



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Conciencia **comprometida** por los **derechos humanos**

EL ACOSO LABORAL

VULNERA LOS
**DERECHOS
HUMANOS**



Si eres víctima o conoces algún caso, ¡Denuncia!

C A R T I L L A I N F O R M A T I V A

Acoso laboral

Si eres víctima o conoces
algún caso, denuncia

Presentación

La Constitución Política del Estado encomienda a la Defensoría del Pueblo velar por la promoción, vigencia, difusión y cumplimiento de los derechos humanos. En ese marco, la institución trabaja en diversos ámbitos, uno de ellos son los derechos laborales que se encuentran protegidos por la Constitución Política del Estado y los instrumentos internacionales suscritos por Bolivia y que forman parte del bloque de constitucionalidad.

En nuestra condición de servidoras y servidores públicos tenemos la tarea de promover la justicia y el respeto a la dignidad humana, la igualdad en la diferencia y el desarrollo de los valores humanos y éticos en el ámbito laboral y por ende, una mejor forma de convivencia, que se vea reflejada en el clima organizacional de cada institución pública o privada.

Sin embargo, en el contexto de trabajo, el acoso laboral es una realidad social cotidiana que pasó inadvertida. Hasta hace muy pocas décadas era una conducta ignorada por la legislación de todos los países, esta situación se debe a la escasa conciencia que se tenía y se tiene todavía del carácter anómalo de tales prácticas y de sus consecuencias.

El acoso laboral lesiona o menoscaba la dignidad humana en un contexto de relaciones de trabajo, tanto de empresas privadas como de instituciones públicas. Consiste en una amplia gama de actitudes y comportamientos claramente agresivos, hostiles, humillantes o discriminatorios hacia alguien que desempeña su labor en un ámbito laboral; actitudes y comportamientos ejercidos por jefes inmediatos, superiores jerárquicos, compañeros o compañeras de trabajo y, en ocasiones, hasta por subalternos de la oficina o dependencia.

Si bien se presenta violencia laboral en todo tipo de actividad, los especialistas coinciden en señalar al ámbito del servicio público como uno de los más proclives a generar ambientes en los cuales la violencia laboral encuentra un terreno especialmente abonado. En algunos casos, las estructuras de recursos humanos del sector público ni siquiera cuentan con un departamento de psicología y se constituyen en simples oficinas administrativas que controlan inasistencias, tardanzas y tramitan certificados médicos.

En Bolivia, la Constitución Política del Estado prohíbe el acoso laboral, sin embargo, se encuentra pendiente la promulgación de una Ley específica que establezca las vías de denuncia y el proceso sancionatorio. Hasta ahora sólo se crearon normas para sancionar el acoso sexual y el acoso político.

En ese marco, la Defensoría del Pueblo decidió elaborar esta cartilla informativa, que tiene como objetivo sensibilizar y prevenir el acoso laboral y coadyuvar a los servidores y servidoras públicas, así como a cualquier trabajador o trabajadora en la identificación y denuncia de este tipo de conductas.



Rolando Villena Villegas
Defensor del Pueblo

¿Qué es el acoso laboral?

“El Acoso Laboral es cualquier acto individual o colectivo, persistente y demostrable ejercida sobre una servidora o servidor público por parte del inmediato superior o superior jerárquico, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a afectar física, emotiva y/o psicológicamente, infundiendo miedo, intimidación, terror y angustia, causando daño a la dignidad de la persona, perjuicio laboral, generando la desmotivación y la renuncia o retiro de su puesto de trabajo”

La organización Internacional del Trabajo (OIT) define al acoso laboral como:

“Cualquier incidente en el cual una persona es abusada, maltratada en circunstancias relacionadas con su trabajo. Estas situaciones pueden ser originadas por jefes, compañeros de trabajo y en cualquier nivel de organización.”

¿Quiénes intervienen en el acoso laboral?

Autor o autora del acoso laboral:

- Superior jerárquico o inmediato superior
- Funcionario del mismo nivel jerárquico
- Subalterna/o

Víctima del acoso laboral:

- Las y los servidores públicos, tanto empleados regulares (electos, designados, de libre nombramiento, de carrera o interinos), como servidores con régimen especial, que desempeñan sus labores en relación de dependencia en una entidad estatal.
- Los jefes inmediatos superiores cuando el acoso provenga de sus subalternos.

¿Cuáles son las formas de acoso laboral?

Existen muchas maneras de acosar laboralmente, según su recurrencia se pueden agrupar en:

- **Maltrato laboral:** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado, así como toda expresión verbal injuriosa o ultrajante y comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad.
- **Persecución laboral:** Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad induzca a la renuncia.
- **Discriminación laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social.
- **Entorpecimiento laboral:** Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla.
- **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.



- **Limitar los canales de comunicación.** Todo acto que restringe al afectado la posibilidad de defender su postura cuando se discute algún conflicto, aislamiento en su entorno de trabajo.
- **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador.

¿Qué actos se constituyen en acoso laboral?

- Amenazas de destitución o despido.
- Descalificación humillante de las propuestas u opiniones de trabajo profesional o técnica.
- La alusión a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona que afecte su dignidad.
- La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada, asignándole objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, salvo que se trate de una situación de emergencia o de urgencia o imprevisto debidamente justificable y demostrable.
- La exigencia injustificada de prestar servicios en horarios excesivos respecto a la jornada laboral legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia reiterada de trabajar en días no laborables sin ningún fundamento ni que respondan a las necesidades de la entidad, o en forma discriminatoria respecto a las demás servidoras o servidores públicos.
- El brusco cambio decidido unilateralmente del puesto de trabajo o de la labor contratada si ningún fundamento ni que responda a la necesidad de la entidad.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- La negativa a proporcionar documentos e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
- Los actos de agresión física entendidos como cualquier tipo de contacto físico,

aquellas amenazas físicas veladas, como ser levantar la mano, acercamiento de caras con gritos y/o gestos hoscos u otros, o cualquier tipo de acto que tenga como consecuencia una afectación física que no constituya delito.

- Las manifestaciones verbales con gritos, expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, comentarios hostiles y humillantes de descalificación con utilización o no de palabras soeces dentro del ámbito laboral cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Las denuncias, instauración de procesos y sanciones administrativas y/o disciplinarias injustificadas.
- La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.
- Someter al sujeto pasivo a una situación de aislamiento social, ignorándolo o excluyéndolo, hablando solo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste.



¿Qué actos no se constituyen en acoso laboral?

- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos.
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional.
- La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento.
- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la institución cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución.
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa.
- La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.
- La emisión de memorándums o llamadas de atención cuando el servidor o servidora haya incurrido probadamente en actos reprobables o no cumpla con sus funciones establecidas en el contrato, términos de referencia o normas internas de la institución.

¿Cuáles son las consecuencias del acoso laboral?

- Puede terminar por lograr la renuncia voluntaria o forzada de la persona agredida.
- Baja del autoestima, lento deterioro de la confianza en sí mismo, desvalorización personal y de sus capacidades técnicas o profesionales.
- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (hasta la familia la cuestiona).
- Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- Disminución en el desempeño laboral.
- Somatización del conflicto: enfermedades físicas, afectación a la salud mental de la víctima.
- Insomnio, ansiedad, estrés agudo, angustia, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga,



cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.

- Inseguridad emocional, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- Agresividad de la víctima con la familia y aumento de la conflictividad con la familia.
- Retraimiento con la familia y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima.
- Incapacidad temporal o incluso incapacidad permanente.
- Estrés permanente.

¿Qué derechos se vulneran cuando se produce un hecho de acoso laboral?

El acoso laboral atenta contra la estabilidad laboral, contra el derecho a un trabajo digno, contra la integridad y la dignidad.

Respecto a la afectación a la dignidad, las conductas hostiles, humillantes y discriminatorias lesionan la dignidad humana y constituyen formas de agresión que no sólo deteriora el clima de trabajo, sino que son formas disimuladas pero altamente eficaces de despido o destitución sin justa causa sobre las víctimas.

¿Dónde se establece la prohibición del acoso laboral y se protege el derecho al trabajo?

En la Constitución Política del Estado, artículo 49 párrafo III que establece:

“El Estado protegerá la estabilidad laboral. Se prohíbe el despido injustificado y toda forma de acoso laboral. La ley determinará las sanciones correspondientes”, deno-

tándose que tiene como finalidad además de proteger derechos laborales; el de garantizar la estabilidad laboral.

Por otra parte la Ley Integral Para Garantizar a las Mujeres una vida libre de violencia N° 348, define en su artículo 7 lo siguiente:

“Violencia Laboral: Es toda acción que se produce en cualquier ámbito de trabajo por parte de cualquier persona de superior, igual o inferior jerarquía que discrimina, humilla, amenaza o intimida a las mujeres; que obstaculiza o supedita su acceso al empleo, permanencia o ascenso y que vulnera el ejercicio de sus derechos.”

¿Qué otras modalidades de acoso están reguladas en el país?

El acoso sexual:

La Ley N° 348, denominada “Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia”, penaliza en su artículo 84 esta figura y la define de la siguiente forma:



- “La persona que valiéndose de una posición jerárquica o poder de cualquier índole hostigue, persiga, exija, apremie, amenace con producirle un daño o perjuicio cualquiera, condicione la obtención de un beneficio u obligue por cualquier medio a otra persona a mantener una relación o realizar actos o tener comportamientos de contenido sexual que de otra forma no serían consentidos, para su beneficio o de una tercera persona, será sancionada con privación de libertad de cuatro (4) a ocho (8) años”.

El acoso político contra mujeres:

Regulado mediante la Ley N° 243 denominada “Ley contra el acoso y violencia política hacia las mujeres” en su artículo 20 incorpora en el Código Penal esta figura y señala que:

- “Quien o quienes realicen actos de presión, persecución, hostigamiento y/o amenazas en contra de una mujer electa, designada o en el ejercicio de la función político – pública y/o de sus familiares, durante o después del proceso electoral, que impida el ejercicio de su derecho político, será sancionado con pena privativa de libertad de dos (2) a cinco (5) años”.

¿El acoso laboral debe ser comprobable?

El acoso laboral siempre debe ser comprobable; a pesar de que estas conductas utiliza tácticas muy sutiles y tienen carácter clandestino pues no deja huellas externas, ni se cuenta con testigos dispuestos a revelar lo que han presenciado, la evaluación del acoso en el trabajo debe ser prioritariamente objetiva y no meramente subjetiva

¿Dónde se puede acudir si se es víctima de acoso laboral?

A la Defensoría del Pueblo, pues en sujeción al mandato constitucional establecido en el artículo 218 de la norma fundamental, el de velar por la vigencia, difusión, promoción y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos señalados en la Cons-

titución y en el marco de lo establecido en la Ley 1818; es la instancia competente para atender casos de acoso laboral cuando la víctima es un Servidor o Servidora Pública.

Si la víctima es trabajadora o trabajador en el ámbito privado, corresponde a la Dirección General del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social atender el caso.

Recuerda que el acoso laboral afecta no sólo el derecho al trabajo u otros como la igualdad, sino principalmente a la DIGNIDAD de las personas.

Si eres víctima o conoces casos de acoso laboral, denuncia.

Recuerda que si trabajas en instituciones públicas puedes presentar tu denuncia en cualquiera de las 19 oficinas que la Defensoría del Pueblo tiene en todo el país o llamar a la línea gratuita:

800-10-8004

También puedes presentar tu denuncia en la página web:

www.defensoria.gob.bo





Si trabajas en una empresa privada denuncia en la Dirección General del Trabajo del **Ministerio de Trabajo y Previsión Social**, ubicada en cada capital de departamento o llama a la línea gratuita en la ciudad de La Paz al **800-10-1044**

DIRECCIONES

La Paz

c. Yanacocha esq. Mercado S/N
Tel. (2) 2408606

Santa Cruz

c. Bolívar N° 480 entre Campero y Quijarro
Tel. (3) 3343199

Cochabamba

c. Aniceto Arce N° 828 esq. Pasaje Mejía
Tel. (4) 4589455

Chuquisaca

Av. J. Prudencio N° 385 esq. Brasil
Tel (4) 6461003

Beni

c. Teniente Luis Cespedes esq. Rene Ibañez N° 235
Tel. (3) 4628868

Oruro

c. Potosí N° 5252 entre 1ro. de Noviembre y León
Tel. (2) 5257329

Tarija

Av La Paz esq. La Madrid b. Villa Fatima
Tel. (4) 6643178

Potosí

c. F. Gumiel N° 46 lado Asamblea Departamental
Tel. (2) 6226114

Pando

Av. Columna Porvenir S/N kilómetro 2, z. CENAC
Tel. (3) 8420262



Acoso laboral

Si eres víctima o
conoces algún caso,
denuncia

PRODUCCIÓN Y EDICIÓN: Defensoría del Pueblo

DISEÑO GRÁFICO E ILUSTRACIÓN: Defensoría del Pueblo

IMPRESIÓN: Editorial ABBASE

PRIMERA EDICIÓN: 5.000 ejemplares

La Paz - Bolivia
2014

La Defensoría del Pueblo

en el País

OFICINA NACIONAL

(LA PAZ) Calle Colombia N° 440 San Pedro
• Tel. 211 3600 - 211 2600 Fax. 211 3538 • Casilla 791

LA PAZ

Av. Ecuador N° 2044 Edif. Señor de la Misión
• Tel. 212 4445 - 211 3588

EL ALTO

Av. Juan Pablo II N° 75 (Altura de la Cruz Papal)
• Tel. (2) 211 2572 • Fax. (2) 211 98808

CARANAVI

Calle Tocopilla s/n Edificio COSAPAC 1° piso
• Tel/Fax. (2) 824 3934

POTOSÍ

Calle Bolívar N° 1012, entre Simón Chacón y La Paz
• Tel/Fax. (2) 622 8047 - (2) 612 4744

ORURO

Calle Bolívar N° 639 entre Soria Galvarro y La Plata
• Tel. (2) 525 2825 - (2) 525 2859 • Fax. (2) 511 3681

LLALLAGUA

Calle Campero N° 39 (Frente paraninfo universitario)
• Tel/Fax. (2) 582 1538

COCHABAMBA

Calle 16 de Julio N° 680 casi Salamanca Plazuela Constitución
• Tel/Fax. (4) 452 6602 - (4) 452 6603
(4) 411 8908 - (4) 452 6007 - (4) 452 6008

VILLA TUNARI

Calle Hans Grether N° 10
• Tel/Fax. 413 6334

SANTA CRUZ

Calle Ballivián N° 1198, esq. Joaquín de Velasco
• Tel/Fax. (3) 333 8808 - (3) 335 4616

SUCRE

Calle Juan José Pérez N° 602, esq. Trinidad, Zona San Roque
• Tel. (4) 691 8054 - (4) 645 9017
(4) 691 6115 - (4) 691 3241

MONTEAGUDO

Av. Porvenir casi esq. Von Berg s/n
• Tel. (4) 647 3352 (Barrio San José del Bañado)

PUERTO SUÁREZ

Calle La Paz N° 63, P-1, frente plaza principal
• Tel. (3) 976 3323

TRINIDAD

Calle Félix Pinto N° 68 entre Nicolás Suárez y 18 de Noviembre
• Tel. (3) 463 1403 • Fax. (3) 465 2200

RIBERALTA

Av. Santiesteban N° 1346 entre Av. Federico Hecker y Manuel Oliva
• Tel/Fax. (3) 852 3861

REYES

Calle 24 de Septiembre
Hostal Santa Rosa • Cel. 720 52346

TARIJA

Plaza Urondo, Calle General Pantoja N° 665 • Tel. (4) 665 0515 - (4) 611 2441

YACUIBA

Calle Juan XXIII N° 374 y 372 entre Comercio y Santa Cruz
• Tel. 468 27166 Fax. 468 22142

COBIJA

Calle Cochabamba N° 086, paseo Junín, frente a la Sede Social de Maestros Urbanos
• Tel/Fax. (3) 842 3888

COMUNIDAD DE GUNDONOVIA (TIPNIS)

• Cel. 728 14010 - 711 21047

También puedes presentar tus denuncias a través de la página web de la Defensoría del Pueblo:

www.defensoria.gob.bo

o llamar a la

LINEA
gratuita
800 10 8004