

La gestión normativa del gobierno y su incidencia en la prevención y tratamiento de
casos de acoso laboral o mobbing en el sector público y privado colombiano

Por

Julián Felipe Pérez Agudelo
Nora Lucía Martínez Castro

Especialización en Derecho Empresarial

Asesora
Mayda Soraya Marín Galeano

Universidad Católica Luis Amigó
Medellín
2016

La gestión normativa del gobierno y su incidencia en la prevención y tratamiento de casos de acoso laboral o mobbing en el sector público y privado colombiano

Nora Lucia Martínez Castro¹
Julián Felipe Pérez Agudelo²

Resumen: El presente artículo explora la gestión normativa dada por el gobierno colombiano para el abordaje del acoso laboral, su forma de identificación y tratamiento para el sector público y privado, haciendo énfasis en la gestión de la administración de la empresa para prevenir el mobbing y la importancia de utilizar la seguridad y salud en el trabajo como área de apoyo en la gestión preventiva del acoso laboral. Se trata de manera resumida la historia del término de mobbing o acoso laboral, algunos estudios de su causalidad en las organizaciones y también se sugieren técnicas de prevención de los casos dentro de las organizaciones.

Abstract: This article explores the normative management given by the Colombian government to deal with workplace harassment, its form of identification and treatment for the public and private sector, with emphasis on the management of company management to prevent mobbing and importance To use occupational safety and health as an area of support in the preventive management of workplace harassment. It summarizes the history of the term of mobbing or harassment, some studies of its causality in organizations and also suggest techniques of prevention of cases within organizations.

Palabras clave: mobbing, acoso laboral, clima laboral, salud en el trabajo, estrés

Key words: mobbing, Workplace harassment, working environment, Health at work, stress

¹ Administradora de empresas, Administradora de gestión humana

² Profesional en salud ocupacional

Introducción

De acuerdo a lo establecido en Ley 1010 de 2006, en Colombia se define el acoso laboral “como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo” (Art. 2).

El acoso laboral (mobbing) “describe un modo de trato entre las personas. Su significado fundamental es acosar, molestar, hostigar, obstaculizar o incluso agredir físicamente a alguien. Se trata de una fuerte y agresiva intromisión en la vida y las acciones de otra persona” (Martínez E., Ramírez J, 2012). Nos encontramos en frente de una problemática, que aunque silenciosa y poco conocida por el nombre técnico, con que le ha bautizado el científico sueco Heinz Leymann, quien investigó el fenómeno en la década de 1980, y fue quien utilizó por primera vez el término *mobbing* para referirse al problema (Piñuel, Iñaki, año 2003,), se trata de un comportamiento propio de un grupo de individuos en el entorno laboral que afecta a uno o varios sujetos.

El acoso laboral es tan antiguo como la propia actividad laboral, aunque hoy sea más evidente su intensificación y especialización. La situación de que un trabajador se vea marginado, maltratado, discriminado, hostigado, etc., por sus compañeros o por su jefe, para que aborrezca la situación y se vea obligado a renunciar al empleo, es tan antigua como el trabajo y desde luego se ha seguido manifestando a pesar de la aparición y consolidación del Derecho del Trabajo. Lo más desafortunado es que estas conductas provoquen insolidaridad, silencio cómplice o no intervención en los conflictos que se puedan crear entre un miembro del grupo, con sus compañeros de trabajo y/o su jefe o jefes, resaltando la “ventaja competitiva” de estos últimos con respecto a los subordinados, al hacer parte de una relación asimétrica que privilegia, en muchas ocasiones, los intereses de los patronos en desmedro de quienes con su fuerza de trabajo producen los bienes y servicios necesarios para el desarrollo económico y social (Martínez E., Ramírez J,2012).

Proveniente de los países escandinavos, el término de acoso laboral o mobbing llegó a Europa en los años 90. En Colombia ha sido estudiado recientemente como una interpretación de la conducta insultante, maliciosa, ofensiva, intimidatoria, abusiva del poder y persistente, que hace sentir a la persona burlada, humillada o vulnerable y que socava su auto estima y le causa ansiedad (Peralta ,2004, p.p. 111-122).

Colombia no ha sido ajena a la repetitiva presentación de casos de acoso laboral para lo cual el gobierno nacional desde hace una década en la búsqueda de atender las demandas presentadas, generar prevención de casos nuevos y evitar la subjetividad que se puede tener en la apreciación del concepto de acoso laboral en el sector público y privado, mediante el congreso de la república sancionó la Ley 1010 de 2006 la cual define los casos sancionables de acoso laboral y trata de puntualizar conceptos claros y ajustados de recibir sanción en caso de ser demostrados por el solicitante. Según Shuster (1996, citado por González, 2000), es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir el ser humano en situaciones sociales ordinarias, ya que se trata de “ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social” (Martínez E., Ramírez J, 2012, p. 25).

En Colombia, la Ley 1010 de 2006 normativiza la corrección, prevención y sanción de las conductas de acoso laboral. A pesar de la ley, en la práctica se hace poco efectivo el acceso a la justicia para las víctimas de conductas de hostigamiento en el trabajo, como se evidencia de las pocas denuncias y pocos fallos sancionatorios. (Camacho, Morales, Güiza, 2014). En las Empresas siempre se ha presentado el mobbing o acoso laboral, solo que hasta hace relativamente poco tiempo en Colombia se reglamenta como una conducta que se debe sancionar y se hace a través de la ley 1010 de 2006, denominada de “acoso laboral”.

Una de las dificultades que presenta la figura del acoso laboral en Colombia, se trata de su materialización efectiva en la realidad y los escollos en cuanto al acceso efectivo a la justicia. Frente al concepto general de acceso a la justicia, que Ventura (2005) lo describe como "la posibilidad de toda persona, independientemente de su condición económica o de otra naturaleza, de acudir al sistema previsto para la

resolución de conflictos y vindicación de los derechos protegidos de los cuales es titular" (Ventura, 2005, p.3), el ordenamiento jurídico colombiano contiene un conjunto importante de acciones y recursos (Camargo, 2005), (Azula, 2004) encaminados a prevenir o hacer cesar las amenazas y vulneraciones sobre los derechos de los ciudadanos. El acceso a la Administración de Justicia, consagrado en los artículos 29 y 229 de la Constitución Política de Colombia de 1991, es considerado como fundamental por hacer parte del núcleo esencial de derechos al debido proceso y a la garantía de defensa (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C-163 de 1999, 1999; Sentencia C-037 de 1996, 1996).

Ahora bien, normas como la ley 1010 de 2006 y providencias de la Honorable Corte Constitucional como la sentencia C-970 de 2007, pretenden regular de manera efectiva la figura del acoso laboral, pero en realidad se suscita el cuestionamiento de que realmente lo haga o no, en cuanto a los sujetos, las instituciones, los organismos, las sanciones y los procedimientos para tratar los casos y sancionar a los responsables.

El acoso laboral es un fenómeno que no sólo puede afectar la estructura organizacional de la empresa, en cuanto reduce la eficacia y la efectividad en el grupo de trabajo y limita significativamente el poder alcanzar de los objetivos de la empresa, sino que constituye un potencial riesgo para la integridad de la persona del trabajador que la padece y desde el punto de vista jurídico presenta inconvenientes en cuanto a su verificación en el campo probatorio, los mecanismos de control dentro de la empresa por una cuestionada imparcialidad del Comité de Convivencia, la falta de claridad en el tipo de contrato de trabajo celebrado con el trabajador que le hace dudar si este puede acogerse o no a la ley 1010 de 2006, el acceso a la justicia en casos de acoso laboral ante la jurisdicción, entre otros, no sólo en el ámbito privado, sino también en el sector público (Camacho y otros, 2014), oponen una problemática tal, que involucra no sólo a la empresa, el trabajador que la padece, sino también al estado mismo, en pro de la consecución de una solución aplicable y efectiva para acabar con este flagelo.

Debido a diferentes factores como la competitividad entre los empleados y directivos y/o falta de habilidades sociales de quienes componen la organización, es común

que se presenten conflictos entre los mismos, evidenciando problemas interrelacionales que traen consigo dificultades para trabajar en equipo y/o llevar a cabo labores de manera individual, ya que en su afán de conseguir mérito, tratarán de obstaculizar al máximo las oportunidades de su compañero para destacarse en alguna labor. Estas conductas beligerantes son más comunes de lo que se piensa y se conoce como acoso laboral o mobbing, (Ramos, 2010)

Las organizaciones frecuentemente ignoran este problema y consideran que no tiene que ver con el éxito de su empresa, pues se enfocan en otros aspectos y dejan de lado las relaciones interpersonales de sus empleados y jefes directivos. No obstante, cuando un empleado se ve atacado de manera constante ya sea por un compañero o jefe, esto lo afecta significativamente, tanto en su desempeño laboral y por ende en la productividad, también en sus relaciones con sus demás compañeros de la organización.

En el fenómeno *mobbing* ha cobrado especial importancia, al evidenciarse como la causa de depresión, de ansiedad generalizada, e incluso de desórdenes de estrés postraumático, que conllevan absentismo, abandonos del puesto de trabajo, incremento de accidentalidad, disminución de la cantidad y de la calidad del trabajo, etc., lo que produce elevados costos en la sociedad industrializada y en la víctima de *mobbing* que ve amenazada su carrera o profesión, su situación social y financiera, e incluso su salud (Mansilla, 2012).

Para Hirigoyen (2001) los primeros síntomas que aparecen son muy parecidos al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo mayor. Según la encuesta realizada por Hirigoyen (2001) el 69% de las personas que respondieron el cuestionario habían padecido un estado depresivo mayor y un 52% presentaban trastornos psicossomáticos variados. Para dicha autora, el acoso laboral deja huellas indelebles que pueden ir desde estrés postraumático hasta una vivencia de vergüenza recurrente o incluso cambios duraderos de su personalidad. La desvalorización persiste, aunque la persona se aleje de su acosador. La víctima lleva una cicatriz psicológica que la hace frágil, que la lleva a vivir con miedo y a dudar de todo el mundo (Escudero, 2011). Es por esto

que el gobierno nacional en cabeza del ministerio de protección social sancionó la resolución 2646 de 2008 en aras de garantizar el obligatorio cumplimiento por parte del sector público y privado en Colombia y estableció el instrumento denominado baterías de riesgo psicosocial, con el fin de documentar la vigilancia epidemiológica psicosocial de todos los empleados por factores intra laborales, extra laborales y personales, (Mansilla, 2012)

Así la pregunta orientadora en este artículo fue ¿Cómo se podría prevenir los casos de acoso laboral en una organización empresarial?, cuyo objetivo general fue identificar las características para prevenir los casos de acoso laboral en una organización empresarial en Colombia desde el aspecto corporativo y de salud ocupacional. Para dar respuesta a ello se planteó como objetivos específicos, determinar los aspectos organizacionales y/o corporativos que configuran el Acoso Laboral o Mobbing y establecer las características para prevenir los casos de acoso laboral en una organización empresarial en Colombia desde el aspecto corporativo y de salud ocupacional.

En el presente trabajo de grado, utilizaremos el enfoque cualitativo, dado a que nos enfocaremos en la consulta de la norma en cuanto a la forma como está regulada la institución del acoso laboral, la interpretación que, dado la justicia al respecto, suministrar información básica general sobre el acoso laboral en Colombia.

El alcance de la presente investigación es descriptivo, ya que su propósito es detallar los elementos y características de la figura del acoso laboral en Colombia, en los últimos 10 años. Usando la técnica del rastreo bibliográfico en bases de datos y estudios realizados, la norma 1010 de 2006 y las diferentes jurisprudencias de la Corte Constitucional.

El presente trabajo de grado pretende alcanzar su objetivo general y específicos, abordando el tema del acoso laboral, desde dos puntos de vista o ejes temáticos, todos se realizarán bajo una metodología cualitativa desde cada disciplina.

El primer eje pretende abordar el acoso laboral o mobbing desde las dificultades y obstáculos que representa este flagelo para que las organizaciones puedan ser

sean productivas, competitivas y rentables y se dé un clima laboral asertivo y sano para todos los empleados y desde un conocimiento básico, para que los líderes o gerentes dentro de una organización (privada o pública), cuente con elementos para tomar medidas no sólo correctivas, sino preventivas para actuar antes de la ocurrencia de un hecho de acoso laboral.

En el segundo eje temático se abordarán las revisiones de estudios realizados por el ministerio de protección social, la universidad javeriana y como se impulsó la generación de las baterías de riesgo psicosocial y su aplicabilidad en las organizaciones después de la emisión de la resolución 2646 de 2008, la cual busca prevenir los riesgos psicosociales, sus síntomas y consecuencias desde el enfoque laboral.

Justificación

El acoso laboral en Colombia, por ser relativamente reciente y poco legislado, genera gran atractivo, en cuanto pretende regular de manera preventiva conductas que a diario se presentan en los ambientes laborales y que afectan considerablemente no sólo a los empleados, sino también a las organizaciones en cuanto a su estabilidad, rendimiento productivo y por ende rentabilidad. Desarrollar el presente trabajo de grado, constituye un acercamiento práctico en cuanto al conocimiento no sólo de la figura jurídica como tal del Acoso Laboral, sino también a los mecanismos que ha consagrado la ley 1010 de 2006, para materializar la prevención, manejo y sanción de las conductas constitutivas de acoso laboral.

La poca importancia que le dan las organizaciones al acoso laboral y las dificultades que tienen los trabajadores para demostrar este flagelo, nos motiva a realizar esta investigación, como un aporte para dar a conocer la forma de prevenir, de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados e incrementar en el ambiente laboral Colombiano.

La resolución 2646 de 2008, emitida por minprotección con el ánimo de darle cuerpo jurídico a la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, emitió un instrumento aplicable a todas las organizaciones del sector público y privado en Colombia con el ánimo de evitar las consecuencias ya conocidas y nombradas del

acoso laboral, pero pese a esto el acoso laboral sigue representando una amenaza constante para las organizaciones ya que no hay un órgano supervisor activo del tema y solo acude a revisión de casos por demanda y no por prevención.

Un acápite significativo en el presente trabajo, es del punto de vista jurídico y legal, en cuanto el acoso laboral en Colombia, aunque es una figura relativamente reciente (ley 1010 de 2006), la legislación nacional siempre ha tenido presente en sus diferentes regulaciones en materia laboral el respeto de la dignidad de la persona del trabajador (sector privado) y servidores públicos y de estos a su vez para con sus jefes y superiores, como se puede apreciar por ejemplo en el Código Sustantivo del Trabajo (artículos 57 y 59 que versan sobre el respeto de la dignidad personal del trabajador, sus creencias y sentimiento, respectivamente) y el Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002) que en sus artículos 33, 34 y 35 se refieren en idéntica forma frente al respeto de la dignidad del servidor público (Martínez E., Ramírez J,2012).

Ahora bien, este punto de vista no se agota en la mera regulación normativa, pues sería interesante el poder exponer los mecanismos internos de las entidades y de tipo institucional a los que puede acudir un trabajador afectado por situación de acoso laboral, que ha implementado y definido en la ley 1010 de 2006 y que ha sido considerada por la honorable Corte Constitucional en la sentencia T-780 de 2007, en la que expone temas como la presunción de acoso laboral, expone una definición de esta figura y el desarrollo de la misma en el derecho comparado; de esta manera se puede observar de manera descriptiva aspectos normativos, procesales y jurisprudenciales, que muy bien se pueden tomar como insumo por parte de una organización, para prevenir o reducir al mínimo la aparición de casos de acoso laboral.

Las percepciones de los empleados a cerca de las condiciones laborales, marcan la pauta para hacer referencia al clima organizacional que permite que los empleados expresen sus opiniones acerca de cómo ven la realidad de su empresa desde su punto de vista, si un empleado se percata de constantes agresiones por parte de su jefe o compañero, va a percibir su organización como un lugar de conflicto y beligerante, donde no es posible comunicar sus ideas ya sean laborales o

personales, toda vez que va a verse atacado por parte de algún integrante de la organización; al mismo tiempo lo desmotiva para trabajar con máximo empeño a favor de la empresa y por ende la productividad va hacer baja con resultados que pueden ser nefastos para la organización.

1. El acoso laboral o Mobbing desde el aspecto organizacional y/o corporativo.

De acuerdo a lo establecido en Ley 1010 de 2006, en Colombia se define el acoso laboral “como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo” (Ley 1010 de 2006, Art. 2).

El término mobbing es el más reconocido para referirse a la violencia psicológica en el trabajo. Pero no hay una definición aceptada por la comunidad científica y existe variedad de términos para referirse al fenómeno. De Elena y Peña (citado por Escartín, Arrieta y Rodríguez 2009) propone clasificar las diferentes acepciones en cuatro grupos, con el fin de esclarecer el término mobbing: 1. Términos relacionados pero poco equivalentes (opresión, subrogación, comportamiento abusivo, etc.); 2. Términos que refieren a un concepto más amplio (violencia, agresión o comportamiento antisocial en el trabajo); 3. Expresiones parciales (bossing⁵, tiranía mezquina); y 4. Denominaciones equivalentes (terror psicológico, acoso moral, violencia psicológica en el lugar de trabajo, hostigamiento psicológico, bullying, abuso emocional en el trabajo) (p. 6), El mobbing hace referencia a cualquier manifestación de una conducta negativa, ya sea hostil, inmoral (Leymann, 1996a), abusiva (Hirigoyen, 2001) o cruel (Piñuel, 2004), realizada de manera deliberada, continua (Piñuel, 2004), repetitiva y sistemática (Hirigoyen, 2001), por uno o más individuos de la organización, contra un único individuo (Leymann, 1996a; Piñuel, 2004), con el objetivo de humillar, desprestigiar, estresar, hostigar, ofender, excluir, interferir negativamente en sus tareas laborales (Einarsen y Hauge, 2006), maltratar, destruir psicológicamente y al final obtener su salida de la organización (Piñuel,

2004) mediante comportamientos, actitudes, gestos, palabras (Hirigoyen, 2001), escritos, actos, procedimientos ilegales o ilícitos, que atentan contra su personalidad (Piñuel, 2004), dignidad, integridad psíquica o física y que degradan el ambiente de trabajo (Hirigoyen, 2001), según (Carvajal y Dávila, 2013).

El acoso laboral ha existido siempre en las organizaciones, pero no se le daba la importancia que este tema amerita, es más no se le tenía un nombre específico. El concepto de hostigamiento laboral conocido como mobbing o acoso laboral, intimidación en el trabajo y terror psicológico, es un término nuevo en las organizaciones y va creando una nuevas realidades que la psicología se involucra para transformar lo social, permitiendo investigar las diferentes relaciones laborales y darse cuenta cuando estas son normales o no, para entrar a realizar modificaciones o intervenciones psicosociales que permitan ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo y crecimiento de las personas y las Empresas.(Ibáñez e Iñiguez, 1996).

Al definir concretamente el acoso laboral o mobbing en el contexto organizacional, este artículo dice que “Las relaciones de trabajo en nuestro país surgen en muchas ocasiones, de esperanzas y motivaciones, frustraciones y agresiones, miedos frente al mundo laboral, así como angustias y violencias propias de una sociedad dominada por la competencia y el individualismo.” (Sacipa, 1999).

El acoso psicológico es difícil de identificar toda vez que los acosadores no muestran un enfrentamiento directo y declarado con el acosado, sino que se da de tal manera que a la persona se discrimina, excluyen, generan relaciones de desconfianza, apatía y no permiten que esta situación sea visible por las personas responsables de mantener unas relaciones de trabajo armoniosas y un buen clima laboral (Sacipa, 1999).

Otros autores como Luna (2003), habla del acoso laboral en términos de acusaciones, donde el rol principal se presenta en los comportamientos del mobbing (hostigamiento, abuso emocional, humillaciones etc.)

El hostigamiento laboral es un mal comportamiento frecuente de una o varias personas hacia un individuo en particular y por esta estar en desventaja con las

anteriores le queda difícil defenderse, frente a las continuas agresiones que está sometido cada día. (Einarsen, 2000; Leymann, 1996; Zapf y Einarsen, 2001; Hirigoyen, 2001; Piñuel, 2001).

En los años 90 (Hoel, Rayner y Cooper 1999), se ha entrado con énfasis a investigar el mobbing o acoso laboral psicológico, entendido como provocaciones constantes, presiones, amenazas, humillaciones y situaciones molestas para las personas afectadas (Mathiesen y Einarsen, 2001). Esta situación afecta también a las personas que presencian actuaciones de mobbing o acoso laboral en su lugar de trabajo generándoles gran estrés (Vartia, 2001).

Muchos empleados que tiene un cargo de mando en las organizaciones ejercen el poder a través del acoso laboral, para lograr que las personas se adscriban a los parámetros deseados por la propia organización, enmarcada en el proceso de socialización laboral (Hardy y Clegg, 1996; Munduate y Groenhorst, 2002).

1.1 Aspectos organizacionales:

De acuerdo con los objetivos planteados tanto a nivel general como específicos, desarrollamos el tema del mobbing o acoso laboral, desde el primer eje el cual pretende abordar esta situación desde las dificultades y consecuencias que trae este flagelo para la productividad y un buen clima laboral en las organizaciones. Las consecuencias para las empresas son muy graves, al disminuir sensiblemente el rendimiento y la productividad y por ende la rentabilidad, repercutiendo tanto en el producto final como en la relación con los clientes. El clima laboral se enrarece y sube el índice de siniestralidad laboral.

El acoso laboral o mobbing tiene efectos nocivos sobre las personas, las organizaciones, en estas las principales consecuencias son la disminución en la productividad y absentismo por enfermedad. (Hoel y Cooper, 2000), insatisfacción en el trabajo, mayor rotación de personal, intención de dejar el puesto (Quine, 1999), costos de producción más elevados, disminución de la motivación (Leymann, 1996 a), bajas laborales continuas y reducción forzada de la jornada laboral (Piñuel, 2003)

Sobre el rendimiento: La productividad laboral se ve sensiblemente mermada porque el trabajador se desmotiva pierde el interés por su trabajo, enfermedad, reduciendo la eficiencia y rendimiento, afectando el crecimiento de la organización.

Se producirá un aumento del absentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo rotando con sus compañeros tanto interna como externamente (buscando puesto dónde no se necesita su presencia física en la empresa). (López y Vásquez, 2005).

Sobre el clima laboral: Se abre paso para trabajar por un buen clima organizacional, como facilitador de la calidad de vida de los trabajadores y por ende del éxito de la organización (Toro, 2001),

Las organizaciones que se preocupan por el bienestar de sus empleados, permitiendo buenas relaciones interpersonales son las que consiguen el éxito, entendiendo que la gente es clave para lograrlo (Rodríguez, 2005).

Las consecuencias sociales: Para la sociedad las causas del acoso suponen una pérdida de fuerza de trabajo y de población activa asociadas a un aumento del gasto económico en bajas laborales. Los costos directos e indirectos que soportados por todos los ciudadanos por la no prevención a tiempo de estas conductas son muy elevados, se calcula que sumando los costes del estrés, estaría entre el 1.5 y el 3% del PIB. (Fernández, 2013)

En definitiva el acoso laboral, en el lugar de trabajo no solo es perjudicial para la persona que lo sufre, sino también afecta gravemente a la organización, resintiéndose aspectos tan importantes para una empresa como la productividad, tanto en calidad como en cantidad. Como consecuencia del ausentismo, aumenta la rotación del personal y con ella las necesidades de formación de nuevos trabajadores a los que hay que sumar el costo del tiempo de adaptación necesario al nuevo puesto de trabajo. (Luna, 2003)

Inevitablemente un problema de este tipo complica el clima laboral, los trabajadores invierten tiempo en la difusión de rumores lo cual incide negativamente en la producción. En cualquier caso, la mayor o menor importancia de los costos económicos de la violencia en los lugares de trabajo no debe suponer en ningún

La conducta lógica de un trabajador sometido a una situación de acoso laboral, sería el abandono de la empresa; sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido a que por la difícil situación del empleo actualmente y en otros a que a medida que el trabajador envejece, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.(Luna, 2003)

Las relaciones interpersonales marcan la pauta para un buen clima organizacional, facilitando la comunicación, basada en el respeto de las personas que conforman la empresa (Luna, 2003).

Teniendo en cuenta que el clima organizacional es definido por Toro (2010) y (Furnham, 2006) como la visión de los empleados, sobre cómo perciben la realidad de la organización en la que laboran. Es posible evidenciar, que a partir de un trato interpersonal inadecuado dentro de la empresa, es muy factible que se afecte significativamente el clima organizacional, toda vez que el empleado percibirá la realidad de su entorno de trabajo, como un ambiente pesado, hostil y complicado para llevar a cabo un alto rendimiento laboral.(Ramos,2010)

El acoso laboral o mobbing tiene efectos nocivos sobre las personas, las organizaciones, en estas las principales consecuencias son la disminución en la productividad y ausentismo por enfermedad. (Hoel y Cooper, 2000), insatisfacción en el trabajo, mayor rotación de personal, intención de dejar el puesto (Quine, 1999), costos de producción más elevados, disminución de la motivación (Leymann, 1996 a), bajas laborales continuas y reducción forzada de la jornada laboral (Piñuel, 2003).

En esta sociedad capitalista, la disminución en la productividad pone en riesgo a los grupos económico y empresarios, toda vez que para estos lo que interesa es multiplicar el capital y buscar a toda costa que su negocio sea rentable. En muchas

Empresas prefieren despedir a los trabajadores que buscar soluciones para aquellos que se sienten acosados de algún lado.

Colombia revisa en el proyecto de ley 088 de 2004, a cargo de minprotección que propone como hipótesis que la ocurrencia del acoso laboral encuentra causa en la violencia vivida del país. Argumenta sobre el valor de la psicología organizacional para afrontar el reto que significa el fenómeno; destaca el valor que el tema representa para esa disciplina y su contribución en la sociedad.

A manera de conclusión los departamentos de talento humano en las organizaciones tiene la responsabilidad de trabajar para que el mobbing o acoso laboral no se permita, pues resulta siendo negativo para la organización en cuanto a mantener un buen clima laboral, desde el punto de vista de la productividad porque esta disminuye y para las personas que son acosadas laboralmente no pueden tener un buen desempeño ni buena salud mental.

2. Las características para prevenir los casos de acoso laboral en una organización empresarial en Colombia desde la prevención y de salud ocupacional.

Para poder empezar a conocer el concepto de prevención que casi siempre está ligado a la salud ocupacional, debemos tener un fundamento claro del concepto de salud, ya que como hemos revisado el acoso laboral sin duda alguna genera afectaciones con diferentes manifestaciones en el ser humano y la salud ocupacional es dentro del mundo empresarial la disciplina encargada de generar el seguimiento y tratamiento de estos casos en compañía de otras disciplinas, esto porque en Colombia y en la mayoría de países el ente encargado de vigilar y sancionar los casos desde un concepto técnico es el ministerio del trabajo.

La salud según la OMS (organización mundial de la salud) es un completo estado de bienestar físico, mental y social y no la mera ausencia de molestia o enfermedad, (Caponi, 1997), esta definición es normalmente aceptada por todos los países y ha sido fuente argumentativa para otras organizaciones generando el nacimiento de múltiples disciplinas como la medicina, la psicología, la salud ocupacional y el

trabajo social, todas estas buscan dar cobertura a las diferentes afecciones que puede tener el ser humano en esos tres ejes referidos dentro del concepto. Si bien ya conocemos que es el completo estado de bienestar, es ahí donde las diferencias subjetivas de la apreciación del concepto de bienestar dificultan la comprensión del concepto.

Para la RAE (real academia de la lengua española) el concepto de bienestar es el conjunto de las cosas necesarias para vivir bien, en un segundo concepto lo refiere a la vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad y por último lo enuncia como el estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica.

Como vemos en esta definición se habla de los mismos ejes, donde la tranquilidad, pasarla bien y vivir bien es un estado normal de bienestar para el individuo, teniendo en cuenta su estado mental, físico y su desarrollo social dentro de una comunidad. Aristóteles en su *Ética Nicomaquea*, define una doctrina según la cual los bienes se clasifican en tres tipos: los bienes externos, los bienes del cuerpo y los bienes del alma o psíquicos, (Valdés, 1991)

Posterior al concepto de salud y bienestar, hablaremos del concepto de salud ocupacional el cual nos llevará a conocer los conceptos de prevención y como estas acciones nos pueden llevar a evitar de manera correcta el acoso laboral dentro de las organizaciones, lógicamente acompañada de otras ramas y otras prácticas que permitan mejorar los procesos de organización, clima laboral y salud ocupacional.

La concepción de la enfermedad como un fenómeno vinculado o derivado del trabajo es muy antigua y se confunde en sus orígenes con la propia actividad médica. Ya Hipócrates y Plinio se refirieron a las enfermedades de los trabajadores de las minas y más tarde Bauer, Paracelso y otros, presentaron su preocupación por las condiciones ambientales del trabajador. Ramazzini describe por primera vez y en forma sistemática la enfermedad derivada de los oficios de su época, introduciendo en la anamnesis la clásica pregunta: ¿en qué trabaja? Pott (1775) describió la alta incidencia de tumores del escroto en los deshollinadores londinenses e introdujo en el método epidemiológico el estudio de la enfermedad laboral. (Badía, 1985).

Se sabe por ejemplo que Ramsés II brindaba un trato especial a los esclavos que construían sus estatuas, porque pensaba que si estaban mejor descansados, alimentados y bebidos realizarían su trabajo con más gusto y por tanto las estatuas del faraón serían más estéticas. Con respecto a la medicina ocupacional, en la 'Sátira de los Oficios' se encuentran textos que señalan una relación causal entre las posturas incómodas en el trabajo y la fatiga o las deformaciones físicas. También se describen afecciones oculares y parasitarias ocasionadas por el uso del barro. En el 'Papiro Quirúrgico' descubierto por Edwin Smith en el siglo XVIII se mencionan diversas dolencias y enfermedades –en particular las que afectan el sistema nervioso–, asociadas hipotéticamente a ocupaciones específicas. (Arias, 2012).

De acuerdo con la OMS, el concepto de salud ocupacional expresa: “tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo” (Badía, 1985).

Dada la articulación del concepto de salud con las pretensiones dadas en la historia de conservar la integridad física mental y social de las personas durante la ejecución de sus labores, tratando siempre de garantizar su integridad dentro y fuera del trabajo. Especificados los términos de salud, bienestar, salud ocupacional y el de acoso laboral, nos enfocaremos en determinar las medidas preventivas existentes que se pueden aplicar dentro de las organizaciones para evitar el acoso con todas sus consecuencias en el individuo víctima de este hostigamiento laboral.

La legislación colombiana posterior a estudios realizados por la universidad javeriana y el ministerio de protección social propone y genera un instrumento de identificación y medición de los factores que pueden generar una afectación directa al eje psicológico como inductor del acoso laboral, del estrés y otras patologías asociadas a los mismos. A través de la resolución 2646 de 2008 define

en su artículo quinto que los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Resolución del Ministerio de Protección Social, 2646 de 2008).

Este se presume como uno de los instrumentos propuestos por el gobierno nacional que ayudará en la gestión de la *psiquis* de los trabajadores colombianos, sin embargo su aplicabilidad no se ha exigido con el rigor que se debería y además se presenta más como un evento correctivo que preventivo en la mayoría de los casos.

Para poder definir las acciones preventivas de acoso laboral dentro de la organización y de la seguridad y la salud en el trabajo, debemos conocer el término de prevención, dicho término es de origen latino y hace alusión a la acción y efecto de prevenir. Relaciona dos conceptos previos: de una parte hace referencia a la preparación o a la acción anticipada y de otra, tiene como objetivo el evitar males o daños inminentes. Está relacionado también con términos como prever (saber con anticipación lo que ha de pasar), avisar, advertir (para que otros conozcan lo que va a ocurrir) y precaver (tomar medidas para evitar o remediar algo). La primera acepción hace referencia a avisar. Así hablamos de un sujeto “prevenido” como de una persona avisada, que conoce con antelación el curso de los acontecimientos. La segunda acepción tiene que ver con actuar llevar a cabo una serie de acciones que impidan el daño del que previamente estamos informados, que ocurrirá a menos que actuemos. (Santacreu y Márquez, 1997)

De esta forma aceptamos que la prevención está directamente relacionada con algo que no se quiere que ocurra, o que si ocurre se tengan medidas que permitan evitar o minimizar los daños. La batería de riesgos psicosociales propuesta por el gobierno colombiano a través de la resolución 2646 de 2008 ubica como importantes tres contextos para definir el estrés y elevar el riesgo psicosocial, una de ellas las condiciones intralaborales que son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, el modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda-

control-apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. (Ministerio de protección social, 2010).

Las condiciones extralaborales en cambio comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo, tales como tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares , comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda –trabajo-vivienda. (Ministerio de protección social, 2010).

Por ultimo las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes, Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. (Ministerio de protección social, 2010).

Según la resolución 2646 de 2008 en su artículo doce, ordena a los empleadores públicos y privados actualizar esta información de manera anual y definir medidas preventivas y de intervención frente a todos estos factores. Si los empleadores en Colombia aplicaran esta batería de riesgos psicosociales seguramente identificarían varios de múltiples factores que pueden desencadenar o definirse como acoso laboral ya que podría atacar sus causas al confrontar y valorar factores que son altamente determinantes dentro de los estilos administrativos, organizacionales, de liderazgo y de participación.

Desde la salud ocupacional y con una interrelación de otras disciplinas se han definido algunas estrategias por ejemplo, es posible mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en la empresa, aun teniendo en cuenta que es un ámbito con un gran margen de indeterminación. Este rediseño tendría que atender no solamente a los circuitos de relaciones dependientes del trabajo sino a las relaciones interpersonales independientes del trabajo. De esta manera, algunas estrategias orientadas a fines distintos pueden considerarse como estrategias indirectas. Los programas de entrenamiento de los trabajadores en relaciones interpersonales o los sistemas de regulación de conflictos pueden estar dirigidos a todas las dimensiones sociales de la empresa. Otro de los medios consiste en articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas, lo que facilita el establecimiento de redes de apoyo social. (Aramburu, Zabala, 2002). Vemos como desde años atrás en Europa se establecen mecanismos de resolución de conflictos muy parecidos a los que nos enuncia la resolución 652 de 2012, por el cual se establece la conformación de y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, la cual sirvió para reglamentar lo citado en el artículo 14 de la resolución 2646 de 2008 que ordenaba *1.7 Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.*

La resolución 652 de 2012, establece como se debe conformar el comité de convivencia laboral, sus periodos de reunión y duración, sus funciones, las características de sus integrantes y cómo será el trato que se dé a denuncias de acoso laboral al interior de empresas públicas y privadas.

En la práctica, uno de los medios más utilizados por las personas que sufren acoso laboral son los servicios internos de atención al empleado, por ejemplo los servicios médicos, de psicología y análogos (Field, 1996; Guimón, 2001). El contar dentro de la empresa con un servicio permanente de asistencia a los trabajadores desempeñado por profesionales de la intervención psicosocial puede resultar adecuado. Estos servicios pueden ocuparse del tratamiento de problemas de carácter personal y dar apoyo psicológico a los trabajadores, al tiempo que desarrollan acciones preventivas para evitar la aparición de problemas médicos y psicológicos Sin embargo, los recursos médicos y psicológicos no son suficientes.

En ocasiones, pueden individualizar el problema y desconectarlo de su verdadera causa; en casos extremos, contribuyen a la «culpabilización de la víctima» al proponer estrategias equivocadas de «superación personal» (Aramburu, Zabala, 2002).

Actualmente la resolución 2646 de 2008 exige que la aplicación de esta batería dependa del área de salud ocupacional y ordena la aplicación únicamente por un psicólogo especialista en salud ocupacional, el cual identificará los casos críticos y les dará un tratamiento especial con seguimiento.

De acuerdo con la NIOSH (1999) existen tres tipos de programas para hacer frente a las situaciones de acoso laboral: a) estrategias preventivas; b) de intervención ante el acoso; y c) de control y evaluación, ahondaremos en las estrategias preventivas dado que la intervención ya está definida por la normativa colombiana, estas estrategias incluyen a su vez seis elementos las cuales se describen como, definición de metas y estrategias participativas, atención a los procesos de reclutamiento y selección, programas específicos de capacitación sobre prevención y modo de actuación del acoso laboral, políticas informativas y difusión de las actuaciones por ultimo rediseño del trabajo, esas técnicas se orientan básicamente a proporcionar a los empleados un trabajo con bajo nivel de estrés, alto control del proceso de trabajo, alta capacidad de decisión y autonomía temporal. (Aramburu, Zabala, 2002).

También se define otras metodologías que hoy en Colombia se encuentran inmersas en los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo dados en el decreto 1072 de 2015 que solicita de manera permanente a todos los empleadores fortalecer su compromiso con la salud ocupacional de todos los trabajadores, estas estrategias incluyen la gestión de riesgos psicosociales y acoso laboral, entre ellas en particular, los especialistas e investigadores se han ocupado de definir los mínimos que deben cubrir los programas de prevención e intervención eficaces. De acuerdo con Bohren (1993), los requisitos básicos de esos programas son cuatro, que exista una política clara de prohibición del acoso en el trabajo, Que todo el personal sepa qué es el acoso y cómo combatirlo, que se difundan los procedimientos de respuesta frente al acoso y que se indiquen y se hagan cumplir

los procedimientos que usará la empresa frente a los acosadores. (Aramburu, Zabala, 2002).

Podemos concluir que la importancia y el respaldo legislativo que se está dando en Colombia a la seguridad y salud en el trabajo o salud ocupacional, es vital para prevenir casos de acoso laboral, dado que es una disciplina que deberá estar siempre interconectada de manera transversal con todas las áreas de la compañía monitoreando la aparición de acosados o acosadores, aplicando las baterías de riesgo psicosocial, definiendo con las áreas de bienestar o gestión humana los roles funciones y tareas, las formas de medirlas adecuadamente, estableciendo canales de participación, también de comunicación, dejando protocolos o conceptos para los procesos de selección, estableciendo manuales de convivencia respaldados por una buena socialización del reglamento interno del trabajo y de seguridad industrial, verificando el número de horas extras trabajadas y su causa, la aparición de incapacidades de origen psicológico y estableciendo los respectivos comités de convivencia laboral, sin embargo aunque contamos con herramientas ya conocidas y respaldo legislativo, estas se deben ejecutar de la manera adecuada permitiendo al área de seguridad y salud en el trabajo la intermediación y la actuación más de manera preventiva que correctiva, evitando trastornos psicológicos físicos y sociales derivados del acoso laboral que pongan en riesgo la salud de los trabajadores y a la organización.

Conclusiones

El acoso laboral es tan perjudicial para la persona que lo sufre, como para la organización, toda vez que este flagelo afecta la productividad, la calidad y deteriora el clima laboral. Las organizaciones están llamadas a trabajar para que el mobbing o acoso laboral no se permita, pues este genera efectos negativos para la competitividad de las empresas, además de afectar las zonas productivas evitando que obtengan buenos resultados económicos, empleados sanos, mental y físicamente y por ende un buen clima laboral.

Si disminuye la productividad por ausentismo o nerviosismo, producto de mobbing o acoso laboral, se pone en riesgo a los grupos económicos y empresariales, dado que estos invierten para que la empresa crezca económicamente y se mantenga en

el tiempo, esta situación no permite conseguir los objetivos trazados por los socios de la compañía.

Las organizaciones que no permiten el acoso laboral y motiva a los trabajadores a ser productivos, mediante implementación de programas de capacitación y desarrollo, bienestar laboral, son las más exitosas ya que tendrán empleados con buen desempeño laboral, un buen clima organizacional que redundará en resultados óptimos para que organización cumpla con la misión y la visión planteada por la alta dirección.

Observamos que en Colombia a pesar de ser un tema relativamente nuevo al cual apenas se le dan instrumentos jurídicos reales para su prevención y aplicación, se presentan casos en el día a día en organizaciones públicas y privadas, debemos aceptar nuestro alto grado de susceptibilidad para el desarrollo de flagelos de este tipo dado el entorno histórico de violencia que ha sufrido el país en los últimos 50 años, se hace necesario que desde el contexto empresarial se fomente la buena comunicación, la adecuada selección del personal, la claridad en las funciones y roles en los puestos de trabajo, la inducción y la capacitación, los espacios de inversión y diversión del personal que garantice una adecuada gestión del riesgo de acoso laboral.

La aplicación de las baterías de riesgo psicosocial sirven para identificar causas potenciales de acoso bien sea por su contexto intralaboral, personal o extralaboral, por eso es de obligación anual su aplicación en todas las empresas según lo ordenan las citadas leyes, atacar las causas de raíz y con un comité de convivencia laboral participativo, proactivo, preventivo y no solo reactivo a casos denunciados permitirá la reducción de estos casos de acoso laboral dentro de las organizaciones públicas o privadas.

Se requiere aplicar de manera profunda y amplia el término de prevención para el acoso laboral a todas las organizaciones evitando la presentación de casos con técnicas propias y adecuadas para cada tipo y tamaño de empresa, permitiendo la gestión de la salud física mental y social y evitando las nefastas consecuencias que puede traer esta mala práctica a nivel de las personas y de la compañía misma.

La legislación actual regula y permite identificar y denunciar casos de acoso laboral, además ofrece mecanismos de gestión para casos de este tipo con el respaldo del ministerio del trabajo, pero aun así se hace difícil la denuncia por parte de los empleados dada la problemática económica y de desempleo, terminando por aceptar el acoso laboral como una situación normal para conservar su trabajo, ante la imposibilidad de recolección de pruebas concretas que pesen a favor de las víctimas se teme además la ridiculización de los trabajadores por falsas denuncias.

Sigue existiendo la necesidad de definir un procedimiento más amplio de denuncia, difundido por varios medios de comunicación a nivel nacional, que también evite que los empresarios sean víctimas de falsas denuncias por parte de empleados que busquen otro tipo de beneficios, por ende se requiere un mecanismo mucho más eficaz para definir casos positivos con el equilibrio de la justicia para empleados y empleadores, que garantice la agilidad, igualdad y transparencia en los procesos. Como tal el reto para el ministerio de trabajo y de salud es trabajar más en la aplicación estricta de la gestión preventiva, garantizando celeridad y herramientas jurídicas para la definición de casos de mobbing o acoso laboral y juzgando sus consecuencias de acuerdo a la normativa vigente.

Referencias Bibliográficas

Mansilla Fernando, (2012), Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica: Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales en el trabajo y su prevención, España.

Martínez E., Ramírez J (2012), XX Congreso Mundial de Derecho del Trabajo y Seguridad Social. Chile

Piñuel, Iñaki (2003). *Mobbing. Manual de autoayuda*. Madrid: Edición Aguilar. Buenos Aires

Congreso de la Republica (2006). Ley 1010/2006. Bogotá D.C: Diario oficial.

Peralta, Maira C., Revista de Estudios Sociales, no. 18, agosto de 2004, (pag,111-122)

Ministerio de protección social, (2008), Resolución 2646 de 2008, Bogotá D.C, diario oficial

Camacho Adriana, Morales Edna, Güiza Leonardo, Barreras al acceso a la justicia en el acoso, revista opinión jurídica volumen 13, número 24, 2014. Medellín

Escudero María Gabriela, *Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabajadores del poder judicial de la provincia de Buenos Aires*, Argentina, 2011 (pág., 94-95)

Ramos, Jennifer M. (2010), Relaciones entre acoso laboral y Clima Organizacional: Revisión Teórica, Facultad de Psicología, Universidad de la Sabana, Bogotá D.C.

Orozco José, Dávila Carlos, 2013, *Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia*, Artículo producto de la investigación “Los Derechos Humanos en las organizaciones de Manizales: concepciones, políticas y prácticas”, financiada por la Universidad Nacional de Colombia, (pág., 3)

Fernández Ricardo, 2013, la productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo, Editorial Club Universitario, Alicante, (pág. 134-136)

Moná Peralta, 2004, El acoso Laboral – Mobbing – Perspectiva Psicológica, Revista de estudios sociales, Psicóloga, Universidad Javeriana, especialista en Psicología Industrial, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.

Barón Miguel, Munduate Loudes, 2003, La espiral del Mobbing, papeles del Psicólogo, No. 84 (pág. 55-61), Universidad de Sevilla.

VALDÉS, Margarita. “Dos aspectos en el concepto de bienestar”. Doxa. N. 09 (1991). ISSN 0214-8876, pp. 69-89. <http://hdl.handle.net/10045/10780>

Badía Roberto, 1985, salud ocupacional y riesgos laborales, Boletín de la oficina sanitaria panamericana 98(1), (pág. 20-31).

<http://www.bvsde.paho.org/bvsair/e/repindex/rep61/inpri61b.html>

Santacreu J., Márquez M.O. y Rubio V., 1997, La prevención en el marco de la psicología de la salud, Revista psicología y salud, Veracruz, México, (10) (pág. 81-92).

Ministerio de la protección social, 2010, Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, Bogotá, Colombia, (pág. 19-28).

Ministerio del trabajo, (2012), Resolución 652 de 2012, Bogotá D.C, diario oficial

Aramburu L, Zabala H, 2002, Respuesta al acoso laboral programas y estrategias, Cuaderno de relaciones laborales, Vol. 20, Núm. 2, (pág. 337-350), Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.

<http://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0202220337A>