



# Aplicación de la ley 1010 de 2006 en las misiones de Colombia en el exterior

**Jacqueline Barrera Castro**

Trabajo de grado para optar al título profesional:  
**Maestría en Derechos Humanos y Derecho Internacional  
de los Conflictos Armados**

**Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto"**  
Bogotá D.C., Colombia

## **APLICACIÓN DE LA LEY 1010 DE 2006 EN LAS MISIONES DE COLOMBIA EN EL EXTERIOR<sup>1</sup>**

### **IMPLEMENTATION OF THE LAW 1010 OF 2006 IN THE MISSIONS OF COLOMBIA ON THE OUTSIDE**

Jacqueline Barrera Castro<sup>2</sup>

#### **Resumen**

En este trabajo se presenta el tema del acoso laboral como un comportamiento agresivo y sucesivo, que se desarrolla entre empleados en un contexto laboral, el cual se ha ido incrementando día a día, con alta intensidad tanto a nivel internacional como nacional. Éste fenómeno, también conocido como mobbing por muchos investigadores, puede causar en la persona que lo padece problemas serios de salud tanto físicos como psicológicos, por consiguiente; atenta contra la salud y algunos derechos humanos, entre ellos: la dignidad humana, el trabajo, la libertad, la intimidad, en consecuencia es pertinente que mediante un análisis teórico de los antecedentes internacionales y nacionales, se presente la definición del mobbing, causas y consecuencias, se compruebe la importancia de solidificar los climas organizacionales en el lugar de trabajo, mediante el análisis de la ley 1010 de 2006 se indagaran las alternativas de solución propuestas como acciones preventivas y correctivas, que deban adoptarse para mitigar los efectos nocivos del mobbing, así mismo, se presenta la situación que deben afrontar algunos empleados que trabajan en las misiones de Colombia en el exterior.

De igual forma y a través del desarrollo de una encuesta, la cual fue dirigida a empleados que trabajaron o trabajan en la planta externa del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia de algunos países del continente americano, aunado con la evidencia empírica recolectada en las observaciones de la misma, presentación de algunos casos reales sucedidos en alguna de las misiones diplomáticas, para demostrar la eficacia de la aplicación de la ley 1010 de 2006.

---

1 El presente trabajo de investigación es presentado como opción de grado para optar al título de Magister en Derechos Humanos y Derecho Internacional de los Conflictos Armados de la Escuela Superior de Guerra, siendo vinculado al grupo de investigación «DDHH, DICA y Justicia».

2 Licenciada en Lenguas Modernas, Universidad de la Salle.

### **Palabras clave**

Mobbing, derechos humanos, derechos fundamentales, estrés, ley 1010, prevención, salud, medidas preventivas y correctivas

### **Abstract**

This article presents the phenomenon of bullying at the workplace as an aggressive and successive behavior, which takes place between employees within a work context, which has been increasing day by day nationally and internationally with high intensity. this phenomenon also known as mobbing, causes serious health, physical and psychological problems, therefore, it is a threat against health and even against some human rights such as dignity, work, freedom, privacy; consequently, through an analysis of international and national backgrounds, the definition of mobbing, causes and consequences and also the relevance of a healthy labor environment, the analysis of the law 1010 of 2006, some alternatives and corrective actions are proposed that should be adopted to reduce the effects of mobbing

The effectiveness of law 1010 will be tested through a survey applied to employees and former employees of the foreign service of Colombia who work or used to work in some countries of the American continent. This will be complemented by empiric evidence obtained through observation, and real cases that happened in some diplomatic missions. Likewise, this project uses the develop on an survey which was lead to the employs that worked or still working abroad with the Diplomatic missions of Colombia in some America countries, based in the empirical evidence of the observations done by the employees, and the presentations of some cases that have happened in diplomatic missions.

### **Key words**

Mobbing, human rights, stress, act 1010, health, preventive and corrective measures

## Tabla de Contenido

Introducción.....	4
Diseño metodológico.....	4
Antecedentes del Acoso Laboral.....	5
1. Antecedentes internacionales.....	5
2. Antecedentes nacionales.....	7
El Moobing y sus consecuencias.....	9
1. Definición del mobbing o acoso grupal en el contexto laboral.....	9
2. Consecuencias del acoso laboral.....	11
3. Clima organizacional.....	12
Situación de la Cancillería y algunas alternativas de solución.....	14
1. Situación en la Cancillería.....	14
Funcionarios de Carrera diplomática y consular.....	15
Funcionarios de Carrera Administrativa.....	15
Funcionarios de Libre nombramiento y remoción.....	15
Situación de los empleados que son nombrados en las misiones de Colombia.....	16
Derechos humanos y fundamentales protegidos.....	20
2. Falta implementar mecanismos.....	21
3. Algunas alternativas que buscan proteger el objetivo de la ley 1010 de 2006.....	23
Algunas normas nacionales relacionadas con el acoso laboral.....	25
Conclusiones.....	28
Bibliografía.....	30
Anexos.....	33

## **Introducción**

Las entidades exitosas deben preocuparse no solo por su misión, visión, sino también por el manejo del talento humano, por la promoción de ambientes sanos, en los cuales se estimule al trabajador en diversos aspectos como: el reconocimiento al mérito, la equidad laboral, que se le valore y respete como ser humano y no como un recurso, como una persona con debilidades, particularidades, destrezas y fortalezas, esto también en consideración de que tales condiciones generan un mejor rendimiento por parte del empleado, en beneficio del empleador.

El acoso laboral trae consecuencias como la desmotivación y el bajo desempeño laboral, lo que va en contra de los objetivos propios de la entidad. Por consiguiente, en particular, una de las responsabilidades de la Dirección de Talento Humano del Ministerio de Relaciones Exteriores consiste en implementar mecanismos para prevenir los ambientes hostiles en toda la institución; esto incluye las misiones diplomáticas en el exterior. Si se tiene en cuenta que existen representaciones diplomáticas tanto en países vecinos como en lugares muy apartados de Colombia como Ghana y Rusia, vale la pena preguntarse: ¿Existen dificultades en la aplicación de la ley 1010 de 2006, en las misiones de Colombia en el exterior? En el presente trabajo se medirá el objetivo de la ley, los bienes protegidos, los conceptos relativos al tema y su aplicación.

La Cancillería se encuentra ubicada en Bogotá, Colombia (sede principal). En este lugar se plantean las directrices, políticas e instrucciones para liderar la posición país a nivel mundial, con lineamientos estratégicos coordinados que deben cumplirse por parte de las misiones en el exterior. De acuerdo con la proliferación a nivel mundial del fenómeno estudiado —según las estadísticas procedentes de instrumentos internacionales, entre ellos, los de la Organización Internacional del Trabajo—, es significativo plantear dinámicas en las entidades de todo el mundo, para que se consoliden acciones en el lugar del trabajo en donde se respeten los derechos de los empleados, se aprecien sus valores y, sobre todo, se respete su salud.

## **Diseño metodológico**

Se desarrolló una investigación cualitativa, mediante la cual se hizo una recolección de datos a nivel internacional y nacional del periodo 1993 -2014. Fue realizada una encuesta a un grupo de funcionarios que actualmente laboran o que laboraron en las misiones diplomáticas y consulares de Colombia en el exterior; con sus vivencias, ellos aportaron información que se puso en reflexión con la hipótesis que se planteó al inicio del presente trabajo, relativa a la poca eficacia en la aplicación de la ley 1010 de 2006 en las Embajadas y Consulados de Colombia — la encuesta fue enviada y contestada por correo electrónico, debido a que este era el mecanismo más práctico y más usado de contacto con las misiones de Colombia en el exterior y fue diligenciado en naciones como Venezuela, Panamá, Estados Unidos, México, Bolivia, Chile y Ecuador—. Se tramitaron 20 encuestas de 30 enviadas a las respectivas misiones.

## **Antecedentes del Acoso Laboral**

En seguida se presentará la evolución del acoso laboral, a nivel internacional y nacional.

El acoso laboral se entenderá en este artículo como una conducta agresiva sistemática, que se desarrolla entre seres humanos en el ámbito laboral. Es un fenómeno que se ha ido incrementando con el paso del tiempo, su intensificación a nivel mundial se refleja con más fuerza día con día; no obstante, este tema es tan arcaico como la propia actividad laboral; en la antigüedad, el término era conocido como el síndrome del chivo expiatorio, síndrome del rechazo del cuerpo extraño o síndrome de mediocridad operativa. Hoy en día, los términos de uso común son el *hostigamiento laboral* y el *mobbing*.

### **1. Antecedentes internacionales**

De acuerdo con las estadísticas de 1998 de la Organización Internacional del Trabajo (2003), se han producido alrededor de dos millones de muertes por año como consecuencia de accidentes y enfermedades en el trabajo, se calcula que cada año los empleados pierden la vida debido a accidentes y enfermedades originados en el trabajo. Adicionalmente, los empleados son víctimas de 270 millones de accidentes de trabajo y 160 millones de enfermedades profesionales; por lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo asegura que las muertes, accidentes y enfermedades se pueden evitar promoviendo una cultura de la seguridad en el sitio de trabajo. Esta cultura de la seguridad debe estar respaldada por políticas y programas nacionales; además, la Organización considera importante la práctica de gestiones continuas y repetitivas para limitar los factores causantes de 70.000 accidentes, que generan poca productividad.

Según Peralta (2004), en el año de 1966, el *Periódico European Journal of Work an Organizational Psychology*, presentó ocho trabajos en un simposio sobre *mobbing* para incentivar las investigaciones. Desde aquella época se han venido presentando cada dos años investigaciones sobre el tema en congresos Europeos, de modo similar afirma que desde los años 80 en los países nórdicos se iniciaron investigaciones, que se ha expandido a otros países europeos alcanzando un gran auge en la época de los años 90 (Peralta, 2004).

Heinz Leymann, citado por Castro y Zeballos (2007), aduce que las cifras de hostilidad en el contexto laboral van en progresivo aumento; de igual forma, Castro y Zeballos aseguran que internacionalmente la OIT es una entidad cuyo objetivo primordial es velar por el respeto hacia los derechos fundamentales de los trabajadores mediante sus recomendaciones; ello a fin, de velar por la consolidación del trabajo decente. Los autores señalan que en la recomendación 97, emitida por la OIT, se aduce sobre la necesidad de los empleadores de proteger la salud de los trabajadores frente al acoso, bajo el argumento de que este es tan antiguo como la misma actividad laboral y de que ha sido usado por el empleador sobre el trabajador para crear sumisión. Por otro lado, Martínez y Ramírez (2012)

coinciden con que esta problemática se ha intensificado presentando casos que buscan la renuncia del trabajador, ello a pesar de la creación del derecho al trabajo.

De igual forma, el fenómeno del *mobbing* se ha estudiado extendidamente en el continente Europeo; en las investigaciones relacionadas con el tema se destacan nombres como Leyman, Dejours, Hirigoyen, así como, de manera reciente, el del popular psicólogo español Piñuel. Estos estudios han indicado que las acciones hostiles son especialmente frecuentes en la administración pública. En países como Portugal, Bélgica, Reino Unido, Finlandia, Portugal, Italia, España y Países Bajos se han tenido que realizar legislaciones, reformas normativas, entre otras medidas; no obstante, en Latinoamérica apenas se ha empezado a reconocer el tema, sin mayores avances al respecto (Pando, Ocampo, Aguila, Castañeda, & Sandoval, 2008). Por otro lado, un 9 % de los empleados europeos también han sido víctimas del fenómeno.; en España, el porcentaje es del 5 %, lo que representa a la sociedad un gasto económico aproximado de 90 millones de euros para cubrir incapacidades profesionales (Camargo & Puentes, 2010).

La Sentencia 780 de 2007 de la Corte Constitucional de la República de Colombia (2007) es una fuente importante para el desarrollo del presente trabajo; en ella se recopila información sobre el accionar preventivo de varios países en relación con el tema del acoso laboral, se redactan los avances legislativos adoptados por los mismos, y se destaca que en los países europeos se han registrado progresos más significativos que los que se han realizado en América; con ello, se hace referencia a la creación de diversos Códigos de Trabajo en diferentes estados de Europa y América (Corte Constitucional de la República de Colombia, 2007).

Según la Corte Constitucional (2007), en Francia se diseñó el Código de Trabajo Francés, el cual se relaciona con la conducta de acoso moral; en él se expone que ningún empleado puede sufrir hostigamiento laboral de parte del empleador, o de cualquier persona que abuse de su autoridad y que busque la degradación de los contextos laborales y la vulneración de los derechos, la dignidad y cause afectación de la salud física o mental, o comprometa el futuro profesional de los trabajadores.

En relación con el Código de Trabajo de Noruega, la Corte Constitucional (2007) concluye que los empleados no deben experimentar las consecuencias del acoso laboral ni comportamientos que no sean propios de actos respetuosos relativos a la dignidad del trabajador; también se confirma que en España no se ha creado ley sobre el acoso laboral pero que sí se han examinado en sus sentencias judiciales los efectos del mismo; no obstante, en Chile se observa que la vía judicial es la encargada de proteger las conductas relacionadas con el acoso laboral debido a que no existen leyes o normas específicas al respecto. De igual forma, en la normatividad de Argentina se creó la Ley 4.148 relacionada con la Prevención, Vigilancia y Eliminación de la Violencia Laboral en el Sector Público y la Ley 12.434 sobre la prevención y erradicación del *mobbing* (Corte Constitucional de la República de Colombia, 2007).

## 2. Antecedentes nacionales

Colombia no es ajena a la situación expansiva, a nivel mundial, del acoso laboral. Por consiguiente, se relatará la adopción de algunas normas que Colombia ha debido incorporar en su ordenamiento jurídico, para la defensa de los derechos del trabajador.

Antes de la Constitución Política de 1991, en Colombia no existía normatividad que tratara el tema que nos atañe en este trabajo de investigación. Sin embargo, después de la Constitución del 1991 se implementaron leyes, decretos y códigos, tales como: los Decretos 1832 y 1295 de 1994, el Código Penal, y los pronunciamientos de la Corte Constitucional. En estos documentos se establecieron lineamientos y nociones relativas a los derechos del trabajador, así como conceptos sobre las enfermedades profesionales y las patologías causadas por el estrés. Así mismo, estos documentos señalan que el Estado debe ser garantista por el respeto de los derechos a la honra, la intimidad, el trabajo, la integridad física y moral, la igualdad, la dignidad y la libertad sexual del trabajador. Con el Proyecto de ley 88 de 2004, se presentó la ley 1010 del 23 de enero de 2006, en la que se adoptarían medidas para prevenir, corregir y sancionar el hostigamiento laboral en el lugar de trabajo (Motta, 2008).

Cabe la pena destacar que en Colombia los estudios relacionados con el tema son escasos; esto mismo sucede en los demás países latinoamericanos. Por ello, es importante tener en cuenta que las relaciones en el trabajo surgen en muchas ocasiones con mezclas de sentimientos como: esperanza, motivación, frustración, agresión y miedo con respecto al mundo laboral; sentimientos típicos de una sociedad dominada por la competencia y los intereses individualistas. El periódico El Tiempo realizó una publicación el 23 de febrero de 2003, con un artículo titulado “Mi jefe me maltrata” en el cual se realizó una descripción acertada del concepto (Patiño, 2003). Luego, Peralta (2004) menciona que en Colombia se han realizado investigaciones sobre violencia laboral, con lo que se encuentra que esta es el principal origen de decesos de los trabajadores. Así mismo lo habría señalado la OIT (Cardona & Ballesteros, 2005).

En el año 2004, se efectuó un trabajo titulado “Formas y Consecuencias de la Violencia en el Trabajo”, labor realizada por el Ministerio de la Protección Social (2004) en colaboración con la Universidad de Antioquia, de la cual se puede deducir que prevalece la violencia física y sexual con cifras de 1,3% en Colombia y 2% en Europa. Se asegura que la cuestión del acoso laboral en Colombia duplica la estadística del continente europeo; en territorio colombiano es del 19,8% en comparación con Europa, que tiene el 9%. Martínez y Ramírez (2012) están en concordancia con los hallazgos de Vargas-Rodríguez y Carrillo-Guarín (2011), quienes han encontrado que en Europa la prevalencia de la problemática es mayor al 8%, mientras que en Colombia supera el 19%.

En consideración a lo anterior, es importante aludir a que Colombia diseñó la Ley 1010 de 2006, para definir conductas atinentes a la protección de los derechos fundamentales que se vulneran con las conductas hostiles y todo tipo de agresión tanto física como verbal en los contextos laborales. Con ello se busca la creación de ambientes sanos, por lo cual es

importante que se busquen mecanismos de prevención, corrección y sanción frente a los dichos hechos.

Por lo anterior, se han generado tres importantes resoluciones la 2646, la 652 y la 1356, del Ministerio de Trabajo, en ellas se busca fomentar dichos mecanismos. Así, mediante la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 (Ministerio de la Protección Social, 2008), se buscó establecer disposiciones para identificar los riesgos psicosociales, que puede vivenciar el trabajador. Se tipificaron las patologías producidas por el estrés en los contextos laborales (una de las consecuencias generadas por la exposición al acoso laboral, que genera graves impactos en la salud). Así mismo, en el capítulo III artículo 14 de la Resolución 2646, se conciertan acciones preventivas y correctivas del acoso laboral, con políticas claras para ser implementadas por las empresas mediante la elaboración de códigos o manuales de convivencia relativos a solidificar buenos climas laborales.

De igual forma, según Semana (2012), las Administradoras de Riesgo Profesionales reportaron al Ministerio de Trabajo, que el número de muertes por razones profesionales fue de 374 en el 2011 y que el total de incapacidades que se pagaron fue de 10.002. José Rodrigo Corrales (citado por Semana, 2012), presidente de la Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo, informó que cada vez más se reporta el acoso laboral como una enfermedad de causa laboral que contribuye al estrés ocupacional. Además, se menciona que existen muchos colombianos que no están satisfechos con sus condiciones laborales, igualmente se menciona, mediante un informe del centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad, que los colombianos cuando tienen un trabajo precario ansían huir del trabajo y que cuando son dignas las condiciones les generan realización personal.

Adicionalmente, en la misma publicación de la Revista Semana (2012), se aduce que, de acuerdo con la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales (la cual se efectuó por el Ministerio de Protección Social), los accidentes de trabajo en el año 1994 con cifras de 136.717, aumentaron a 442.898 en el 2010. Por otra parte, en la publicación también se manifiesta que en el 2010 se presentaron 1.024 quejas con 107 conciliaciones y en el 2011 la cifra subió a 1.038 con 244 conciliaciones. Semana (2012) afirma que demostrar el acoso es difícil debido a que las pruebas deben ser suministradas por la víctima. Los testigos, que suelen ser los compañeros, no dan su apoyo debido a las represalias que se pueden tomar al respecto.

Así mismo, el Ministerio de Trabajo (2012) creó la Resolución 652 del 30 de abril de 2012, por la cual se han mencionado disposiciones sobre la formación y el movimiento de los Comités de Convivencia Laboral en las entidades tanto públicas como privadas. Esta Resolución ha sido cambiada parcialmente por la Resolución 1356 del 18 de julio de 2012 (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2012).

Aun así, los actuales avances del sistema de vigilancia de la salud pública no han involucrado bastantes elementos para la vigilancia de la salud en el contexto laboral. Aunque el artículo 3 del Decreto 3518 de 2006 amplía el panorama de las estrategias para la

inspección de la salud pública y para la detección y atención del problema del acoso laboral, es importante destacar que el trabajador es un individuo bio-psico-social, que se desenvuelve en dos contextos, en la casa y en el trabajo, aunque convive mucho más tiempo en el trabajo (Martínez-Herrera, Agudelo-Suárez, & Vásquez-Trespalcacios, 2010).

En mayo de 2013, se creó un mecanismo denominado COLABORA, que le permite al ciudadano contactarse con un asesor que le puede brindar información relacionada con temas laborales de toda índole. Para el caso que nos ocupa, COLABORA suministra información a las personas sobre las acciones que pueden realizar en caso de ser una presunta víctima de acoso laboral; igualmente, esta herramienta ha sido creada por el Ministerio de Trabajo y es apta para proporcionar ayuda a través de internet, en forma presencial o escrita, o comunicándose al número 120 por medio del celular. En esta línea se le pedirán datos personales al consultante y, seguidamente, le mencionarán el protocolo a seguir y le resaltarán la necesidad de acudir en primera instancia a los Comités de Convivencia Laboral de la entidad en la que trabaja y en la cual empezaron a desarrollarse los hechos.

Otra entidad del Estado colombiano que ha participado en el tema ha sido la Procuraduría General de la Nación (2007), entidad que aprobó la Circular 20 de 2007 en la cual se redactaron diversas directrices para asumir y gestionar las quejas de acoso laboral que se reciban en la entidad. En este documento se señala que el tema del acoso laboral debe tener un trato particular con relación a las demás conductas establecidas en el Código Único Disciplinario, esto debido a que antes de empezar acciones disciplinarias y sancionatorias, se debe agotar el procedimiento preventivo estipulado en el numeral 1 del artículo 9 de la Ley 1010 de 2006, en el cual se afirma que los códigos de trabajo deben establecer procedimientos internos, preventivos y confidenciales.

García, Moreno, Rivera, Fragozo y Murillo (2014) manifiestan que a pesar de que el hostigamiento laboral es un hecho ineludible por su relevancia, existen pocos registros e investigaciones al respecto. De igual forma, la normatividad relacionada no se conoce y no se divulga; las personas no denuncian por temor.

### **El mobbing y sus consecuencias**

En esta sección se presentará la definición del mobbing, sus efectos nocivos y clima organizacional a fin de analizar el término desde la visión de algunos expertos, los efectos que produce con respecto a la salud de los trabajadores y la importancia de cuidar los ambientes sanos en el trabajo.

#### **1. Definición del *mobbing* o acoso grupal en el contexto laboral**

Piñuel (2001) manifiesta que la definición de *mobbing* fue incorporada por primera vez por Konrad Lorenz, quien asume el término para denominar una agresión de un grupo de individuos frágiles de una especie similar, contra una persona más fuerte. Piñuel y Oñate

(2002) aseguran que el término se refiere a la falta de respeto al derecho a la dignidad del trabajador; adicionalmente, afirman que Heinz Leymann fue el primero en brindar una definición práctica sobre las acciones hostiles realizadas por una o varias personas contra un tercero, en periodos cortos y repetitivos.

El término *mobbing* procede del inglés “*mob*”, que significa multitud agitada cerca de algo o de alguien, ya sea en forma devota o contraria, hace referencia a agruparse alrededor de alguno para asediarlo o atacarlo en masa (Motta, 2008). Así mismo, Einarsen y Johan (2006) citan a Einarsen y Raknes, quienes definen que el acoso psicológico en el contexto laboral se refiere a conductas negativas repetidas e intencionadas que están dirigidas a uno o varios trabajadores; conductas efectuadas por sus superiores y/o compañeros y causan humillación ofensa y estrés a las víctimas y a las personas que presencian los hechos. De la misma manera existen diversos términos que se refieren al maltrato persistente y repetitivo hacia una persona, mediante conductas hostiles y negativas; escritores como Leymann, Zapf, Knorz y Kula lo han denominado *mobbing*, otros tales como Einarsen y Raknes (1997) lo han llamado *victimización*, en cambio Einarsen y Skogstad, (1996), Rayner (1997), Vartia (1996) lo denominaron *bullying* (Meseguer, Soler, García, Sáez, & Sánchez, 2007).

Así mismo, Acosta (2011) aduce que el *mobbing* o psicoterror no se refiere a roces habituales, fricciones, tensiones o casos aislados que se pueden presentar en los contextos laborales modernos, asegura que el concepto de *mobbing* no tiene nada que ver con la dureza o con el conflicto que se puede presentar por parte de algunos jefes. Este término se traduciría como acoso, pero Acosta (2011) considera que, en definitiva, no es una expresión apropiada porque el acoso corresponde más al hostigamiento; adicionalmente, lo cataloga como el repetido maltrato verbal y de comportamiento inhumano utilizado en la empresa por otros a fin de vengarse y aniquilar psicológicamente al que lo padece.

Por otro lado, el psicólogo, Piñuel, citado por Becerra y Guerrero (2012), uno de los investigadores y psicólogo español más versados en el tema, ha estimado que fijar labores sin utilidad, o responsabilidades debajo de su capacidad e idoneidad profesional, ello junto al asedio a la persona con una presión inapropiada para que realice su trabajo, y el desprestigio constantemente de su esfuerzo o triunfo profesional, o el imputárselo a otros factores o a terceros, son formas de *mobbing*.

De igual forma, la Organización Internacional del Trabajo, citada por la Corte Constitucional de la República de Colombia (2007), ha adoptado otro concepto del término de acoso laboral como un acto psicológico y verbal que se desarrolla en repetidas ocasiones contra un ser humano para humillarlo; esta acción repetitiva debe ser demostrable. La OIT asegura que este comportamiento agresivo puede realizarse por un empleado en categoría superior laboral hacia un empleado en condición inferior, o viceversa, o en contextos iguales; la conducta agresiva puede ser de tipo verbal, psicológico o cibernético (Corte Constitucional de la República de Colombia, 2007).

Tinoco y Ángeles (2014) aseguran que el acoso psicológico en el trabajo se puntualiza como un comportamiento agresivo, amenazador y abusivo que puede realizarse como un gesto, una palabra, un comportamiento o una actitud, que atenta repetidamente contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, acción que pone en peligro su empleo y que igualmente degrada el ambiente laboral

## **2. Consecuencias del acoso laboral**

A continuación se relacionan algunas consecuencias del acoso laboral, a fin de evidenciar que sus efectos pueden ser muy nocivos, ya que además de perturbar la salud física pueden afectar la salud mental y emocional, y con ello, la autoestima de las personas. El acoso laboral genera un tipo de dolor que puede presentar síntomas psíquicos y somáticos (Piñuel & Oñate, 2002). El *mobbing* genera inestabilidad en la salud y puede presentarse con manifestaciones neuropsíquicas; adicionalmente, la faceta social del ser humano puede ser devastada. En consecuencia, se asegura que, en relación con el cuerpo humano, existen muchos efectos psicósomáticos, que pueden ocasionar dolores con trastornos funcionales y orgánicos. En los contextos sociales, las víctimas desarrollan conductas de aislamiento y ultra sensibilidad a la crítica, desconfianza, retraimiento, hostilidad e inadaptación social, aunado a sentimientos de ira, rencor y deseos de venganza (Giraldo, 2005).

De la misma forma, Acosta (2011) manifiesta que la víctima sufre un enorme daño a nivel psicológico, que le causa pérdida de la confianza en sí mismo. Esta situación afecta diversos aspectos de su vida; la persona pierde su autoestima paulatinamente y el estrés que sufre se hace más crónico, lo que da lugar a la aparición de enfermedades somáticas. Así, se pueden producir transformaciones emocionales y de pérdida de la personalidad, lo que afecta la vida social y familiar, por ende, perturba finalmente la calidad de su trabajo. Esto brinda, paradójicamente, argumentos al hostigador para justificar las agresiones a la víctima.

Por otro lado, el especialista Piñuel (2001) afirma que el fenómeno mitiga la eficacia de la gestión de las entidades al impactar la estabilidad de la persona. El acoso en el contexto laboral genera individuos desmotivados e insatisfechos que asumen el trabajo como una situación de inconformidad, por consiguiente, no tendrán un efectivo rendimiento. De igual forma, Shuster, citado por González (2000), afirma que el acoso laboral es una de las experiencias más aniquiladoras que puede vivenciar una persona, en razón a que la víctima es blanco de agresión de parte de sus compañeros, lo que genera rechazo hacia la misma a fin de excluirlo de sus iguales. Estas situaciones repetitivas afectan bastante a la persona victimizada, lo que le causa pensamientos destructores que la persiguen constantemente.

Otra de las graves consecuencias es el estrés. Indudablemente, este afecta el rendimiento de la persona que lo padece y la productividad de la empresa. El estrés genera pocas ganancias, desmotivación, bajo desempeño laboral; además, es un indicador de que existe un mal clima laboral al interior de la entidad; por consiguiente, es menester de las organizaciones adelantar acciones relativas a la mejora continua de un ambiente sano para beneficio del trabajador. Por otra parte, Trujillo, Valderrabano y Hernández (2007) citan a

Leymann para señalar que en los lugares de trabajo donde se presenta la monotonía, el exceso de actividades y el cansancio físico, se produce agotamiento corporal que genera estrés. En consecuencia, la persona afectada siente inseguridad emocional y una serie de altas y bajas laborales. Así mismo, aseguran que el *mobbing* o psicoterror se percibe como un síndrome social desencadenado por estresores sociales, que es extremo y deliberado, y que produce una cascada de efectos negativos.

Voy Así mismo, Acosta (2011) asegura que la ansiedad, la angustia y el estrés crónico provocan diversos problemas de salud. De igual forma, López y Vásquez (2011) mencionan que las entidades se afectan por el bajo desempeño laboral de sus trabajadores, generando mala reputación de la entidad, reducción de los clientes y, aumento de los accidentes en el entorno laboral. Por consiguiente, este accionar agresivo no es solo un problema de la persona que lo experimenta, sino de toda la empresa. Según Casse (1990), citado por Giraldo (2005), los trabajadores dan el toque diferente en las instituciones, porque poseen los recursos para hacerlo, por consiguiente, la organización debe fortalecer y preservar las relaciones interpersonales de sus trabajadores.

Einarsen, citado por Carvajal y Dávila (2013), identificó tres modelos para abordar las causas del acoso psicológico, como son las personalidades de la víctima y del acosador, las particularidades innatas de la persona, el clima organizacional de las empresas. Estos autores también citan a Leymann en relación a su argumento relativo a que el *mobbing* genera problemas de salud como depresión, ansiedad, desesperación, ira y otros síntomas que evidentemente causan fuertes afectaciones de salud.

Motta (2008) asevera que la explicación común a la mayoría de los casos reside en que el trabajador que resulta objeto de acoso laboral, es una amenaza para el sujeto que lo hostiga o para el grupo de trabajo. El *mobbing* se convierte en un mecanismo para manipular a los trabajadores o a los líderes de los trabajadores, quizá para obtener un mayor rendimiento laboral, o para inducirlos a renunciar, sin tener que pagar indemnización. La víctima suele generar envidias en un sujeto, grupo de trabajo o en varios en un determinado departamento o unidad de la empresa. Estas envidias se presentan por la adaptación del trabajador al grupo, a sus jefes, a los subordinados; o por los resultados generados al departamento. En ocasiones, el trabajador que es víctima de acoso laboral, tiene la suerte de disfrutar de situaciones ya sean personales o familiares deseables por otros.

De la misma forma, vale la pena mencionar que, según lo manifestado por Acosta (2011), se evidencia que el *mobbing* es un abuso constante de poder del agresor. El autor aduce que se suele hostigar a la persona que es considerada diferente por sus ideas y comportamientos, y que las personas, por agradar a un jefe, pueden apilarse para atacar psicológicamente a la víctima.

### **3. Clima organizacional**

A continuación se presentarán los aportes de algunos autores que sugieren cuales podrían ser las acciones que se pueden implementar para mitigar los efectos del *mobbing*. Es

importante precisar que los trabajadores de las misiones de Colombia en el exterior se encuentran con mayor vulnerabilidad debido a que, para los casos correspondientes, no existen políticas claras que permitan la divulgación, capacitación y protección de los derechos de los trabajadores. Por consiguiente, se revelan aspectos sobre el clima laboral, los derechos fundamentales y algunas normas relacionadas.

Acosta (2011) manifiesta que el hostigamiento no es sólo un problema de la víctima, lo es también de la organización; no obstante, esta generalmente niega el conflicto, asegura que la imagen del acosado es manipulada por el acosador culpabilizándolo por su accionar. Por consiguiente, el acosado se aísla, lo que lo induce a un comportamiento antisocial que lo llevará posteriormente a tomar la decisión de abandonar la compañía. La recuperación del hostigamiento suele durar mucho tiempo y algunas veces el acosado no podrá recuperar su capacidad laboral; el acoso puede llegar a ser tan intenso que el agresor puede buscar que la víctima se suicide. Adicionalmente, Acosta (2011) manifiesta que las formas más frecuentes de hostigar a la víctima son la de negarle o reprimirle relaciones sociales, restringirle el uso de tecnología de la información necesaria para su trabajo, exceso de trabajo, imposición de trabajos inútiles, absurdos o humillantes, inactividad total, o ubicarla en un rincón en lo perdido del pasillo.

Para mitigar el *mobbing* es importante considerar varios frentes: las personas (víctima, agresor y cómplices), la entidad (deseo de resolver el conflicto y participación de personal externo) y la legislación laboral que examine el problema. Hirigoyen, citado por Fornés (2002), menciona que la víctima acosada laboralmente puede buscar apoyo en sus familiares, amigos y/o profesionales. Adicionalmente, existen otras estrategias que pueden oponerse al acoso psicológico como son creer en uno mismo, hacerse respetar, dar a conocer el caso al comité de convivencia laboral, mantener la tranquilidad.

Muñoz, Guerra, Barón y Munduate, citados por Vargas- Rodríguez y Carrillo-Guarín (2011), en una investigación realizada sobre la relación que existe entre *mobbing* y clima laboral encontraron que la falta de reglas, el poco apoyo, la baja definición de objetivos y los cambios organizacionales abundantes, estimulan un ambiente propicio para el incremento del acoso laboral; así como también lo hacen las políticas organizacionales y de contratación. De igual manera, Luna (2003), citado por Peralta (2004), considera que el ambiente laboral posiblemente puede ser causa de *mobbing*. La calidad del ambiente psicosocial parece ser origen de situaciones de acoso, que se distinguen por el conflicto entre compañeros de trabajo. Estos son trabajos en los cuales existe poca motivación e interés, ello aunado con climas negativos.

Neuman, citado por Muñoz, Guerra, Barón y Munduate (2006), afirma que un entorno laboral con procedimientos pobres y poco definidos, al parecer tiene consecuencias negativas en lo que respecta a las relaciones laborales. La asignación de tareas poco claras e indeterminadas está relacionada con la agresión en el lugar de trabajo. De igual forma, Muñoz et al. (2006) citan a Hutchinson; Vickers, Jackson y Wilkes (2005), Vartia y Hyyti, (2002), quienes consideran que las empresas que atraviesan situaciones de reestructuración organizacional son territorios atractivos para que se propicie el desarrollo de prácticas de

acoso moral. Muñoz et al. (2006) aseguran que la conducta hostil adulta busca propagar el daño que causa, para ello intenta aminorar el riesgo de identificar al agresor, lo que permite mayores prácticas de acoso. Los autores también manifiestan que en caso de pasar por reestructuraciones laborales se recomienda ser muy claros con los comportamientos que no se permitirán y las sanciones que se impartirán.

Piñuel y Zabala (2002), citados por Zapata y Restrepo (2009), consideran como una solución del acoso laboral, el ofrecer autonomía al trabajador, oportunidades de reducir los trabajos monótonos y repetitivos, y asignar tareas específicas y claras. Los autores sugieren implementar políticas preventivas de las cuales se destacan las siguientes: enfocarse en la cultura, los valores y el clima organizacional; generar compromiso por parte de los miembros de la organización; promover la comunicación y las capacitaciones sobre los riesgos de la violencia; y generar estrategias preventivas para mitigar la violencia en los grupos de trabajo.

De igual forma, es importante mencionar el conflicto como causa. Acosta (2011) afirma que es importante analizar los objetivos de la empresa, los cuales pueden estar planteados como: competiciones por los mismos recursos, falta de acuerdos sobre manejos y mañas, conceptos discrepantes sobre los roles, ordenación que estimula a la competición e invasión de oficio. Adicionalmente, existen causas que se relacionan con necesidades y emociones negativas entre las partes: diferencias y semejanzas de las personas. Así, el conflicto no aparece se fabrica, requiere la participación de personas, adicionalmente, Acosta (2011) asegura que un jefe pasa la cuarta parte de su tiempo intentando resolver conflictos, lo cual genera mucho costo.

Peña-Pérez (2013) aduce que el acoso psicológico depende del clima del conflicto, es decir, que sin conflicto no hay acoso y que muchas personas asumen el manejo del mismo de una forma diferente porque hay personas más conflictivas que otras. Por lo anterior, el autor sugiere que se deben analizar las personalidades de los hostigadores más fuertes y los menos fuertes.

### **Situación de la Cancillería y algunas alternativas de solución**

En esta sección se presentará la situación actual en la Cancillería, los mecanismos que deberían ser implementados y algunas alternativas que buscan proteger el objetivo de la ley 1010 de 2006.

#### **1. Situación en la Cancillería**

A continuación se delimita el problema en la Cancillería, y se presentan algunas categorías de contratos que existen actualmente al interior de la entidad, que pueden contribuir a tener una visión más precisa del ambiente laboral.

En la entidad existen varias categorías de empleados como: contratistas, nombramientos políticos, libre nombramiento y remoción, locales, de Carreras

Administrativa y Diplomática; no obstante, en este trabajo se presentará un muestreo de análisis de tres casos como son la de funcionarios de Carrera Diplomática y Administrativa, en consideración a que la ley 1010 de 2006, tiene un párrafo en el que estipula que esta ley no aplicará en contextos de relaciones civiles y/o comerciales procedentes de los contratos de prestación de servicios en los que no se presente relación de jerarquía o subordinación.

### **Funcionarios de Carrera diplomática y consular**

La Academia Diplomática Augusto Ramírez Ocampo, es la dirección del Ministerio de Relaciones Exteriores encargada de realizar anualmente el proceso de selección de funcionarios para la Carrera Diplomática y Consular. Esta es una opción laboral exigente que se realiza a nivel nacional, a fin de vincular funcionarios con altos estándares de competitividad. Estas personas deben reunir una serie de requisitos como los de dominar otras lenguas diplomáticas y poseer una profesión en cualquier disciplina. Este personal competitivo debe participar en un curso de formación diplomática de un año, en el cual se debe mostrar un óptimo rendimiento académico para ser vinculados en período de prueba como Terceros Secretarios; y su labor será la de prestar un servicio de calidad y proporcionar resultados óptimos para la política exterior de la Cancillería, en consideración a que deben trabajar por cuatro años, en la planta interna, para ser luego trasladados a la planta externa y sucesivamente hasta llegar al rango de Embajador, que implica aproximadamente 25 años de trabajo.

### **Funcionarios de Carrera Administrativa**

La situación de estos funcionarios es muy distinta a la anterior. La Academia Diplomática “Augusto López Ocampo” realiza concursos de admisión cada año, en cambio en la Carrera administrativa solo se han desarrollado tres concursos desde 1995 hasta hoy. Como consecuencia, esta se ha encontrado por mucho tiempo en extinción, se ha disminuido aproximadamente en 85% los cargos actuales son de nivel asistencial, técnicos y pocos profesionales con pocas posibilidades de ascenso y promoción.

### **Funcionarios de libre nombramiento y remoción**

En concordancia con el artículo 23 de la (Ley 909 de 2004 por medio de la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones, 1987) relacionado con las clases de nombramientos asegura que los empleos de libre nombramiento y remoción se realizaran por nombramiento ordinario según lo establecido por la ley, adicionalmente aduce que son funcionarios que ocuparán cargos gerencia pública tales como Ministros, Jefes, Viceministros, Secretarios Generales Directores, Jefes de oficina, Asesores , empleos del servicio exterior con las normas que regulan la carrera diplomática y consular entre otros, son nombrados de momento pero así mismo pueden ser declarados insubsistentes.

La otra parte de las personas que trabajan en la entidad —quienes se encuentran en la planta externa— está conformada por nombramientos políticos, por locales y por las personas que pertenecen a la carrera diplomática y consular de Colombia que deben cumplir con sus funciones en planta externa a la cual deben ser trasladados cada cuatro años. Los funcionarios de carrera administrativa son trasladados al exterior por solicitud de ellos al jefe de personal a fin de mejorar su condición laboral, pero muchas veces sucede que son enviados para realizar todos los trabajos que sean designados por el jefe inmediato, que generalmente son los operativos y de bajo perfil, en consideración a que la mayoría de administrativos pertenecen a cargos asistenciales.

### **Situación de los empleados que son nombrados en las misiones de Colombia.**

El alejarse de sus familiares, la diferencia de forma de vida, la angustia por el cambio en otros países son escenarios angustiosos que se vislumbran a la llegada de un viaje. En relación con algunos funcionarios diplomáticos, intentan retardar la alternación al exterior, para poder compartir mucho más tiempo con sus familias, especialmente cuando quedan hijos, padres ancianos y enfermos. Todo esto se realiza a cambio de mejorar la condición laboral.

Esta el caso de los funcionarios que, inscritos a la carrera administrativa, se ven de cierta forma forzados a aceptar el nombramiento en el exterior, con mejor remuneración económica que la que perciben en Planta Interna, y por ende, creen que deben aprovechar la oportunidad de nombramiento. Muchos de ellos, por la falta de conocimiento del terreno y del entorno laboral de las misiones en el exterior, afirman que se encuentran en una situación excepcionalmente positiva, con impresiones como: “si se deja pasar esta oportunidad me arrepentiré”. Pero, la realidad es distinta, la situación en las Embajadas y Consulados es muy difícil, la carga laboral se incrementa significativamente, la responsabilidad es mayor, el sueldo alcanza para pagar un pequeño cuarto de una casa, esto si quiere ahorrar y enviar para el sustento de los familiares que quedaron en Colombia.

Frecuentemente los funcionarios de la planta externa no saben cuál es la primera instancia para presentar la denuncia, se dice que es un tema vetado y para hacerlo se necesita tener valor. Las personas que finalmente lo logran, envían la denuncia a la Dirección de Talento Humano y esta, a su vez, algunas veces la redirecciona a la Dirección de Control Interno Disciplinario, a fin de que esta estudie si se constituye la denuncia como acoso laboral (esta es función del Comité). Por ende, no hay garantía de confidencialidad de la información; la querrela será conocida de primera mano por personas que laboran en las oficinas antes mencionadas. Por lo anterior, es importante resaltar que las Direcciones de Control Interno Disciplinario y Talento Humano, se atribuyen funciones que no les competen, lo que genera una re-victimización y, como consecuencia, se vulnera el derecho a la intimidad.

En esta parte del trabajo es importante presentar evidencia empírica a fin de demostrar la eficacia de las acciones preventivas y correctivas que ha implementado la entidad con respecto a la aplicación de la ley 1010 de 2006, en las misiones de Colombia en el exterior

frente a los casos relativos de acoso laboral, por consiguiente a continuación se narrarán algunos casos acaecidos en algunas misiones diplomáticas en el exterior que aunado a los hallazgos encontrados en las encuestas presentadas por algunos empleados que laboraron o laboran en América, concretamente en naciones como Venezuela, Panamá, Estados Unidos, México, Bolivia, Chile y Ecuador—.

- En una misión de Colombia en el Exterior, se recibe una queja en la cual se menciona sobre la contratación de una persona para realizar actividades netamente administrativas de acuerdo con las indicaciones de la Dirección de Talento Humano, pero realmente desempeña funciones directivas en el Consulado, aunque posea vinculación por contrato; constantemente hace alardes de su condición de poder, experiencia y oportunidad, El quejoso que es una persona que pertenece a la entidad desde hace 20 años, y es funcionario de carrera administrativa quien envía pruebas relacionadas con su escrito, asegura que está persona recibe un salario excesivo, adicionalmente aduce que se han presentado repetidamente maltratos psicológicos, relacionados con la humillación constante para hacerlo sentir que no sirve, que no piensa, que todo lo que dice y hace está desfasado, que la inteligente es ella, realizando gestos y guiños alusivos a la mediocridad, burlándose a espaldas con otros compañeros y generándole un ambiente desagradable, se ha aislado del grupo, comenta el funcionario hostigado; que por las noches, fines de semana y en varias oportunidades se ha sentido muy deprimido, ha interiorizado el concepto manejado por la señora de incompetencia, ya se repite diariamente, que no sirve para nada, que está muy lento, que actúa incorrectamente, para concluir con que evidentemente posee una baja y lenta capacidad cognitiva.

Cierto día, se llena de valor y envía la queja a la Dirección de Talento Humano, pero no hubo ningún tipo de intervención como la de revisión del caso, acciones preventivas para el mejoramiento del clima laboral, por el contrario fue devuelto a Colombia y está trabajando en una oficina del área consular en la sección del archivo y la señora que lo ha hostigado continúa trabajado en la misma misión.

- Otro caso que tuvo que padecer un empleado contratado como conductor en una embajada de Colombia en el exterior y que tuvo que vivenciar durante cinco meses situaciones que atentaban contra su dignidad en las cuales debía desempeñar sus funciones de acuerdo con las necesidades de servicio del Embajador y/o los que designaba el mismo, quienes no le daban un trato propio de ser humano, debido a su comportamiento despectivo muy marcado como el hecho de que el subalterno debía estar disponible para atender cualquier tipo de requerimiento del señor embajador y sus delegados, fuera la hora que fuera, de madrugada altas horas de la noche, sin poder dormir el tiempo necesario, aguantando jornadas excesivas de trabajo, comer a destiempo; aunque presenciaba los banquetes y las celebraciones protocolarias de diplomacia consular, pero nunca se le brindó trato digno y aunque denunció fue desvinculado de su labor y el Embajador siguió desempeñando sus funciones, a continuación se transcribe parte de su versión:

*En las horas laborales y también fuera del horario de trabajo en esta profesión hay que trabajar para los amigos de ellos, familiares y obedecer las órdenes, estoy indignado, agotado e inclusive con problemas de salud, por causa de los maltratos recibidos durante 5 meses de auténtico terror. Después de jornada larga de trabajo ya enfermo con dolor fuerte de cabeza y alimentado con agua de llave de garaje, inclusive en el día de reposo debía llevarlos para ver un partido de fútbol, porque si no aceptaba sería remplazado inmediatamente, pase hambre, sed, no recibí ninguna ayuda pecuniaria no me pagaban las horas extras.*

*El siguiente día, fui almorzar de rapidez en ausencia del Embajador y su esposa corriendo riesgos porque no me fue concedido tiempo, al día siguiente debí esperar el señor Embajador pero me sentía mal, con la vista mala y sudando, perdí el sentido y estrellé el carro contra la pared del garaje, el médico me dio cuatro días de incapacidad pero el señor Embajador me ordenó conducir el carro para transportar a 7 personas lo cual va contra la ley, porque el carro tiene capacidad para cinco personas. Aun así el 20 de julio fue acusado por un doctor de maltratar al señor Embajador y que él estaba nervioso por mi culpa, en ese momento recibí órdenes para seguir trabajando hasta la medianoche, sin comida, lamentablemente ya que después de 5 meses de ser tratado como un perro, es doloroso oír tal acusación yo siempre lo respete y obedecí, inclusive siendo pisoteado y masacrado por ese Embajador.*

*El 22 de julio se me ordenó llevarlos a una ciudad distante, con regreso el mismo día andando a una velocidad superior a la permitida, solamente tuve derecho a llenar el tanque y no tuve autorización para ir al baño durante los dos viajes y el 1 de agosto me informaron que sería despedido.*

- De igual forma se pone a la luz otro caso que sucedió en un Consulado de América del norte, el cual es uno de los lugares más apetecidos por muchos políticos para trabajar por su ubicación estratégica, el clima es bueno porque las estaciones no son fuertes en aquel lugar, el presunto hostigamiento venía ocurriendo desde hace ya varios años, pero alguien tuvo la valentía de enviar un escrito a fin de pedir ayuda y apoyo que nunca llegó por el contrario dentro de un rango de tiempo de dos años y medio se han despedido 9 empleados por parte de una misma persona, la quejosa manifiesta que el clima laboral es muy tenso, los empleados son investigados por presuntas anomalías y esto es por orden de la Cónsul, es decir, que las víctimas aparte de ser acosadas se revictimizan, esta Cónsul envía correos a la Secretaria General de la entidad a fin de que los empleados sean cambiados o destituidos de acuerdo con su complacencia, no existe ninguna oportunidad al ser escogido por esta persona hostigadora que maneja la entrada y salida del personal en el consulado a su antojo, asegura la quejosa, quien fue inculpada por enviar un correo, de allí se desprendió una investigación y fue acusada de hackeadora, ella intento pedir ayuda a varias personas entre ellas a la Ministra de Relaciones Exteriores, quien fue la persona que la referenció para trabajar en ese Consulado, pero finalmente la señora fue despedida, a continuación se transcribe parte de la nota que ella envió: *“Este escrito no tiene otra finalidad que la de informar y dar a conocer a terceras personas imparciales en esta situación acerca de la manera en que se maneja al personal dentro del Consulado y como 9 funcionarios han sido despedidos en los últimos 2 años y 6 meses*

*por la Cónsul General. De igual manera pido que se investigue a fondo esta situación teniendo en cuenta toda la evidencia y las pruebas pertinentes para ello y no solamente las sospechas alegadas por la Cónsul General, adicional el acoso laboral por parte de la señora cónsul en mi contra.”*

De otra parte a modo de evidencia empírica se muestran los resultados de las encuestas realizadas por empleados de planta externa descritas en la parte final de este trabajo, como las observaciones transcritas textualmente por parte de algunos encuestados:

- *“Se debe partir de la base que al momento de la asignación de un cargo en el exterior este ya tiene unas funciones asignadas para el funcionamiento de la misión diplomática, las funciones deben ser desarrolladas por la persona nombrada y quien acepta el cargo tal como lo jura al tomar posesión del mismo”.*
- *“Las funciones consulares son muy gratificantes, siempre y cuando exista un excelente clima laboral de equipo, respeto y especialmente de compromiso y lealtad frente a la institución el país y nuestros connacionales, y no hacia los superiores, guardando silencio por los maltratos laborales y faltas hacia los compromisos y deberes que estos han adquirido al momento de su posesión, por temor a las represalias y amenazas que lo regresen”*
- *“El hecho de que todos los cargos de planta externa sean de libre nombramiento hace que los funcionarios no denuncien por el miedo a ser despedidos. En el exterior los comités de convivencia no reciben capacitación y solo se constituyen cuando se presentan las quejas por acoso”*
- *“Es importante tener en cuenta que existe la necesidad de hacer conciencia en cada uno de los miembros de la institución. Esto sirve para que cada individuo conozca el roll que debe desempeñar dentro de la empresa, así mismo, debe tener presente que en toda actividad lo que debe primar son el respeto y el buen trato, sin tener distingos de categorías en los cargos que ostentan, ni mucho menos la labor desarrollada; solamente debe bastarle y tener presente que es una persona a la que se está dirigiendo”*
- *“Qué bueno que la administración conociera los resultados de esta encuesta y tomara conciencia de que sin el potencial que aportan los funcionarios de planta el potencial de su trabajo, esta entidad no iría a ninguna parte”*
- *Se presentan situaciones de falta de respeto, como insultos y vocabulario soez y hasta posturas arrogantes como la de colocar los pies encima del escritorio cuanto atienden el personal de la misión.*
- *“mi superior no propicia un ambiente laboral equitativo, acosa laboralmente a sus subalternos y muchas veces se ausenta del consulado, con los compañeros el ambiente es mejor”*

Vale la pena mencionar que en la sección de conclusiones también se muestra la poca eficacia de la entidad con respecto a la aplicación de la ley 1010 de 2006, debido a que no se realizan acciones preventivas relacionadas con el clima laboral, según lo exigido por el artículo 11 de la resolución 652 de 2012, adicionalmente no se realizan jornadas de

capacitación de la ley 1010 a miembros de los Comités de Convivencia laboral ni mucho menos a los empleados-.

### **Derechos humanos y fundamentales protegidos**

El despertar de la búsqueda y análisis de información sobre los derechos humanos y fundamentales que pude consultar en la Constitución Política de Colombia y en otros documentos, surgió a través de la temática desarrollada en la maestría de derechos humanos y derecho internacional de los conflictos armados, en la cual se identificaron los mecanismos que han diseñado los estados para mitigar los efectos del acoso laboral y proporcionar el conocimiento y defensa de los derechos con los que cuentan los trabajadores para su respectiva implementación, en caso de ser víctima de hostigamiento en los contextos laborales.

La dignidad es uno de los derechos inherentes al ser humano. Esta tiene tres aspectos importantes inmersos en su profundo sentido denotativo, como son: la realización personal, la inserción social y el proyecto de vida (Corte Constitucional, 2002). Este es un derecho inalienable de todos los seres humanos establecido en los tratados, convenciones, protocolos y otros, de los cuales Colombia ha hecho parte. Una parte significativo del articulado de estos documentos busca elaborar la importancia del concepto de dignidad, como principio que se funda en la naturaleza humana y que se salvaguarda como uno de los derechos más importantes.

A pesar de lo descrito, este derecho se vulnera en diferentes escenarios de la vida cotidiana del ser humano. En este caso, en los contextos laborales se entiende que es un fenómeno que crece en todas las empresas del mundo como forma de abuso de poder, y que genera ambientes mal sanos, que debido a la mala planeación generan situaciones que atentan contra el bienestar de las personas, con enfermedades como el estrés. El *mobbing* puede presentarse de forma horizontal o vertical en la estructura de las organizaciones.

Por consiguiente; las empresas deben preocuparse por entender los derechos de sus trabajadores como seres humanos y deben darle importancia y un trato apropiado. Se habla en las empresas de que los trabajadores son “buenos o malos componentes”, esto evidencia la condición del manejo de piezas claves que contribuyan con el alcance de la misión y visión de la entidad, a fin de conseguir los objetivos estratégicos de las empresas. Se debe propender por crear los espacios que permitan blindar los valores que se le deben a la persona, darle respeto, protección, cuidado a la dignidad personal del trabajador, deben valorarse como seres únicos con debilidades y fortalezas y velar porque la conducta sea objeto de buenos tratos, respetando su particularidad, sus creencias y sentimientos.

A su vez, en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, dice que a todos los seres humanos se les debe respetar su intimidad en todos los aspectos y su buen nombre, adicionalmente y teniendo en cuenta que los protocolos de manejo de información muchas

veces son mal manejados y la información contenida en las denuncias que con esfuerzo se han presentado, se filtra, exponiendo a la víctima al escarnio público.

De otra parte, en el artículo 21 de la Constitución Política de Colombia (Asamblea Nacional Constituyente, 1991), se garantiza el derecho a la honra. Este derecho a la honra y a la reputación está citado en diversos instrumentos internacionales de derechos humanos, como el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos (1966) en el artículo 17, en la Convención Americana sobre Derechos Humanos en el artículo 11 (Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos, 1969), e incluso está consignado en el artículo 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Organización de las Naciones Unidas, 1948), por ende, Colombia como estado parte, lo ha adherido a su Constitución Política Colombiana como un derecho fundamental que juega un papel muy importante en relación al respeto por la dignidad del ser humano. En este caso, el trabajador tiene derecho a la honra y a su buen nombre.

De igual forma, en el artículo 18 de la Constitución Política de Colombia (Asamblea Nacional Constituyente, 1991), se garantiza la libertad de conciencia, creencias, y convicciones. Este artículo es vulnerado en situaciones en las que el hostigador se burla de la víctima por sus creencias, convicciones y le obliga a callar.

El artículo 25 de la Constitución Política de Colombia (Asamblea Nacional Constituyente, 1991) asegura que el Estado colombiano debe propender porque este derecho a la honra sea respetado en todas sus modalidades, adicional a ello, debe tenerse presente que el trabajo dignifica a la persona, le permite desempeñarse en el desarrollo de labores honestas para sentirse productivo. Labores que le representan un crecimiento constante a base de enriquecedoras experiencias, en las cuales puede acrecentar sus habilidades mediante la capacitación y la práctica. En una sociedad equitativa estas habilidades serán reconocidas mediante una remuneración justa que le provee a la persona satisfacción y realización personal.

Los estados partes deben efectuar legislaciones que atiendan la defensa de los derechos humanos, por ello, de acuerdo con la normatividad establecida en los tratados, se adopta el artículo 2 de la Ley 1010 (Congreso de Colombia, 2006), donde se afirma que se entenderá como acoso laboral toda conducta repetitiva y demostrable que recaiga sobre el empleado y sea ejercida por un superior y/o un compañero de trabajo, para causar aflicción pavor y ansiedad y generar falta de motivación en el trabajo, con la finalidad que el trabajador finalmente presente la renuncia.

## **2. Falta implementar mecanismos**

En consideración a la necesidad de proteger los Derechos Humanos y los Derechos Fundamentales, en este apartado se desea plasmar que los mecanismos creados a fin de proteger al trabajador no son tan objetivos como se pretende en la Ley 1010 de 2006.

Se tendrán en cuenta los argumentos de diferentes artículos especializados en el tema. Así, se evidencia que, según Acosta (2011), el *mobbing* casi siempre gana la batalla, se trata de una vileza cobarde pero limpia de la que no queda rastro; denunciarlo es difícil y la recolección de las pruebas exigidas es difícil y tiene un alto costo.

Por consiguiente, la víctima es victimizada, no hay acciones de reparación, es acusada por los demás, pero no se implementan acciones médicas que permitan evidenciar si, posteriormente, se ha recuperado de la afectación que se ha causado a salud; afectación a la que se ha visto expuesta durante el tiempo que ha sido objeto de los hostigamientos y del proceso de adaptación a la entidad. Esta situación revictimiza a la víctima porque no se manejan los protocolos adecuados, prueba de ello es la vulneración a la que es expuesto con respecto al manejo de información confidencial y la vulneración de derechos del trabajador.

A fin de poder evidenciar las acciones tomadas por la alta dirección de la Cancillería con respecto a la propagación del fenómeno, en la planta externa, es importante mencionar que algunas personas que diligenciaron la encuesta mostraban cierto tipo de temor y no la tramitaban, a pesar de que esta era anónima; a otros les generaba expectativas sobre los estudios o avances que permitieran gestar algún cambio de política organizacional que mejorará la situación. Igualmente, se pudo observar que no se implementa capacitación en lo relativo al concepto de la ley, tanto para los miembros que forman parte de los Comités de Convivencia Laboral en resolución de conflictos, así como para el conocimiento de la Ley 1010 de 2006.

Además, con la gran cantidad de misiones y representaciones de Colombia en el exterior, los mecanismos preventivos y correctivos del acoso laboral en el exterior son un tema muy difícil de abarcar a plenitud. Si se tiene en cuenta que existen 174 misiones en el exterior, 59 Embajadas, 5 delegaciones y alrededor de 110 Consulados en todo el mundo, la labor se hace altamente compleja para una sola oficina a fin de impartir direccionamiento organizacional relacionado con temas de bienestar y capacitación para tantas sedes en el exterior; por consiguiente, la forma virtual que se utilizó para enviar la resolución correspondiente con los nombres de los miembros que forman parte del comité mediador, por parte de la entidad, no fue suficiente. No hubo tampoco divulgación de la ley 1010 de 2006, a fin de que los empleados conocieran los derechos y deberes que tienen en caso de ser víctimas de un presunto acoso laboral. Ni siquiera se capacitó a los miembros que forman parte del comité en temas relacionados con la resolución de conflictos, ni sobre la misma ley.

En la Resolución 3626 de 2014, del Ministerio de Relaciones Exteriores (2014), se designan los representantes de la entidad ante los Comités Mediadores de Resolución de Conflictos de la Planta Externa del Ministerio de Relaciones Exteriores. En la actualidad no se ha dado cumplimiento integral a la conformación total de dichos Comités en la planta externa, y aunque la instrucción fue conformar los comités en el término de 10 días hábiles, no se le dio cumplimiento.

Así mismo, se señala en el numeral 2 del artículo 1 de la resolución 3626 (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014), que se conformará el Comité Mediador de Resolución de Conflictos por cada Misión Diplomática y oficina consular que tenga asignados más de cuatro funcionarios y que estará integrado por dos representantes de la Entidad y dos representantes de los funcionarios. Actualmente, el Comité está integrado por dos representantes de la Entidad pero no se ha realizado a plenitud la elección de los representantes de los funcionarios. Una posible causa de esta situación puede estar relacionada con los constantes cambios que se presentan en el exterior, lo que impide que se establezcan los comités; de hecho, esta misma condición hace pensar que una vez que logren establecerse, posiblemente no durarán mucho.

En consideración de que los empleadores deben impedir la ocurrencia de accidentes y enfermedades utilizando los mecanismos de prevención, así mismo, es de obligatorio cumplimiento reparar la salud de los trabajadores que se han visto expuestos en procesos de hostigamiento laboral (LEGIS, 2013). La Cartilla Laboral Legis 2013 manifiesta que se debe comunicar a los empleados de los posibles riesgos a los que se enfrentan, a fin de identificarlos y controlar las causas de accidentes y enfermedades.

### **3. Algunas alternativas que buscan proteger el objetivo de la ley 1010 de 2006**

José Acosta (2011) asegura que el *mobbing* quedaría neutralizado si las personas que presencian el hostigamiento laboral actuaran honestamente para apoyar a la víctima, y si esta recibiera comprensión y apoyo por parte de sus familiares. Esto le daría herramientas a la persona para enfrentarse con éxito al problema y mitigar por completo las situaciones de acoso.

Si se conformará un grupo de personas en la oficina de Bienestar y Capacitación del Ministerio de Relaciones Exteriores, que se dedicaran exclusivamente a realizar investigaciones, y a buscar tácticas para fortalecer los ambientes laborales de las misiones diplomáticas en el exterior, precisamente en las sedes donde los empleados se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad, debido a que no se están desarrollando estrategias ni actividades que fortalezcan los ambientes laborales. Como se ha dicho, debe tenerse en cuenta que las misiones en el exterior son bastantes y la oficina de Bienestar y Capacitación, encargada de fortalecer el clima laboral, es una sola. Es decir, que su accionar se muestra reducido por la cantidad de oficinas en el exterior.

Por lo anterior, es prioritario que se trascienda en la búsqueda de las causas de los conflictos que suelen generarse específicamente en cada una de las sedes diplomáticas, es decir, cada una de las misiones debe planear todas sus gestiones: planes de acción, objetivos estratégicos, planes estratégico-institucionales, misión y visión del ente matriz —que en este caso es el Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual actúa en coherencia con lo previamente establecido en el Plan Nacional de Desarrollo—. Por consiguiente, cada una de estas representaciones diplomáticas debe velar por el cumplimiento de su gestión, en concordancia

con el Ministerio de Relaciones Exteriores, a fin de velar por los intereses nacionales en el lugar en que se encuentre la misión.

Por lo anterior, Peña-Pérez (2013) manifiesta que la mediación es un método de resolución de conflictos en el que un tercero, una persona o varias neutrales ayudan a otros a resolver un inconveniente, discusión o mal entendido; asegura que la mayoría de los investigadores coinciden en que la mediación en un proceso de *mobbing* no sirve, porque mediar se refiere a asumir el principio de la igualdad en las pretensiones de ambas partes en conflicto. En ese orden de ideas, asegura que el acosador controla, tiene el poder, y la víctima no, por ende es una situación de desequilibrio de poder entre las partes.

Sin embargo, Peña-Pérez (2013) señala que existen algunos que defienden la idea de que la mediación sí sirve, puntualmente en el caso en que se implementa en las fases iniciales del *mobbing*; es decir, al inicio de las conductas abusivas y de abuso de poder. Por ello, Peña-Pérez reconoce que la mediación no funciona para los casos en que el proceso de *mobbing* esté muy avanzado.

Por lo anterior, cabe la pena mencionar que aunque cada una de las misiones debe velar por el cumplimiento de los intereses nacionales y por la atención del ciudadano colombiano, el entorno de cada una es distinto. No es lo mismo atender colombianos que viven en San Antonio del Táchira, que atender colombianos que viven en Nairobi: los objetivos estratégicos pueden ser los mismos, pero los entornos son distintos, tienen características específicas, de región a región. Si quizás se generaran investigaciones con profesionales especializados que permitan conocer las personalidades y particularidades de las personas que ocupan los cargos, y se les brindara la capacitación pertinente, no solo en cuanto al accionar propio de las misiones —como son la expedición de pasaportes, visas, y otros quehaceres propios de la misión—, sino también en cuanto al entorno laboral, con un enfoque preventivo con respecto al acoso al que podrían enfrentarse en las misiones.

En consideración a que la educación es una de los principales procesos que permiten cambiar conceptualizaciones, divulgar información, aprender y aplicar, enseñar a ser mejor ser humano, a liderar el respeto en los espacios laborales, a divulgar los derechos humanos y fundamentales del trabajador, entre otros, por consiguiente, la oficina de Bienestar y Capacitación debe ampliarse, porque, para la labor que desempeña, es muy importante una oficina que cuente con más de ocho empleados que atiendan los temas atinentes a la planta interna del Ministerio de Relaciones Exteriores. Se sugiere que se creen pequeñas réplicas de oficinas de Bienestar y Capacitación en las sedes diplomáticas que promuevan el fortalecimiento.

Adicionalmente, debe hacerse la creación de manuales de convivencia, tal como se ha recomendado. Es importante que se adopten estos manuales y, de esta manera, se sigan las recomendaciones emanadas de la ley y las resoluciones analizadas como se había mencionado en relación con el accionar preventivo. Por ello, la participación de la alta dirección es muy importante. Se empieza por el reconocimiento del conflicto —porque existe una falencia en relación con el manejo del talento humano—, por solidificar no solo la planeación de la misión, visión, objetivos estratégicos de la entidad, sino que a través de la

educación, se deben generar comportamientos que puedan enriquecer los ambientes sanos en las sedes diplomáticas. Con ello se debe concientizar a todo el personal de que está trabajando con seres humanos y no con elementos, como ahora son catalogados los trabajadores de las empresas. Se deberían liderar diligencias en las cuales se pueda gestar un dialogo constante con los jefes, subalternos y compañeros, mediante mōnitoreos constantes en los cuales se puedan promover espacios oportunos y se realicen las mencionadas capacitaciones sobre **resoluciōn de conflictos**, en las cuales se pueda orientar a los trabajadores de todo rango para que puedan adquirir destrezas en el manejo de conflictos, y generar sobre ello resultados trascendentes.

### **Algunas normas nacionales relacionadas con el acoso laboral**

Ademās de la Ley 1010 de 2006, existen otras resoluciones que plantean disposiciones encaminadas a la prevenciōn, para actuar positivamente en relaciōn con los efectos del *mobbing*. Entre ellas, se seāalan las siguientes:

En la Resoluciōn 2646 del Ministerio de la Protecciōn Social (2008) se redactan criterios para la evaluaciōn, identificaciōn y prevenciōn de los peligros psicosociales en la zona laboral, para detectar potenciales patologías relativas al estrēs ocupacional. A su vez, Hernāndez (2014) menciona que es pertinente establecer la conformaciōn de los Comitēs de Convivencia Laboral, como una medida preventiva contra el acoso laboral a fin de proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que perturben la salud.

En la Resoluciōn 652 del 11 de mayo de 2012 (Ministerio de Trabajo, 2012), mediante la cual se establece la creaciōn y funcionamiento de los Comitēs de Convivencia Laboral, se observan los criterios y protocolos que deben ser implementados en las entidades, como, por ejemplo, la instrucciōn de que los miembros que formen parte de estos comitēs cuenten con las competencias actitudinales y comportamentales. Asί mismo, se estipula la prioridad de capacitar a los integrantes en resoluciōn de conflictos y comunicaciōn asertiva y otros temas relevantes, se menciona ademās que la entidad debe proporcionar un espacio fīsico seguro para el desarrollo de las reuniones y proporcionar un espacio seguro y confidencial para el manejo de la informaciōn.

Vale la pena destacar que en el artίculo 8 de esta resoluciōn (Ministerio de Trabajo, 2012) se menciona la importancia de emitir las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas, el informe anual de resultados de la gestiōn del comitē de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control. De igual forma, en el artίculo 1 se establecen determinaciones sobre la responsabilidad que le corresponde a las Administradoras de Riesgos Profesionales y a los empleadores, frente al adelanto de medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, establecidas en el artίculo 14 de la resoluciōn 2646 de 2008 (Ministerio de Protecciōn Social, 2008).

Por lo anterior, es pertinente seāalar que en el artίculo 14 de la Resoluciōn 2646 se constituyen las acciones preventivas a que se ha hecho referencia en los pārrafos anteriores,

entre las que se destacan la enunciación de estrategias claras para advertir el acoso laboral, según las cuales los empleadores y trabajadores deben promover ambientes favorables de convivencia; así como elaborar manuales de convivencia que establezcan los comportamientos permitidos en la entidad y las capacitaciones que se mencionan en la Resolución 652, entre otras.

De igual forma, en el artículo 10 de la Resolución 4416 del Ministerio de Relaciones Exteriores (2012) —resolución que no es más que una compilación de la Resolución 652 y apartes de la ley 1010 de 2006—, se plantea superar las situaciones que atenten contra el buen clima laboral, para ello señala la importancia de capacitar a los integrantes del comité y a los funcionarios de la entidad en lo relacionado con el tema de acoso laboral.

Es pertinente mencionar que no existen evidencias que demuestren el accionar preventivo y correctivo, como por ejemplo, manuales de convivencia. Con respecto a los Comités de Convivencia Laboral de las misiones diplomáticas de Colombia en el exterior, tal como se señala en el artículo 6 de la Resolución 652 (Ministerio de Trabajo, 2012) —relativo a las funciones que deben ejercer los Comités de Convivencia Laboral—, resulta importante que exista un mecanismo de control que evalúe la eficacia de la gestión del Comité, porque no existe garantía de las acciones que deben ejecutarse a fin de prevenir los posibles ambientes poco salubres.

Mediante el artículo 14 de la Resolución 2646 (Ministerio de Protección Social, 2008), se enuncian las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral. Entre ellas están las que formulan la importancia de promover políticas claras con respecto a la implementación de ambientes positivos y sanos en los lugares de trabajo; ejemplo de ello son la elaboración manuales de convivencia sobre tipos de comportamiento aceptables, las actividades de sensibilización sobre las consecuencias del acoso laboral y la realización de capacitaciones sobre resolución de conflictos. Es pertinente señalar que de acuerdo con lo informado los Comités de Convivencia Laboral deben gestionar no solo las acciones correctoras sino que se debe vigilar por que se ejecuten acciones preventivas que nutran los ambientes sanos en el lugar de trabajo. Debe haber trabajo en equipo, es decir, las oficinas encargadas del talento humano, deben brindar la respectiva capacitación a los integrantes del mismo y acatar las recomendaciones; no obstante, por desconocimiento del tema no se están llevando a cabo este tipo de acciones.

Relativa a esta problemática, también se encuentra la Resolución 3626 del 28 de mayo de 2014, *por la cual se designan los representantes de la entidad ante los comités mediadores de resolución de conflictos de la planta externa del Ministerio de Relaciones Exteriores, y se establece el procedimiento para la integración de los comités* (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014). En la actualidad no se ha dado observancia a la conformación total de dichos Comités. En esta resolución se reportan 80 Comités, de los cuales solo se ha nombrado a los representantes por parte de la entidad. De tal manera, hace falta la respectiva votación al interior de las misiones diplomáticas para seleccionar los representantes de los funcionarios, tal como se establece en el numeral 2 del artículo primero de esta resolución sobre la conformación del Comité Mediador de Resolución de Conflictos por cada misión

diplomática y oficina consular que cuenten con más de cuatro empleados. Dicho comité estará constituido por dos representantes de la entidad y dos representantes de los empleados. Así mismo, es importante indicar que la creación de la mencionada resolución se realizó el 28 de mayo de 2014 y hasta ahora no se ha cumplido lo establecido en la misma.

Adicionalmente, tenemos la estrategia de creación de un buzón virtual que recibe las quejas de cualquier presunto acoso laboral. Estas deben ser recibidas por la Secretaria Técnica del Comité para darle procedimiento interno en los diez días posteriores a la entrega, según el artículo 7 de la Resolución 4416 (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2012). Esta resulta ser una estrategia asertiva que se ha diseñado en la planta interna del Ministerio de Relaciones Exteriores; por ende, la efectividad de este recurso sugiere que debe ser implementado en la planta externa de la entidad. En dicha resolución se establece la conformación y funcionamiento de los Comités Mediadores de Resolución de Conflictos, los mecanismos de prevención y corrección de las conductas de acoso.

A continuación se presenta el muestreo de la encuesta aplicada a 20 empleados:

- Las relaciones con sus compañeros de trabajo y sus superiores se basan en el respeto, la amistad y la cordialidad. *De acuerdo 15 frente a 5 en desacuerdo-*
- Sobre las acciones tomadas frente al ambiente social, es decir, temas de compañerismo e integración. *Se encuentra muy satisfecho en su lugar de trabajo: de acuerdo 5 en desacuerdo 15 y 5 no contestaron.*
- La comunicación y el dialogo entre compañeros y superiores es buena. *20 de acuerdo.*
- Siente mucha presión laboral en la oficina. *16 de acuerdo 4 en desacuerdo.*
- Se siente feliz con la labor que desempeña en su lugar de trabajo. *16 de acuerdo frente a 4 en desacuerdo.*
- Alguna vez se le han asignado tareas muy inferiores a su capacidad. *9 de acuerdo frente a 11.*
- Se siente realizado profesionalmente en su trabajo. *10 de acuerdo 10 en desacuerdo.*
- La remuneración que recibe es justa frente al trabajo que realiza. *14 de acuerdo 6 en desacuerdo.*
- Considera que la gestión que realiza el Ministerio de Relaciones Exteriores, en las Embajadas y Consulados de Colombia, es eficiente en temas de bienestar de los funcionarios. *6 de acuerdo y 14 en desacuerdo.*
- Conoce los Comités de Convivencia laboral para su zona, a los cuales puede acudir en caso de algún maltrato psicológico, del cual haya sido o pueda ser víctima. *5 de acuerdo frente a 15 en desacuerdo.*
- El Ministerio de Relaciones Exteriores le proporciona la capacitación constante sobre acoso laboral, lo pone en conocimiento de la ley 1010 de 2006. *1 de acuerdo frente a 19 en desacuerdo.*
- Sabe que es acoso laboral. *15 de acuerdo frente a 5 en desacuerdo.*
- Usted piensa que el MRE motiva, reconoce el mérito de sus funcionarios y los premia. *5 frente a 15.*
- En muchas ocasiones se ha sentido acosado laboralmente. *15 de acuerdo y 5 en desacuerdo.*

- En muchas ocasiones se ha sentido rechazado, aislado, criticado y/o discriminado por sus compañeros o superiores. *17 de acuerdo frente a 3 en desacuerdo.*
- Varias veces se ha sentido agredido en forma verbal, escrita, por gestos o actuaciones de sus superiores y/o compañeros de trabajo. *13 de acuerdo 7 en desacuerdo.*

Las respuestas dadas muestran que se evidencian pocas acciones de la entidad con respecto al clima organizacional en las misiones diplomáticas de Colombia en el exterior, por consiguiente, no existen medidas preventivas ni mucho menos correctivas que evidencien la aplicación de la Ley 1010 de 2006. Adicionalmente, la información y divulgación sobre la 1010 de 2006 es nula y no hay conocimiento sobre los comités a los cuales se puede instaurar la respectiva denuncia en caso de ser víctima de presunto acoso laboral. En concordancia con lo anterior, se deduce que la hipótesis establecida desde un principio es verdadera debido a que no se aplica la Ley 1010 de 2006, en las misiones de Colombia en el exterior.

### Conclusiones

Mediante la elaboración de una encuesta efectuada a empleados que laboran o laboraron en las misiones de Colombia en el exterior, se presentan los siguientes resultados:

- Se verifica que existen dificultades para la aplicación de la Ley 1010 de 2006 en las Embajadas, Delegaciones y Consulados de Colombia en el exterior. Más del 50 % del personal ha sido agredido verbal y psicológicamente, con mayor intensidad por parte de sus superiores. Esto vulnera los bienes jurídicos protegidos por el artículo 1 de la Ley 1010 de 2006, atinentes al derecho a la dignidad, al trabajo, la libertad, la intimidad, la honra, la salud física y mental de los trabajadores.
- No se realizan acciones de prevención por parte de la Dirección de Talento Humano en las Misiones en el exterior, según artículo 11 de la Resolución 652 de 2012. Ello aduce a que las empresas responsables de la gestión humana y los Programas de Salud Ocupacional, deben gestionar medidas preventivas y correctivas contra el acoso laboral, a fin de promover ambientes sanos, en los cuales se respete al máximo la dignidad del trabajador. Esto aumentaría las relaciones sociales positivas entre los trabajadores de la entidad.
- Por lo anterior, se deben realizar jornadas de capacitación y sensibilización de la Ley 1010 de 2006 para los empleados y los miembros de los Comités de Convivencia Laboral. Debe hacerse entrenamiento en análisis de casos y resolución de conflictos; no obstante, esto no se realiza.
- Según la Resolución 652, modificada por la resolución 1356 de 2012, del Ministerio de Trabajo, en lo que respecta a la conformación de los comités de convivencia laboral informa, en el artículo 3, que dichos comités deben estar compuestos por empleados en igual número en ambas partes; por ende, esto se cumple en la entidad

porque las personas que conforman los comités constituyen grupos pares; es decir, dos son elegidos como representantes de la entidad y son designados por el ministro de turno, y dos empleados nombrados por votación libre de los trabajadores. Se considera que esto no debe organizarse de esta forma debido a que, en caso de toma de decisiones, deberían ser impares a fin de que se lograrán deliberaciones imparciales.

- Las Direcciones de Talento Humano y Control Interno Disciplinario no les corresponde analizar los casos de presunto acoso laboral, para esta gestión se encuentra habilitado el Comité de Convivencia Laboral regido por la Ley 1010 de 2006 y las Resoluciones 652 y 1356 de 2012 del Ministerio de Trabajo. En estas dos últimas se establece la conformación y el funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral en entidades públicas y privadas. En el artículo 14 de las Resoluciones 2646 del 17 de julio de 2008 y en el artículo 6 de la Resolución 652 del 30 de abril de 2012, se contempla como medida preventiva de acoso laboral, este establece un procedimiento interno privado, pacificador y práctico para mitigar las conductas de hostigamiento laboral; así mismo establece la obligatoriedad de tramitar las querrelas de presunto acoso laboral y los hechos facticos que las soportan.
- No se ha culminado la creación de los 80 Comités de Convivencia Laboral de las misiones diplomáticas y Oficinas Consulares de Colombia en el exterior, de acuerdo con lo descrito en la Resolución 3626 del 28 de mayo de 2014, del Ministerio de Relaciones Exteriores. Una causa posible es que se presenta mucha rotación de personal en las misiones diplomáticas y no se nombran suplentes, por consiguiente, generalmente no se consolidan los comités y no se da cumplimiento al artículo 9 de la Resolución 1356 de 2012 en el que se establece que los Comités se congregarán corrientemente cada tres (3) meses y sesionarán con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando tengan casos que necesiten atención inmediata.
- Los funcionarios no tienen certeza sobre a qué Comité pueden acudir e instaurar la respectiva denuncia, en relación con la ubicación de la Misión en la cual laboran.
- No se efectúan denuncias de presunto acoso laboral por parte de las víctimas por temor y falta de credibilidad con respecto al accionar generalmente de omisión de todo el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Las víctimas son revictimizadas y, aunque cuentan con garantías para los denunciadores y sus testigos establecidos en la citada Cartilla Laboral Legis 2013, no se siguen protocolos de confidencialidad a fin de que no se vulnere el derecho a la intimidad de la víctima.
- En consolidación con las respuestas de la encuesta, se demuestran las pocas acciones de la entidad con respecto al clima organizacional en las misiones diplomáticas de

Colombia en el exterior, por consiguiente, no existen medidas preventivas ni mucho menos correctivas que evidencien la aplicación de la Ley 1010 de 2006; adicionalmente, la información y divulgación sobre la Ley 1010 de 2006 es nula y no hay conocimiento sobre los comités a los cuales se puede instaurar la respectiva denuncia en caso de ser víctima de presunto acoso laboral. En concordancia con lo anterior, se deduce que la hipótesis establecida desde un principio es verdadera debido a que no se aplica la Ley 1010 de 2006 en las misiones de Colombia en el exterior.

- No se adelantan investigaciones. No hay capacitación para los miembros del comité, no hay comités consolidados, la Ley está escrita pero no se cumplen los protocolos establecidos en la misma, las intervenciones son mínimas.
- En conclusión, considero que se deben realizar acciones que pretendan mitigar los efectos que trae el *mobbing* sobre la víctima, debido a que el objetivo principal del victimario es buscar que la víctima desaparezca, por ello, la manipula psicológicamente para que esta crea que no sirve para nada, se retire de su trabajo o, en casos peores, busque suicidarse.

### Bibliografía

- Acosta, J. (2011). *Cómo tratar con personas conflictivas: Guía para reducir el estrés y mejorar las relaciones interpersonales*. Barcelona: Profit.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia 1991*. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>.
- Becerra, D., & Guerrero, T. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Hacia la Promoción de la Salud*, 17(1), 118-132.
- Camargo, J. A., & Puentes, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Revistas Diversitas: Perspectiva psicológica*, 6(1). Recuperado de [http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc\\_pdf/diversitas\\_10/vol.6no.1/articulo\\_4.pdf](http://www.usta.edu.co/otraspaginas/diversitas/doc_pdf/diversitas_10/vol.6no.1/articulo_4.pdf).
- Cardona, A., & Ballesteros, M. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(2), 99-106.
- Carvajal, J., & Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración Universidad del Valle*, 29(49), Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/12148/1/7712003.2013.pdf>.
- Castro, J., & Zeballos, D. (2007). *El Mobbing, un atentado a los derechos fundamentales* (Tesis de grado). Recuperado de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/112474/de-castro\\_j.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/112474/de-castro_j.pdf?sequence=1).
- Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos. (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. Recuperado de

- [http://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_B-32\\_Convencion\\_Americana\\_sobre\\_Derechos\\_Humanos.htm](http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.htm).
- Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo*. Diario Oficial No. 46.160 de 23 de enero de 2006. Recuperado de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1010\\_2006.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html).
- Corte Constitucional. (2002). *Sentencia T-881/02*. Expedientes T-542060 y T-602073. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/T-881-02.htm>.
- Corte Constitucional de la República de Colombia. (2007). *Sentencia C-780/07*. Expediente D-6739. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/c-780-07.htm>.
- Einarsen, S., & Johan, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 251-273.
- Fornés, J. (2002). Mobbing: la violencia psicológica como fuente de estrés laboral. *Enfermería global*, (1), Recuperado de <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/705>.
- García, M. P., Moreno, J., Rivera, J., Fragozo, M., & Murillo, L. (2014). *Cartilla 'Acoso Laboral en Colombia' (Tesis de especialización)*. Recuperado de [http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/3641/1/Acoso\\_laboral\\_Colombia.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/3641/1/Acoso_laboral_Colombia.pdf).
- Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Perspectivas en psicología*, 1(2), 205-206.
- González, J. (2000). El síndrome de acoso institucional. *Diario Médico*, Recuperado de <http://hc.rediris.es/pub/bscw.cgi/d424691/EL%20SINDROME%20DE%20ACOSO%20INSTITUCIONAL.pdf>.
- Hernández, K. (2014). *Consideraciones éticas y psicologías en la legislación colombiana para prevenir el acoso laboral [Trabajo de grado]*. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11477/1/PROYECTO%20DE%20GRADO.pdf>.
- LEGIS. (2013). *Cartilla Laboral Legis 2013*. Bogotá: Legis Editores S.A.
- Martínez, E., & Ramirez, J. (2012). El acoso laboral en Colombia: conceptualización, caracterización y Regulación. *XX Congreso mundial de derecho del trabajo y de la Seguridad Social*. Santiago de Chile.
- Martínez-Herrera, E., Agudelo-Suárez, A., & Vásquez-Trespalcacios, E. M. (2010). Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 9(19), Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v9n19/v9n19a04.pdf>.
- Meseguer, M., Soler, M., García, M., Sáez, M., & Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19(2), 228-230.
- Ministerio de la Protección Social. (2004). *Violencia en el trabajo. Formas y consecuencias de la Violencia en el Trabajo. Colombia 2004*. Recuperado de

- <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/publicaciones/estudios/Estudio-violencia-en-el-trabajo-2004.pdf>.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Diario Oficial 47059 de julio 23 de 2008. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>.
- Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 2646 de 2008*. Diario Oficial 47059 de julio 23 de 2008. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2012). *Resolución 4416 de 2012*. Archivo Ministerio de Relaciones Exteriores. Recuperado de [https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_min\\_relaciones\\_4416\\_2012.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_min_relaciones_4416_2012.htm) Recuperado de .
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2014). *Resolución 3626 de 2014*. Bogotá.
- Ministerio de Trabajo. (2012). Resolución 652 de 2012. Diario Oficial 48427 de mayo 11 de 2012. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=47374>.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2012). *Resolución 1356 de 2012*. Diario Oficial 48501 de 24 de julio de 2012. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=48587>.
- Motta, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. *Via Iuris*, (4), 93-105.
- Muñoz, H., Guerra, J., Barón, M., & Munduate, L. (2006). El acoso psicológico desde una perspectiva organizacional. Papel del clima organizacional y los procesos de cambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121007>.
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado de <http://www.un.org/es/documents/udhr/>.
- Organización de las Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Resolución 2200 A (XXI) de 16 de diciembre de 1966. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CCPR.aspx>.
- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *La Seguridad en cifras. Sugerencias para una Cultura general en materia de seguridad en el trabajo*. Recuperado de [https://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/report\\_esp.pdf](https://www.ilo.org/legacy/english/protection/safework/worldday/report_esp.pdf).
- Pando, M., Ocampo, L., Aguila, J. A., Castañeda, J., & Sandoval, T. A. (2008). Factores psicosociales y Presencia de Mobbing en Profesores Universitarios. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 9(3), Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2008/spn083g.pdf>.
- Patiño, E. (26 de febrero de 2003). Mi jefe me maltrata! *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-986585>.
- Peña-Pérez, R. (2013). *Cómo enfrentarse al acoso laboral o mobbing. Guía personal y profesional*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral - Mobbing - Perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, (18), Recuperado de <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/index.php?id=378>.

- Piñuel, I. (2001). *Mobbing - Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Sal Terrae.
- Piñuel, I., & Oñate, A. (2002). La incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España. *Revista de Relaciones Laborales*, (7), 35-62.
- Procuraduría General de la Nación. (2007). *Circular número 20 de 2007*. Recuperado de <http://www.notinet.com.co/pedidos/43658.pdf>.
- Semana. (2012). Cuando el Trabajo enferma. *Revista Semana*.
- Tinoco, A., & Ángeles, M. I. [Coords.]. (2014). *El trabajo en las sociedades actuales. Condiciones y ambientes laborales, salud y vida cotidiana*. Mexico: MAPorrúa.
- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 17(29), Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802905>.
- Vargas-Rodríguez, A. M., & Carrillo-Guarín, J. (2011). Mobbing en Colombia. Alcances y limitaciones de la Ley 1010 de 2006. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(1), Recuperado de [http://cincelcentrodeinvestigacion.org/Revistas/suscripcion/rev30\\_1/capitulo6\\_rev30-1.pdf](http://cincelcentrodeinvestigacion.org/Revistas/suscripcion/rev30_1/capitulo6_rev30-1.pdf).
- Zapata, L., & Restrepo, C. (2009). *Propuesta de los elementos a tener en cuenta en la prevención primaria del mobbing o acoso laboral en el contexto organizacional [Tesis de grado]*. Recuperado de [http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/204/1/Propuesta\\_Elementos\\_Preencion\\_Zapata\\_2009.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/204/1/Propuesta_Elementos_Preencion_Zapata_2009.pdf).

BIBLIOTECA CENTRAL DE LAS FF. MM.

"TOMAS RUEDA VARGAS"



201000243