

# El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado

Doris Cardona A.<sup>1</sup> • Mónica Ballesteros P.<sup>2</sup>

## Resumen

*Objetivo:* revisar el acoso psicológico como una forma de violencia laboral a la cual está expuesta la población trabajadora en Colombia y en el mundo. *Materiales y métodos:* revisión narrativa del acoso psicológico en el trabajo, con énfasis en la situación actual colombiana. *Resultados:* el acoso psicológico en el trabajo se ha definido como un comportamiento irracional repetido con respecto a una persona o grupo de personas; crece y se desarrolla en el entorno laboral, afectando la salud psicológica, física y social de quien lo padece, de su familia y de quien lo ejecuta, así como el funcionamiento de las empresas. En Colombia, la prevalencia del acoso psicológico se ha reportado en un 19,8%; de agresión verbal en 12,8%; el jefe es el agresor más frecuente, con el 40%. *Discusión:* el evento

estudiado es un fenómeno reciente aunque no novedoso, cuya tendencia mundial es creciente; en Colombia, los estudios realizados reportan proporciones superiores con relación a otros países y no existe legislación que lo controle. *Conclusiones:* el acoso psicológico en el trabajo es un riesgo laboral que debe prevenirse desde la salud pública para mitigar los daños causados a trabajadores, familia, empresa y sociedad.

## Palabras clave

Acoso psicológico en el trabajo, *mobbing*, hostigamiento laboral, violencia laboral

## Psychological harassment: a more frequent labor risk than reported

### Summary

*Objective:* to review the psychological harassment as a form of labor violence to which Colombian and worldwide worker population is exposed. *Materials and methods:* narrative revision of psychological harassment at work with emphasis in Colombian current situation. *Results:* psychological harassment at work has been defined as a repeated and irrational behavior with respect to a person or group of people; it grows and develops in the work environment affecting mental, physical and social health of the individual, his or her family, and the harasser, as well as the company performance. In Colombia, psychological harassment prevalence is estimated to be 19.8%, verbal aggression 12.8%, with bosses being

the most frequent aggressors (40%). *Discussion:* the studied event is a recent though no new phenomenon which worldwide tendency is increasing; studies performed in Colombia report higher proportions in relation to other countries and there is not legislation to control it. *Conclusions:* psychological harassment at work is a risk that must be prevented by public health policies to mitigate damages caused to workers, families, companies and society.

### Key words

Psychological harassment at work, *mobbing*, labor harassment, labor violence

1 Administradora de empresas, magíster en salud pública con énfasis en salud mental, estudiante de la maestría en epidemiología. Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia. Cibercorreo: doriscar@guajiros.udea.edu.co

2 Médica, especialista en salud ocupacional, estudiante de la maestría en epidemiología. Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia. Cibercorreo: mballesterosp@yahoo.com

Recibido: 2 de junio de 2005 Aceptado: 31 de octubre de 2005

## Introducción

El acoso psicológico en el trabajo —psicoterror laboral, violencia psicológica, hostigamiento psicológico, acoso moral o *mobbing*— 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, no solo de quien lo padece y de su red de apoyo social primario, la familia, sino también de quien lo ejecuta mediante el ejercicio del abuso del poder, a la vez que también afecta el funcionamiento de las organizaciones.<sup>1</sup> Se presenta en el entorno relacional en el lugar de trabajo, con los superiores, los subordinados o compañeros. Surge en cualquier tiempo por presiones y carga del trabajo, el contenido de la tarea y la definición de funciones y responsabilidades. En cuanto a su desarrollo, este comienza con ataques suaves seguidos de una intensificación en lo que se refiere a los comportamientos violentos o agresivos por parte de los superiores o de sus compañeros; 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.<sup>1-3</sup>

Las conductas que realiza el agresor son conductas que no despiertan sospecha, que no crean peligro en la primera etapa del acoso, ya que lo que pretende es iniciar un proceso silencioso, una violencia sin huella, no física ni sexual. Es una violencia psicológica que solamente se percibe por el progresivo deterioro en el estado de salud de la víctima y en su aspecto físico, ya que con frecuencia tal desestabilización es malintencionadamente atribuible a sus incompetencias, a su mal carácter, a su mala salud y a su descuido personal.<sup>1-3</sup>

En la presentación de ideas acerca de planes de acción frente a la violencia, el hostigamiento y la agresividad en la empresa, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) advierte que es urgente afrontar el problema de la violencia en el trabajo mediante acuerdos nacionales e internacionales.<sup>4</sup>

Los estudios mundiales muestran cómo los casos de acoso psicológico se encuentran en aumento. Se calcula que el 9% de los trabajadores europeos sufrió acoso psicológico en el trabajo en el año 2000, lo que genera altos costos para las empresas y enormes sufrimientos a las personas que lo padecen.<sup>2</sup>

En Colombia, la aproximación a este fenómeno se ha dado a través de estudios de violencia laboral. En un estudio descriptivo del accidente de trabajo fatal en Colombia (1999–2000), se encontró que la violencia es la principal causa de muerte en la población trabajadora (49,3%).<sup>5</sup> En cuanto a las formas de violencia laboral, se conoce que el acoso psicológico y la agresión son categorías que la conforman. En el año 2004, en un estudio realizado sobre violencia laboral, la prevalencia del acoso psicológico fue de 19,8%.<sup>6</sup>

## Objetivo

Revisar el acoso psicológico como una forma de violencia laboral a la cual esta expuesta la población trabajadora en

Colombia y en el mundo, como un riesgo laboral que debe ser prevenido desde la salud pública para mitigar los daños causados a trabajadores, familia, empresa y sociedad.

## Materiales y métodos

Se realizó una revisión narrativa del acoso psicológico en el trabajo, o *mobbing*, con énfasis en la situación del fenómeno en Colombia, en donde se hizo revisión de los estudios realizados por el Ministerio de la Protección Social sobre accidente de trabajo fatal en Colombia (1999–2000) y formas y consecuencias de la violencia en el trabajo (Colombia 2004). Igualmente, se realizó revisión sobre estudios acerca de la legislación que rige en Colombia para proteger los derechos de la población trabajadora, además de los principios en que se apoya la normatividad para investigar la violación a los mismos. La búsqueda se hace en fuentes primarias, de los libros de los autores más reconocidos en el medio, a través de rastreos ascendentes partiendo de las referencias bibliográficas de otros autores, además de rastrear los trabajos de grado que se han adelantado en esta temática; las fuentes secundarias utilizadas fueron las principales bases de datos disponibles en la red. El análisis se hace de forma narrativa.

## Resultados

Un caso de acoso psicológico en el trabajo o *mobbing* se define como el de aquella persona que es objeto de comportamientos de violencia psicológica por parte de otra persona (acosador) o de varias (banda o *gang*), ejercidos en el sitio de trabajo de forma sistemática, al menos una vez por semana durante más de seis meses, según una o varias formas, como las que se señalan en la tabla 1.<sup>1, 7</sup>

Para considerar que el problema alcanza estándares de violencia y hostigamiento psicológico en el trabajo, las conductas descritas han de alcanzar la intensidad, frecuencia y duración citadas, si bien es importante advertir que una sola y puntual agresión puede producir efectos devastadores en el individuo. Para encuadrar las conductas descritas en criterios de violencia y hostigamiento en el trabajo, estas habrían de tener su origen en la dinámica de las relaciones humanas y laborales que se establecen y desarrollan en la empresa.<sup>1</sup> También debe darse una intención explícita de los agresores y hostigadores de causar mal a otro. En general, la salud de la persona se ve afectada inicialmente a escala individual, que luego se amplía a otras esferas de su vida. Estas podrían clasificarse en cuatro grandes grupos: personales, laborales, familiares y sociales o comunitarias (tabla 2).<sup>4, 7</sup>

## Proceso

Cuando se configura el acoso psicológico en el trabajo, se originan las fases de: a) incidentes críticos, b) acoso y estigmatización, c) intervención de la dirección (responsables jerárquicos), d) solicitud de ayuda especializada externa

**Tabla 1.** Las 45 conductas constitutivas de *mobbing*, según el profesor Leymann en su LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization)

|  |   |
|--|---|
| <p><b>1. Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El superior jerárquico no permite que la víctima se exprese.</li> <li>• Se le interrumpe constantemente.</li> <li>• Los compañeros no la dejan expresarse.</li> <li>• Sus compañeros la critican, la recriminan.</li> <li>• Critican el trabajo de la víctima.</li> <li>• Critican su vida privada.</li> <li>• Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas.</li> <li>• La amenazan verbalmente.</li> <li>• La amenazan por escrito.</li> <li>• Evitan todo contacto visual.</li> <li>• Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros.</li> </ul> <p><b>2. Aislamiento de la víctima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No hablarle.</li> <li>• No dejarla que hable.</li> <li>• Designarle un puesto de trabajo que la aleje y la aisle de sus compañeros.</li> <li>• Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.</li> <li>• Negar la presencia física de la víctima.</li> </ul> <p><b>3. Descrédito de la víctima frente a sus compañeros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Murmurar o calumniarla.</li> <li>• Lanzar rumores sobre ella.</li> <li>• Ridiculizarla o reírse de ella.</li> <li>• Intentar que parezca como enferma mental.</li> <li>• Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.</li> <li>• Burlarse de sus dolencias o minusvalías.</li> <li>• Imitar las maneras, la voz y los gestos de la víctima para ridiculizarla.</li> <li>• Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Burlarse de su vida privada.</li> <li>• Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad.</li> <li>• Darle trabajos humillantes.</li> <li>• Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada.</li> <li>• Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima.</li> <li>• Injuriarla con términos obscenos o degradantes.</li> <li>• Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).</li> </ul> <p><b>4. Desacreditar el trabajo de la víctima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No confiarle ninguna tarea.</li> <li>• Privarla de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna.</li> <li>• Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles.</li> <li>• Darle tareas muy inferiores a sus competencias.</li> <li>• Darle incesantemente tareas nuevas.</li> <li>• Hacerle realizar trabajos humillantes.</li> <li>• Darle tareas muy superiores a sus competencias para poder demostrar su incompetencia.</li> </ul> <p><b>5. Comprometer la salud de la víctima</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.</li> <li>• Amenazarla físicamente.</li> <li>• Agredirla físicamente pero sin gravedad, a modo de advertencia.</li> <li>• Agredirla físicamente.</li> <li>• Ocasionarle gastos para perjudicarla.</li> <li>• Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.</li> <li>• Agredir sexualmente a la víctima.</li> </ul> |
|--|---|

Fuente: Piñuel y Zabala I. *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander (España): Sal Terrae; 2001. p. 70-72.

y diagnóstico incorrecto, y e) salida de la organización. Sus actores principales son: acosador, acosado, ambiente laboral y *modus operandi*.<sup>8</sup>

**Acosador o acosadores:** el principal problema que presenta el *mobbing* estriba en cómo detectar al agresor, ya que la imagen que proyecta hacia el exterior es bastante positiva. Son generalmente de personalidad narcisista o paranoide, con celos profesionales o personales, temor a perder privilegios y poder fáctico y temor a ser descubiertos en corruptelas personales o de su red grupal de adeptos. Se puede decir que el acosador tiene claras sus limitaciones, deficiencias e incompetencia profesional, siendo consciente del peligro constante al que está sometido en su carrera. Es el conocimiento de su propia realidad lo que lo lleva a destrozar las carreras de otras personas.<sup>8</sup>

**Acosado:** no se puede afirmar que exista un perfil psicológico que predisponga a una persona a ser víctima de hostigamiento psicológico en su lugar de trabajo. Esto quiere decir que cualquier persona, en cualquier momento, puede ser víctima, lo único que se requiere es que se perciba como amena-

za por parte de un agresor y que se encuentre en un ambiente laboral favorable para la aparición del fenómeno.<sup>8</sup>

**Modus operandi:** en el entorno laboral irrumpe un nuevo trabajador cuyas cualidades o idiosincrasia son una “amenaza” para mantener los intereses de poder y de control del acosador, que hasta entonces nadie había cuestionado; por ello elabora, lidera e instiga una estrategia, que precisa la implicación de un colectivo (adeptos y testigos mudos) para dar peso específico de convicción o verosimilitud (aparición de verdad) a su propósito. Su ocasión es *provocar un primer enfrentamiento* que actúa como detonante y señala a su presa, y así pone en marcha la *campana de acoso*, bajo pretexto de que dicho trabajador es una persona conflictiva o rara o loca, que va a enturbiar y perjudicar el ambiente laboral y las rutinas del trabajo, proyectando así un presunto perjuicio para todos.<sup>8</sup>

### Consecuencias

Las personas víctimas de acoso psicológico en el trabajo presentan inicialmente síntomas muy cercanos al estrés, que

**Tabla 2.** Consecuencias que afectan a los trabajadores que sufren violencia y hostigamiento en el lugar de trabajo

| <i>Consecuencias personales</i>  |   |
|--|---|
| <p><b>Afectación muy diversa:</b><br/>– Miedo acentuado y continuo</p> <p><b>Ansiedad, estado constante:</b><br/>– Sentimientos de amenaza</p> <p><b>Generalización de la ansiedad</b><br/>– Sentimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– fracaso</li> <li>– impotencia</li> <li>– frustración</li> <li>– infravaloración</li> <li>– apatía</li> </ul> <p><b>Trastornos emocionales:</b></p> <p><b>Distorsiones cognitivas</b><br/>– Concentración<br/>– Atención<br/>– Memoria</p> <p><b>Comportamientos sustitutorios:</b><br/>– Adicciones<br/>– Conductas de evitación</p>  | <p><b>Agravamiento de problemas previos</b><br/>– Enfermedades<br/>– Trastornos diversos</p> <p><b>Trastornos psicossomáticos</b><br/>– Somatizaciones múltiples<br/>– Alteraciones del sueño<br/>– Trastornos de la alimentación</p> <p><b>Trastornos de la conducta social</b><br/>– Susceptibilidad<br/>– Hipersensibilidad<br/>– Aislamiento<br/>– Evitación<br/>– Irritabilidad<br/>– Agresividad<br/>– Inadaptación</p> <p><b>Afectación grave</b><br/>– Indefensión<br/>– Depresión grave<br/>– Suicidio</p> |
| <i>Consecuencias laborales</i>   | <i>Consecuencias sociales y comunitarias</i>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mal clima y ambiente de trabajo</li> <li>– Afectación de la calidad y cantidad del trabajo</li> <li>– Interferencias en los circuitos de información y comunicación</li> <li>– Descenso de la creatividad e innovación</li> <li>– Pérdida de motivación</li> <li>– Despreocupación por la satisfacción de los clientes</li> <li>– Mayor ausentismo y bajas laborales</li> <li>– Aumento notable de las consultas al servicio médico</li> <li>– Aumento de la probabilidad de accidentes                         <ul style="list-style-type: none"> <li>– por desatención</li> <li>– por negligencia</li> <li>– por descuidos instantáneos</li> <li>– voluntarios</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pérdida de fuerza de trabajo y de población activa</li> <li>– Aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades</li> <li>– Aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios</li> <li>– Aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo</li> </ul>   |
| <i>Consecuencias familiares</i>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Malestar en las relaciones laborales</li> <li>– Agresividad e irritabilidad</li> <li>– Pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes</li> <li>– Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares</li> <li>– Trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar</li> <li>– Afectación de la afectividad y del deseo sexual</li> <li>– Separación matrimonial</li> </ul>  |   |

**Fuente:** Ruano A. Violencia y agresividad en el trabajo. Rev Mapfre Segur 2000;78:27-39.

se materializan en forma de cansancio, problemas de sueño, migrañas, trastornos digestivos, depresión, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, fobias, trastornos del sueño, problemas músculo-esqueléticos, entre otros. Todos estos síntomas pueden solucionarse de forma casi inmediata si la

persona es separada del foco que lo produce, pero la dificultad radica precisamente en identificar como origen de este tipo de problemas la situación de acoso, ya que, como se ha visto, la víctima en un principio tiende a eludir el problema.<sup>8</sup>

A largo plazo, el acosado puede presentar aislamiento social, problemas familiares y económicos por ausentismo laboral o despido. Pueden darse casos en los que en la víctima aparezcan ideas suicidas, que en situaciones extremas pueden ser puestas en práctica, pero no se conoce información suficiente sobre el número de suicidios en los que la víctima fuera objeto de acoso psicológico. Evidentemente, el suicidio sería la consecuencia más grave de este fenómeno, y el riesgo de que se produzca parece ser especialmente alto en profesionales cualificados que obtienen una importante gratificación de su trabajo.<sup>8</sup>

### Secuelas

A continuación se presenta una descripción de los tipos de secuelas del acoso psicológico en el trabajo propuesto por Padial (2002):<sup>8</sup>

**Grado 1:** reincorporación al trabajo, sin síntomas residuales o con síntomas mínimos, compatibles con el mantenimiento de la eficacia en su trabajo. Sin secuelas.

**Grado 2:** reincorporación al trabajo, con síntomas que requieren supervisión médica ambulatoria, compatibles con el trabajo, pero con pérdida de la eficacia por dificultad de mantener lazos sociales en el mismo entorno laboral donde sufrió el acoso. Incapacidad parcial.

**Grado 3:** imposibilidad de reincorporación al trabajo que desempeñaba, porque por el mismo hecho de volver al lugar del acoso, se desencadenan episodios o crisis de agudización psicósomática en forma de recidivas, que ocasionan frecuentes bajas laborales. Incapacidad total.

**Grado 4:** imposibilidad de volver a desempeñar ningún tipo de trabajo, porque por el mismo hecho de compartir tareas profesionales con otros compañeros (relación horizontal) y depender de superiores (relación vertical), pone en peligro su integridad psíquica y física, en forma de agravamiento del deterioro crónico. Incapacidad absoluta.

### Factores predictores en el ambiente laboral

La presencia de acoso psicológico en el trabajo es más probable en organizaciones relativamente cerradas, cuya cultura considera el poder y el control como valores prioritarios sobre la productividad y la eficacia.<sup>9</sup>

**Deficiente resolución de conflictos.** Los conflictos interpersonales y laborales son normales en una colectividad. Si se saben solucionar, pueden servir, incluso, para poner en cuestión malos hábitos adquiridos y mejorarlos. Pero las empresas los temen, porque dan mala imagen y por ello tienden a esconderlos, pervirtiendo el conflicto y degenerando, en muchas ocasiones, en acoso psicológico y despidos injustificados, entre otros; pero el conflicto no se resuelve y si el problema está en un acosador, podrían presentarse nuevas víctimas.<sup>8</sup>

**Deficiente gestión organizacional.** Las organizaciones presentan las siguientes características, que pueden ser cal-

do de cultivo para el acoso psicológico: cultura organizacional deteriorada que permite o aprueba un comportamiento de acoso psicológico a un trabajador y no se le reconoce como problema; cambios repentinos en la distribución de funciones y actividades; inestabilidad laboral; pobres canales de comunicación entre directivos y empleados; bajos niveles de satisfacción con los directivos; escasas relaciones interpersonales; niveles extremos de exigencia laboral; políticas de personal deficientes o ausentes; altos niveles de estrés individual y laboral; conflictos de rol; discriminación e intolerancia por las diferencias.<sup>8</sup>

**Cultura organizacional deteriorada.** Se presenta el acoso psicológico y no se le reconoce como problema o se transmite al acosado, pero también puede ser producto de un empleo inseguro por las formas de contratación laboral de los diferentes países, la falta de una organización laboral clara, las malas relaciones entre el personal y los directivos, los bajos niveles de satisfacción, las escasas relaciones entre compañeros, los niveles extremos de exigencia laboral y las deficientes políticas de protección al trabajador, entre otras.<sup>8</sup>

**Deficiente gestión de recursos.** Las empresas que propician la aparición del acoso psicológico en el trabajo se caracterizan por presentar deficiencias de gestión, organización caótica, falta de vigilancia de derechos y deberes del trabajador o mala jerarquización en la asignación de tareas. Por ello, es el propio ambiente el que favorece, como caldo de cultivo, la presentación del acoso a modo de una enfermedad institucional: síndrome de mediocridad inoperante activa, del que se conocen tres tipos:

*Tipo I o forma simple,* típica del trabajador sin características conflictivas siempre que el grupo sea homogéneo. Se basa en la conformidad de la rutina de trabajadores mediocres que adulan o que consienten con ser manipulados por otro u otros a los que consideran con grandes influencias;

*Tipo II o mediocridad inoperante,* característico de individuos pasivo-agresivos, con criterios del “todo vale” y consignas subliminales con que se estimulan las maniobras repetitivas e imitativas; se fomenta la política de corrillos o de pasillo;

*Tipo III o mediocre inoperante activo,* que conforma la variante perversa. Este tipo de trabajador, cuando alcanza una situación de privilegio o rango fáctico, bien por parentesco, relación de amistad con un superior o un político influyente, bien porque ejerce cargos de confianza, crea grupos de poder, comités de control y tiene sus informadores o *chivatos*.<sup>8</sup>

### Magnitud y tendencia del problema

El acoso psicológico en el trabajo causa enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y disminuye la competitividad potencial de las empresas. Leymann estimaba ya en la década de los años ochentas que un 3,5% de los trabajadores de una empresa experimentaban *mobbing* o acoso en sus puestos de

trabajo. Se estima que entre 10 a 15% de los suicidios registrados cada año en Suecia tienen por origen el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo y que 9% (12 millones) de los trabajadores europeos sufrió acoso psicológico en el trabajo en el año 2000. Todo esto ocasiona costos laborales a las empresas y de seguridad social, así como disminución de la competitividad potencial de las organizaciones y enormes sufrimientos a las personas que lo padecen. Sin embargo, la prevalencia varía entre los diferentes países que conforman la Unión Europea, diferencias explicadas no solo desde la incidencia del problema sino desde las culturas diferenciales con respecto a la atención prestada.<sup>2</sup> La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reportó en 1996 una prevalencia a escala mundial de intimidación y amedrentamiento del 8% (aproximadamente 12 millones de personas).<sup>6, 10</sup>

En la tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo realizada en el año 2000, se encontró que la prevalencia de acoso psicológico por sectores económicos fue: salud y educación (12%), transporte y telecomunicaciones (12%) y finanzas (5%).<sup>11</sup> Con relación al aspecto jurídico, el derecho laboral ha regulado las situaciones de acoso psicológico en el trabajo por medio de pronunciamiento jurisprudenciales y, más recientemente, algunos países europeos han optado por establecer disposiciones que regulan de manera particular el acoso moral, concretamente en Suecia, Francia, Bélgica, Italia y España. Esta última nación cuenta con gran auge en el tratamiento legislativo, ya que por la presión de los grupos defensores de derechos fundamentales, se han logrado regular las conductas de acoso sicosociolaboral (en este país lo tratan como acoso moral).<sup>3, 12</sup>

### Situación en Colombia

En Colombia, el estudio sobre acoso psicológico en el trabajo se realizó inicialmente a través de investigaciones que abordaron el tema de muertes fatales en el sitio de trabajo, en que se identificó la violencia laboral como causa principal de muerte en las empresas colombianas. En el año 1999, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INMLCF), con el apoyo del Grupo de Cooperación Técnica Alemana (GTZ), presentó información sobre cómo murieron violentamente en Colombia por homicidios en ese año 23.209 personas; de estas, 3% (696) se reportaron como ocurridas “en el sitio de trabajo”, y aunque no se consideran en esta definición las calles y vías públicas como sitios de trabajo, la muerte de cerca de 700 personas dentro de su sitio laboral revela la importancia *per se* del tema.<sup>5</sup>

En el año 2002, el Ministerio de la Protección Social realizó un estudio descriptivo del accidente de trabajo fatal durante el período 1999–2000. Se encontró que la muerte generada en actos violentos fue de 49,3% (702 casos); la tasa de mortalidad global para el período fue de 9,23 por 100 mil trabajadores. Con relación al sexo, la tasa de mortalidad para las mujeres fue de 0,24 por 100 mil y para los hombres, 20,3 por

100 mil. La tasa por muerte violenta fue sistemáticamente mayor para cada uno de los grupos etáreos a partir de los 20 años. Al evaluar por sector económico, las actividades de transporte, almacenamiento y comunicaciones, junto con las de inmobiliaria, alquiler y otras empresariales y las de administración pública y defensa, fueron las que aportaron más de la mitad de las pérdidas reportadas. El número de años de vida potencialmente perdidos (AVPP) generado por violencia fue de 23.872 (49,5%), cerca de la mitad de este indicador. Al observar los años de vida laboralmente perdidos por mortalidad prematura atribuida al accidente de trabajo y tomando como puntos de corte para los hombres la edad de 65 años y para las mujeres la edad de 62 años, se encontró que nuevamente la violencia es la causa que más contribuyó a la pérdida (19.025).<sup>5</sup>

El Ministerio de la Protección Social, en convenio con la Universidad de Antioquia, realizó el estudio “Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia” en el año 2004. Se encontró que 12,8% (246) de los trabajadores, manifestaron haber sufrido agresiones verbales en los últimos seis meses. Las agresiones más frecuentes fueron llamados de atención, críticas sobre el trabajo y palabras humillantes. La distribución de la agresión verbal con relación al sexo fue similar: 51% en mujeres y 49% en hombres. Las agresiones verbales fueron recibidas principalmente por parte del jefe (40%), seguido de los compañeros de trabajo (22%) y usuarios (21%). Del total de trabajadores encuestados, el 3,6% (69 personas) manifestó haber sufrido amenazas en los últimos seis meses, con mayor frecuencia en las mujeres (59,4%). La forma de amenaza más frecuente fue la verbal y, con relación al agresor, el jefe fue el más frecuente. La prevalencia reportada de acoso psicológico fue de 19,8%; al evaluarlo por sectores económicos, se encontró en transporte y telecomunicaciones (25,1%), salud y educación (19,7%) y finanzas (14,6%). La distribución por sexo fue similar, sin embargo, hubo diferencias al analizarlo por sectores: para transporte y vigilancia fue mayor en hombres y en salud y finanzas, en mujeres. El grupo etáreo de 30 a 39 años fue el más frecuente en todos los sectores. Con relación a las consecuencias sobre la salud de los trabajadores, la presencia de malestar o dolor abdominal en los últimos tres meses predominó en los sectores salud y finanzas, con 24,3 y 19% respectivamente; en los sectores de transporte y vigilancia la prevalencia más alta fue el riesgo de alcoholismo, con 23,8 y 21,7% respectivamente.<sup>6</sup>

Por ser el acoso psicológico en el trabajo un riesgo laboral, puede ser causante de enfermedad profesional y/o accidente de trabajo. Sin embargo, aún no existe normatividad específica que ampare a la población trabajadora del país.<sup>3</sup>

### Aspectos legales en Colombia

Con relación al acoso psicológico, la legislación colombiana no contempla disposiciones expresas sobre este evento. La

Constitución Política enuncia los principios sobre los cuales está fundado el Estado Social de derecho en el que nos encontramos: el respeto a la dignidad humana, a la honra, al libre desarrollo de la personalidad, a la vida digna, a la integridad física y moral, a la intimidad personal, familiar y al buen nombre, a la igualdad ante la ley y la no discriminación, a la integridad personal, al trabajo y a la salud, entre otros, que se ven afectados en la medida que se ve coaccionada la libertad.<sup>12</sup>

El Artículo 25 de la Constitución Política 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.<sup>3, 12</sup>

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.<sup>12</sup> Las anteriores garantías constitucionales son importantes en el desarrollo jurisprudencial, pues sobre ellas se han abordado los diversos pronunciamientos sobre el tema de acoso psicológico en el derecho laboral colombiano.<sup>12</sup>

Actualmente existe el proyecto de Ley 088 de 2004, que titula “por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”, iniciativa presentada por los senadores William Vélez y Mario Uribe Escobar, y que está siendo motivo de debate.<sup>3</sup>

## Discusión y conclusiones

El acoso psicológico o *mobbing* es una forma de violencia de tipo psicológico y discriminatorio hacia una determinada persona (trabajador y/o trabajadora) por parte de sus superiores o de compañeros en el lugar de trabajo, que afecta por igual a hombres y mujeres de todas las edades y puede llegar a causar el hundimiento psicológico y la exclusión del mercado laboral a quien lo padece.<sup>13</sup>

El acoso psicológico en el trabajo es un problema que afecta a la población trabajadora mundial, por tanto, es de vital importancia abordarlo desde diferentes disciplinas para poder otorgar protección real a la víctima, y no esperar que los acosadores se sigan amparando en la ignorancia del problema o que se presenten casos graves para la toma de decisiones.<sup>1,3, 13</sup>

El acoso psicológico en el trabajo no es una enfermedad, sino una serie de conductas inaceptables en una sociedad respetuosa de los derechos humanos, que pueden causar daños psicológicos, físicos y profesionales, con mayores probabilidades de padecerse en organizaciones u empresas con formas de organización del trabajo poco claras, puesto que su aparición es más frecuente en ambientes laborales deteriorados, y puede ser un riesgo laboral al que está expuesta la población trabajadora que debe prevenirse desde la

salud pública a fin de mitigar los daños causados a trabajadores, familia, empresa y sociedad.

En Colombia se ha logrado caracterizar el acoso psicológico en el trabajo como una forma de violencia laboral, cuya prevalencia se estimó en 19,8% para el año 2004, superior a las reportadas por Europa en el año 2000, lo que resalta la importancia de este fenómeno social que atenta contra la seguridad y salud en los ambientes de trabajo.<sup>6, 11</sup> Es de anotar que la prevalencia encontrada se estudió para un solo semestre del 2004 y que los datos con los cuales se compara están dados para un año, por lo cual puede ser mayor de lo que se informa.

La Constitución colombiana ordena la protección preferente de los derechos fundamentales cuando son violentados por alguna autoridad o persona.<sup>3, 12</sup> En el acoso psicológico, los derechos son vulnerados por los hostigadores y muchos casos no son sancionados por la autoridad judicial por no positivización o falta de tipificación de delito alguno.

Actualmente, en Colombia se pueden proteger los derechos de un trabajador, cuando son violentados por un acosador, por medio de la acción de tutela contra particulares.<sup>3, 12</sup> La aplicación en el futuro de normas específicas traería consigo grandes ventajas con respecto a la aplicación de normas clásicas en el derecho laboral, además, trascendería el derecho, así como también se lograría un avance en cuanto a promoción y prevención de la salud ocupacional y de los riesgos profesionales en Colombia.

## Referencias

1. Piñuel y Zabala I. *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander (España): Sal Terrae; 2001.
2. Hirigoyen MF. *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós; 2000.
3. Ossa WO, Palacio CD. *Mobbing: acoso psicosocial en el trabajo*. Medellín, 2005. Trabajo de grado (abogado). Universidad de Antioquia. Facultad de Derecho.
4. Ruano A. *Violencia y agresividad en el trabajo*. *Rev Ma-pfre Segur* 2000;78:27-39.
5. Colombia. Ministerio de la Protección Social. *Estudio descriptivo del accidente de trabajo fatal en Colombia, período 1999-2000*. Bogotá: El Ministerio; 2002.
6. Colombia. Ministerio de la Protección Social. *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo: Colombia, 2004*. Medellín: El Ministerio; 2004.
7. Reyes M. Los servicios de prevención ante el acoso moral en el trabajo: diagnóstico y prevención. *Lan Harremanak : Rev Relac Laborales* 2002;7:219-229.
8. Padiá O, De La Iglesia M. El *mobbing* como enfermedad del trabajo. *Lan Harremanak : Rev Relac Laborales* 2002; 7:231-240.
9. González J. El síndrome del acoso institucional. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://www.diariomedico.com/>

- psiquiatria/n180700.html. Consultado: 16 de julio de 2004.
10. Organización Internacional del Trabajo. Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace. [Sitio en internet]. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/index.htm> Consultado: 23 de julio 2002.
  11. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Third European Survey on Working Conditions 2000. [www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0121EN.pdf](http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0121EN.pdf). Consultado: 23 de julio de 2002.
  12. Hernández F. Mobbing: acoso moral en el derecho laboral. *Actual Laboral Segur Social* 2004;121:10-15.
  13. Escalante J. El mobbing y la evaluaciones de riesgos laborales. *Rev Mapfre Segur* 2004;95:9-17.