciendo la producción de la empresa. Según Díaz (1999), “resulta conveniente distinguir entre los motivos de pérdida de tiempo que son susceptibles de reducirse” (p 1). Sin embargo, no hay que perder de vista de algunos costos ocultos como el incumplimiento de labores, empleados conflictivos, deterioro de clima organizacional, deficiente trabajo en equipo pueden presentarse a raíz de la situación de acoso que deteriora igualmente la productividad.

Se sabe que el caculo de productividad en el trabajo involucra la cantidad de trabajadores. Entendiendo la productividad de trabajo como la relación existente entre la producción obtenida y la capacidad de producción de empleados de la empresa. La capacidad de producción de los empleados depende de la cantidad de empleados contratada por la empresa, es decir, esta cantidad no se ve afectada por el ausentismo en cambio la producción obtenida sí.

En otras palabras, si la empresa tiene n empleados contratados con una capacidad de producir N cantidad de productos, la reducción a $n-1$ empleados disminuirá la capacidad disminuyendo también la productividad de la empresa teniendo que incurrir a pérdida o sobrecostos en la contratación de un empleado más que no se tenía previsto.

Siendo así, se tiene que la productividad de la empresa dada por el trabajo de los empleados está dada por:

$$\frac{\textit{Produccion obtenida en el mes}}{\textit{Cantidad de empleados x Capacidad de produccion}}$$

Si se tiene en cuenta el ausentismo que afecta el numerador de la ecuación, se podría obtener que:

$$\% \textit{ ausentismo en el mes} = \frac{\textit{dias de ausentismo de los empleados en el mes}}{\textit{dias laborales del mes}}$$

Ese indicador de ausentismo queda implícito en el cálculo de productividad reduciéndolo.

Como se puede observar entre mayor sea el % de ausentismo menor será la productividad obtenida, en consecuencia el ausentismo provocado por el acoso tiene un impacto inverso y de forma negativa la productividad de una empresa lo que se traduce en aumento de costos y disminución de la rentabilidad.

Si se tiene en cuenta que el ausentismo causado por acoso al igual que el ausentismo global de una empresa, se puede derivar de causas involuntarias (incapacidades, enfermedades, etc) y de causas voluntarias (falta de concentración, pérdida de tiempo en otras actividades, etc), y de acuerdo con Díaz (1999), “debido a las consecuencias

negativas que puede conllevar este hecho, es necesario que las empresas tomen conciencia de este problema y procedan a desarrollar una serie de medidas capaces de paliar en lo posible los desajustes que implican estos comportamientos” (p 5).

7.3 PROTOCOLO

Según los datos estudiados y las teorías encontradas para tratar el tema se pudo establecer que el gerente de salud ocupacional y riesgos laborales debe cumplir un papel fundamental para la prevención y mitigación de impactos derivados del acoso laboral. Para ello es importante establecer los compromisos que debe adquirir para este fin, a continuación se listan dichos compromisos.

- En el manual del sistema de gestión integral, deben encontrarse los manuales de funciones y o perfiles de cargo de los empleados en donde se estipulen detalladamente las funciones, las habilidades, las responsabilidades y condiciones de trabajo.
- Dentro de estos manuales de se debe incluir los planes de desarrollo de cada uno de los cargos, contemplado un ascenso de acuerdo a las habilidades y competencias adquiridas por el empleado el Gerente de Riesgos Laborales Seguridad y Salud en el Trabajo promoverá convocatorias internas con el fin de brindar oportunidad a los empleados que deseen ascender siempre y cuando cumplan con los requerimientos exigidos por el cargo, de no ser así se procederá a realizar convocatorias externas
- Se debe realizar un estudio de tiempos y movimientos para monitorear el porcentaje de ejecución de las tareas reales de cada empleado, de presentarse el caso que este supere el 100% de la ejecución de sus labores representa una señal de alerta para el sistema el cual debe ser evaluado y tomar acciones

correctivas, sin embargo se debe tener presente las temporadas de mayor afluencia de trabajo para la empresa. (Días de cierres, fechas especiales, temporadas de presupuestos, entre otras)

- Los indicadores de productividad deben mostrar la realidad de la información brindada por sistema frente a resultados o información relevante para la empresa. Esta se debe presentar y dar a conocer oportunamente a los empleados. Brindando la respectiva oportunidad de mejora al no llegar a la meta indicada
- Documentar las fallas presentadas en la labor de los empleados con el fin de crear planes de mejoramiento que le permitan mitigar estas fallas.
- Dentro del manual de funciones o perfiles de cargo debe encontrarse las herramientas de medición y de uso con la cual contara el trabajador para desarrollar su labor, cuando exista un cambio en alguno de los recursos se debe realizar la actualización y difusión de los cambios presentados .
- Cuando existan proyectos especiales deben proponerse reuniones con grupos interdisciplinario dentro de las áreas de la empresa para establecer metas alcanzables para fortalecer la comunicación y definir coherentemente metas alcanzables.
- Crear una campaña de cultura organizacional promoviendo los valores de la empresa y la sana convivencia apoyado del área bienestar de talento humano y los comités de convivencia laboral.
- Se recomienda diseñar, implementar y ejecutar un programa de promoción y prevención de los riesgos psicosociales dentro de la empresa, estableciendo una evaluación de las condiciones iniciales para detectar, evaluar y corregir los posibles nichos de acoso laboral.

- Elaborar y actualizar los perfiles de cargo con los respectivos riesgos psicosociales que pueden desarrollar los empleados debido a la ejecución de sus tareas.
- Mantener un registro anual del ausentismo por enfermedad laboral y común, estableciendo su origen, con el fin de detectar los riesgos psicosociales más frecuentes dentro de la empresa.
- Crear incentivos salariales y no salariales para los colaboradores que llegan semestralmente a tiempo a su trabajo reconociendo el buen comportamiento a este requerimiento.
- Desde la gerencia de riesgos laborales se creará una distribución de puestos de trabajo sugerida bajo los principios de la psicogeografía, con el ánimo de crear un ambiente de unidad que sea agradable con las condiciones ergonómicas y físicas adecuadas como lo son (iluminación, ventilación, humedad, y temperatura) para el desarrollo de las actividades del empleado.
- Fortalecer la formación de líderes y colaboradores en el tema de competencias técnicas y blandas con el fin de empoderar y permitir el desarrollo de los colaboradores.
- Crear backups de cargos que suplan las funciones críticas de la actividad o proceso.
- Crear un sistema de información público interno al cual puedan acceder todos los empleados con el fin de evitar la transferencia y manipulación de información y así detectar situaciones de riesgo que deriven de la mala interpretación de la misma.
- Promover la cultura organizacional misión y visión de la compañía, con capacitaciones e integraciones que fomenten la creación de equipos de trabajo en miras de fortalecer el sistema de gestión.

- Promover el uso de los canales de información internos con el fin de que la información contenida sea veraz dentro del sistema corporativo.
- Liderar el comité de convivencia laboral para identificar oportunamente cualquier tipo de agresión física, verbal o psicológica con el objeto de tomar acciones correctivas oportunamente.
- Buscar mecanismos que fortalezcan la credibilidad del comité de convivencia laboral, frente a los empleados haciendo uso de boletines informativos que muestren la gestión del comité.
- Fomentar campañas de seguridad informática con el fin de preservar la confidencialidad o tratamiento de la información.
- Establecer protocolos de comunicación que ayuden con el flujo adecuado de la información en la compañía
- Divulgar e interiorizar en reuniones con grupos focales el reglamento interno de trabajo, donde se promueva los valores y principios de la compañía
- Fortalecer la comunicación asertiva entre los miembros de la compañía, mediante capacitaciones y acompañamiento personal.
- Realizar capacitaciones frente a los factores ambientales de aprendizajes como son experiencias personales, hábitos, creencias, valores, percepciones y sistemas cognitivos.
- Generar espacios donde el empleado pueda manifestar las inconformidades frente a su grupo de trabajo.
- En todas las actividades laborales y no laborales dentro de la organización se debe promover el liderazgo desde la perspectiva del ejemplo es decir "administrar y dirigir desde el ejemplo"

CONCLUSIONES

El acoso laboral es una problemática que afecta la salud de los empleados, el clima laboral y la productividad de la empresas representando costos elevados que pueden ser evitados con una buena gestión por parte de las directivas. En este documento se evaluó desde la gerencia de riesgos laborales, salud y seguridad industrial.

El ausentismo generado por la aparición de acoso laboral en las empresas representado principalmente en incapacidades, enfermedades generales, baja concentración y compromiso en el lugar de trabajo y riesgos laborales causa una disminución importante en productividad que de no ser controlada podría ocasionar disminución en utilidades.

En este documento se presenta un protocolo, en el cual se tuvo en cuenta investigaciones anteriores, para que el gerente de riesgos laborales salud y seguridad industrial logre identificar la aparición de acoso laboral en la organización y logre mitigar sus impactos.

| Componente. | Descripción | Protocolo |
|--------------------------------------|---|---|
| Denigrar la capacidad del trabajador | Sobrecargar de trabajo a una persona | En el manual del sistema de gestión integral, deben encontrarse los manuales de funciones y o perfiles de cargo de los empleados en donde se estipulen detalladamente las funciones, las habilidades, las responsabilidades y condiciones de trabajo. |
| | Quitarle labores principales para asignarle labores operativas o incluso no dejarle trabajos. | |
| | Falta de reconocimiento al realizar un actividad o labor por parte del trabajador. | Dentro de estos manuales de se debe incluir los planes de desarrollo de cada uno de los cargos, contemplado un ascenso de acuerdo a las habilidades y competencias adquiridas por el empleado el Gerente de Riesgos Laborales Seguridad y Salud en el Trabajo promoverá convocatorias internas con el fin de brindar oportunidad a los empleados que deseen ascender siempre y cuando cumplan con los requerimientos exigidos por el cargo, de no ser así se procederá a realizar convocatorias externas |
| | Ausencia de exaltar el éxito del trabajo realizado por un colaborador, atribuyendo este éxito a una tercera persona y o a diferentes condiciones del mismo. | |
| | Criticar el trabajo con regularidad sin ninguna razón o validez y hacer énfasis en las fallas del empleado. | |
| | Asignar proyectos con plazos de tiempo demasiado cortos para que estos sean inalcanzables o imposibles de cumplir. | Se debe realizar un estudio de tiempos y movimientos para monitorear el porcentaje de ejecución de las tareas reales de cada empleado, de presentarse el caso que este supere el 100% de la ejecución de sus labores representa una señal de alerta para el sistema el cual debe ser evaluado y tomar acciones correctivas, sin embargo se debe tener presente las temporadas de mayor afluencia de trabajo para la empresa.(Días de cierres, fechas especiales, temporadas de presupuestos, entre otras) |
| | Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando, retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación. | |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | <p>Se presenta dificultad para asignar las herramientas necesarias para desarrollar la actividad o labor asignada por la compañía.</p> | <p>Los indicadores de productividad deben mostrar la realidad de la información brindada por sistema frente a resultados o información relevante para la empresa. Esta se debe presentar y dar a conocer oportunamente a los empleados. Brindando la respectiva oportunidad de mejora al no llegar a la meta indicada</p> |
| | <p>Controlar con mala intención el trabajo o acusarlo de algo</p> | <p>Documentar las fallas presentadas en la labor de los empleados con el fin de crear planes de mejoramiento que le permitan mitigar estas fallas.</p> <p>Dentro del manual de funciones o perfiles de cargo debe encontrarse las herramientas de medición y de uso con la cual contara el trabajador para desarrollar su labor, cuando exista un cambio en alguno de los recursos se debe realizar la actualización y difusión de los cambios presentados .</p> <p>Cuando existan proyectos especiales deben proponerse reuniones con grupos interdisciplinario dentro de las áreas de la empresa para establecer metas alcanzables para fortalecer la comunicación y definir coherentemente metas alcanzables.</p> |
| | | |
| <p>Desprestigio Laboral</p> | <p>Criticar el trabajo en repetidas ocasiones sin fundamento o juicio válido.</p> | <p>Crear una campaña de cultura organizacional promoviendo los valores de la empresa y la sana convivencia.. apoyado del área bienestar de talento humano y los</p> |

| | |
|---|---|
| Menospreciar al empleado por la labor que realiza. | <p>comités de convivencia laboral.</p> <p>Se recomienda diseñar, implementar y ejecutar un programa de promoción y prevención de los riesgos psicosociales dentro de la empresa, estableciendo una evaluación de las condiciones iniciales para detectar, evaluar y corregir los posibles nichos de acoso laboral.</p> <p>Elaborar y actualizar los perfiles de cargo con los respectivos riesgos psicosociales que pueden desarrollar los empleados debido a la ejecución de sus tareas.</p> <p>Mantener un registro anual del ausentismo por enfermedad laboral y común, estableciendo su origen, con el fin de detectar los riesgos psicosociales más frecuentes dentro de la empresa.</p> <p>Crear incentivos salariales y no salariales para los colaboradores que llegan semestralmente a tiempo a su trabajo reconociendo el buen comportamiento a este requerimiento.</p> |
| Calumniar o murmurar a espaldas del empleado | |
| Crear rumores acerca del empleado | |
| Evaluar el trabajo de manera parcial o malintencionada | |
| Presentar informes negativos del empleado sin conocimiento de este y sin permitir escuchar la opinión o brindarle la oportunidad de defenderse. | |
| Presionar a los compañeros de área a no hablar con una persona en especial | |
| Minimizar los esfuerzos o logros | |
| Callar las habilidades o destrezas del empleado cuando se realizan reconocimientos. | |
| Reportar fuera de los rangos la permanencia y dedicación a sus labores asignadas. | |



| | | |
|------------------------------|---|---|
| | Abusar del horario o jornada laboral del empleado. | |
| | Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen dificultades | |
| | | |
| Entorpecimiento del progreso | Se le asigna un espacio aislado para desarrollar las labores. | Desde la gerencia de riesgos laborales se creará una distribución de puestos de trabajo sugerida bajo los principios de la psicogeografía, con el ánimo de crear un ambiente de unidad que sea agradable con las condiciones ergonómicas y físicas adecuadas, como lo son (iluminación, ventilación, humedad, y temperatura) para el desarrollo de las actividades del empleado. Fortalecer la formación de líderes y colaboradores en el tema de competencias técnicas y blandas con el fin de empoderar y permitir el desarrollo de los colaboradores. Crear backups de cargos que suplan las funciones críticas de la actividad o proceso. |
| | Le asignan un trabajo humillante entendido como labores fuera de su cargo y categoría salarial | |
| | Falta asignación de nuevas tareas que permitan el desarrollo y crecimiento del empleado. | |
| | Frente a la oportunidad de participar en reuniones y o actividades de la empresa se le restringe su participación en estos. | |
| | Le asignan realizar tareas inútiles o por ocupar el tiempo | |



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| | <p>Le asignan tareas por debajo del perfil para el cual fue contratado.</p> | |
| | | |
| <p>Limitación de la comunicación</p> | <p>Suministran información deficiente para realizar su trabajo o es manipulada de tal modo que se induzca a cometer errores.</p> <p>Evitan invitarlo a reuniones que son vitales para el ejercicio de su trabajo</p> <p>Limitan el acceso a la información de la compañía para el ejercicio de su trabajo (intranet, correos electrónicos corporativos, entre otros).</p> | <p>Crear un sistema de información público interno al cual puedan acceder todos los empleados con el fin de evitar la transferencia y manipulación de información y así detectar situaciones de riesgo que deriven de la mala interpretación de la misma.</p> <p>Promover la cultura organizacional misión y visión de la compañía, con capacitaciones e integraciones que fomenten la creación de equipos de trabajo en miras de fortalecer el sistema de gestión.</p> |



| | |
|--|--|
| <p>Se brindan direccionamientos y lineamientos deficientes para el buen desarrollo del trabajo.</p> <p>Se cohibe la libre expresión verbal o se le interrumpe cuando habla.</p> | |
| <p>Recibe notas amenazadoras</p> <p>Crear rumores de la vida privada del empleado.</p> <p>Ocasionan daños a su puesto de trabajo</p> <p>Prohíben a los compañeros de trabajo la inter relación con el empleado</p> <p>Esconden objetos que utiliza a diario para el desarrollo de sus tareas</p> <p>Se modifican o asignan tiempos de trabajo para impedir la relación con los compañeros</p> <p>Su correspondencia no es entregada o violentada</p> | <p>Promover el uso de los canales de información internos con el fin de que la información contenida sea veraz dentro del sistema corporativo.</p> <p>Liderar el comité de convivencia laboral para identificar oportunamente cualquier tipo de agresión física ,verbal o psicológica con el objeto de tomar acciones correctivas oportunamente.</p> <p>Buscar mecanismos que fortalezcan la credibilidad del comité de convivencia laboral, frente a los empleados haciendo uso de boletines informativos que muestren la gestión del comité.</p> <p>Fomentar campañas de seguridad informática con el fin de preservar la confidencialidad o tratamiento de la información.</p> <p>Establecer protocolos de comunicación que ayuden con el flujo adecuado de la información en la compañía</p> |

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| | <p>Las llamadas no son direccionadas al teléfono del empleado o informan que este no se encuentra.</p> <p>Se le asignan tareas para desarrollar de manera individual con el ánimo de no crear vínculos laborales con los compañeros</p> | |
| | | |
| <p>Menoscabar a la persona.</p> | <p>Ridiculizar en público</p> <p>Burlarse de la convicción religiosa o convicciones personales.</p> <p>Crear bullying de la persona con además o gestos</p> | <p>Divulgar e interiorizar en reuniones con grupos focales el reglamento interno de trabajo, donde se promueva los valores y principios de la compañía</p> <p>Fortalecer la comunicación asertiva entre los miembros de la compañía, mediante capacitaciones y acompañamiento personal.</p> <p>Realizar capacitaciones frente a los factores ambientales de aprendizajes como son experiencias personales, hábitos, creencias, valores, percepciones y sistemas cognitivos.</p> |
| | | |
| | <p>Se le trata como persona con problemas cognitivos</p> | |



| | | |
|------------------------------------|---|---|
| <p>Intimidación manifiesta</p> | <p>Le hacen gestos sexuales o con alusión a su condición u orientación sexual</p> <p>Le gritan o regañan en voz alta o frente a todos sus compañeros</p> <p>Se le amenaza de manera verbal</p> <p>Le ridiculizan o crean burla de su persona</p> <p>Sus decisiones son cuestionadas</p> | <p>Generar espacios donde el empleado pueda manifestar las inconformidades frente a su grupo de trabajo.</p> <p>Generar espacios donde se permita mostrar el uso adecuado de uniformes y protocolo empresarial contemplando comunicación, expresión y vocabulario adecuado.</p> <p>En todas las actividades laborales y no laborales dentro de la organización se debe promover el liderazgo desde la perspectiva del ejemplo es decir "administrar y dirigir desde el ejemplo"</p> |
|------------------------------------|---|---|

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cardona A., D., & Ballesteros P., M. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23 (2), 99-106.
- Carvajal Orozco, J., & Dávila Londoño, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29 (49), 95-106.
- Carvajal, J.G. y Dávila, C.A. (2013). "Violencia en el trabajo: investigaciones realizadas en Colombia", en *Sotavento MBA*, N° 22, pp. 114-124
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS*, (38), 25-44.
- Deobold B. van Dalen (1981). "Manual de técnica de la investigación educacional".
Barcelona: Paidós, D.L. 1981
- Diaz Muñoz, Rocio (1999). "Tiempo de trabajo no realizado: ausencia y absentismo laboral". Universidad de Málaga
- Ibarra Uribe, L., & Escalante Ferrer, A., & Mendizábal Bermúdez, G. (2015). El acoso laboral entre los trabajadores universitarios. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 4 (7)
- López Pino, C., & Seco Martín, E., & Ramírez Camacho, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva. *Cuadernos de Administración*, 24 (43), 307-328.

López Pino, C., & Seco Martín, E. (2015). Eficacia de la Ley 1010/2006 de acoso laboral en Colombia, una interpretación desde la sociología. *Revista de Derecho*, (44), 111-144.

López Tellez, A., & López Velásquez, G., & López Duque, M. (2016). Estilos de liderazgo con tendencia al acoso laboral (Mobbing). *Scientia Et Technica*, 21 (1), 31-37.

Morales Manchego, M. (30 de agosto 2018). El acoso laboral: ¿siempre queda impune?. El Tiempo. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/estadisticas-no-sirven-para-indicar-que-tanto-se-castiga-el-acoso-laboral-262570>

Morales Ramírez, M. (2016). Aproximación al acoso laboral desde la legislación comparada. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, XLIX (147), 71-98.

Motta Cárdenas, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. *Revista VIA IURIS*, (4), 93-105.

Niño Rocío. (28 de agosto 2018) El Tiempo. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/acoso-laboral-sigue-creciendo-en-colombia-260780>

Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14), 5-39.

Soares Cugnier, J., & Silva, N. (2016). Acoso laboral y su prevención en organizaciones saludables.. *Salud de los Trabajadores*, 24 (1), 43-58.

Portafolio (Agosto 26 De 2018) Recuperado de

<http://www.portafolio.co/economia/empleo/el-acoso-laboral-crece-en-colombia-520447>

<http://prevencionar.com.co/2016/04/20/las-incapacidades-costos-les-pegan-duro-las-empresas/>