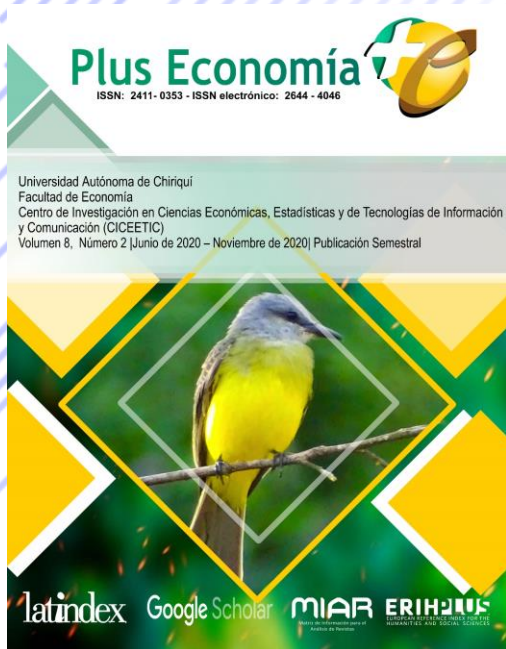




- › Revista Plus Economía
- › ISSN: 2411-0353
- › ISSN electrónico: 2644-4046
- › pluseconomia@unachi.ac.pa
- › Centro de Investigación en Ciencias Económicas, Estadísticas y de Tecnologías de Información y Comunicación, CICEETIC
- › Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI)
- › República de Panamá



**Andrés Jerónimo Arenas Falótico ,
Jessica Bayón Pérez y José Lominchar
Jiménez**

**Comprensión del acoso laboral desde
diferentes Constructos teóricos**

**Vol. 8, Núm. 2, Junio 2020 – Noviembre
2020**

pp. 4-36

Universidad Nebrija, España



+ | **COMPRENSIÓN DEL ACOSO LABORAL DESDE DIFERENTES CONSTRUCTOS TEORICOS**

Dr. Andrés Jerónimo Arenas Falótico | Universidad Nebrija, España | correo electrónico: aarenas@nebrija.es

Dra. Jessica Bayón Pérez | Universidad Nebrija, España | correo electrónico: jbayon@nebrija.es

Dr. José Lominchar Jiménez | Universidad Internacional de la Rioja | correo electrónico: jose.lominchar@unir.net

Recibido: Julio de 2020

Aceptado: Septiembre de 2020

Resumen

El acoso laboral, también conocido como “mobbing” es uno de los fenómenos psicosociales que causa mayor preocupación a nivel sociolaboral. La presencia de este riesgo que, afecta en la prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo ha ido en aumento. A consecuencia del incremento de estos hechos no deseados, se enfocó el estudio en los tipos de acoso laboral según los actores sociales intervinientes, fases del acoso laboral, situación actual, efectos o consecuencias del acoso laboral. Todos los intentos por reducir este problema están siendo proporcionales a la gravedad de la situación. Es por ello, que se realiza un estudio desde un punto de vista psicológico y sociológico. Asimismo, está en poder de las empresas desarrollar los mecanismos necesarios que aminoren este tipo de acciones que perjudican a la víctima, pero también a la entidad. Si se detecta un problema de esta magnitud lo aconsejable es que la persona afectada lo comunique a dirección, y solicite asistencia médica y psicológica para paliar y disminuir el negativo impacto ocasionado.

Palabras claves: Riesgo psicosocial, ambiente de trabajo, clima organizacional.



Abstract

Workplace harassment, also known as “mobbing” is one of the psychosocial phenomena that causes the greatest concern at the socio-occupational level. The presence of this risk, which affects the prevention of occupational risks in the workplace, has been increasing. As a result of the increase in these unwanted events, the study focused on the types of workplace harassment according to the social actors involved, phases of workplace harassment, current situation, effects or consequences of workplace harassment. All attempts to reduce this problem are being proportional to the severity of the situation. For this reason, a study is carried out from a psychological and sociological point of view. Likewise, it is in the power of the companies to develop the necessary mechanisms to reduce this type of actions that harm the victim, but also the entity. If a problem of this magnitude is detected, it is advisable for the affected person to notify the address, and request medical and psychological assistance to alleviate and reduce the negative impact caused.

Keywords: Psychosocial risk, work environment, organizational climate.

1. Introducción

Uno de los riesgos psicosociales que afecta de forma considerable la relación salud-sociedad-trabajo e individuo-grupo-estructura dentro de las empresas es el acoso laboral, definido como un fenómeno que busca a través de la ejecución de acciones hostiles por parte del acosador aniquilar a aquella persona que representa una amenaza (acosado), entre algunas de estas acciones se encuentran: el desprestigio laboral o personal, el entorpecimiento del progreso, la intimidación encubierta

o manifiesta y/o las agresiones directas, las cuales pueden ser infundidas por parte de un superior jerárquico hacia un trabajador(a), o de un trabajador(a) hacia un superior jerárquico o entre compañeros de trabajo; las causas pueden ser diversas algunas de ellas son: la competencia, el poder, la precariedad laboral, el estilo y/o personalidad del gerente, entre otras. Es decir, la investigación inicial que realizó Heinz Leymann sobre este fenómeno a partir del siglo XX permitió evaluar todas aquellas acciones abusivas (comportamientos, palabras, gestos, y escritos) ocurridas dentro del



entorno laboral y considerarlas perjudicial para los/las trabajadores(as) por contener elementos como: la premeditación, la intencionalidad, la frecuencia y la asimetría. De allí, que el acoso laboral integra una serie de aspectos de índole biológico, psicológico, sociales, éticos que lo convierten en un fenómeno multi-causal-factorial, de tal manera que se crearon leyes, jurisprudencias, reglamentos entre otros para resguardar a los/las trabajadores(as) en su entorno.

Por otra parte, las evidencias empíricas presentadas para sustentar el objeto de estudio por países como Suecia, España, Estados Unidos, Canadá, Chile, Colombia, México y Venezuela por nombrar algunos lo han denominado como la enfermedad laboral del siglo XXI, además han expuestos que el ámbito universitario pareciera ser uno de los entornos más afectados por este fenómeno al integrar una serie de conductas, como: control, presión, enajenación violencia, que afecta directamente al trabajador(a) víctima de acoso.

Todo lo anterior explica, como este fenómeno puede afectar diversos ámbitos entre los que se pueden

nombrar el estado, empresas públicas y privadas, las instituciones universitarias, los/las trabajadoras(as) que lo padecen, incluso estudiantes universitarios.

2. Antecedentes

El trabajo, históricamente, ha transformado al individuo en su entorno sociocultural lo que ha producido constantes cambios en la estructura social, Giddens (1997) asevera al respecto: “el trabajo ha establecido las condiciones sine qua non de las modalidades del proyecto de vida, y le concede sentido a la biografía y al desarrollo social” (p.89), es decir, el trabajo hace que el individuo opte por la reproducción de su herencia socio-laboral, busque el logro de objetivos colectivos e individuales y le aporte al país su mano de obra para el desarrollo y crecimiento económico.

De esta manera, a escala histórica se puede observar que en la antigüedad el trabajo se relacionó con la esclavitud y la concepción de dominante-dominado; entre el siglo XV y XVIII la ideología estuvo centrada en el pensamiento filosófico del capitalismo que dio apertura al proceso de división y



especialización del trabajo, a la restructuración de las relaciones de producción de la riqueza social en términos salariales y a la concepción del individuo como un ser diferente y diferenciable, dependiente en el ámbito laboral, que reconoce el poder que pueden ejercer sobre el otro o los otros, y centrado en la búsqueda de una ideología futurista para las organizaciones.

A finales del siglo XIX la ideología laboral estuvo centrada en empleos sin garantías ni compromisos entre las partes, como: el trabajo free lance, a destajo o por contrato, lo cual generó consecuencias significativas en la concepción del trabajo que repercutieron en el siglo XX, en donde los individuos competían a muerte entre sí por puestos de trabajo eventuales, se exacerbó el individualismo, predominó el reconocimiento de los lazos familiares, de compadrazgo, y de las relaciones azarosas (Sáez, 2001), consecuencias que se encuentran estipuladas como un “riesgo laboral” por afectar directamente a los trabajadores y trabajadoras en el establecimiento de vínculo social inmediato y mediato al

producirles inestabilidad y al desvalorizarse el perfil laboral.

Es así, como a partir del siglo XX el individuo empieza a ser percibido como un sistema integrado y dinámico, dándosele importancia a los aspectos referidos a la Salud-Sociedad-Trabajo (Pérez, 2006), permitiendo a las organizaciones estudiar las condiciones de trabajo y las condiciones de vida en el ámbito laboral, no solo para identificar la enfermedad a través de la acción curativa y preventiva, sino para evaluar las condiciones integralmente (Betancourt, 1999), siendo estas esenciales para entender la estrecha relación entre la salud, el trabajo y el desarrollo social, que influyen considerablemente en el comportamiento organizacional (individuo-grupo-estructura). (Escalona, 2006). Por lo tanto, se puede acotar que la historia de las relaciones laborales ha influido específicamente en las personas y en su interacción con su entorno sociolaboral, generando como lo dice Giddens (óp. cit.): “individuos que sobreviven a todos los cambios por venir” (p.166), concepción ideológica que al ser aplicada en el comportamiento organizacional



(individuo-grupo-estructura) fundamenta las ideas y convencionalismos de la división del trabajo (dominante-dominado).

Las personas han grabado en su historia psíquica este aprendizaje y el competir por un puesto de trabajo, mantener un estatus laboral o simplemente demostrar que pueden triunfar o ser el número uno sin tener criterios éticos ni morales, son parte del aprendizaje histórico tal y como lo señala Jung (1990): cuando hace referencia al inconsciente colectivo. Visto de esta manera, la historia de las relaciones laborales constriñe la percepción que tienen las personas de cómo deben ser las relaciones dentro o fuera de este entorno, normalizándose situaciones que vulneran su estado biológico, mental y social.

Lo anterior explica, cómo los espacios laborales forman parte de una piedra angular donde se busca preservar principalmente la convivencia pacífica y armónica de los trabajadores y trabajadoras que comparten objetivos comunes, comulgan con la convivencia y el bien común. Sin embargo, la herencia de la historia laboral instauró ciertas situaciones que atentan contra la

integridad y el respeto de la persona en el entorno laboral generando una serie de comportamientos inadecuados que afectan no solo al personal sino también la estructura y el capital de las organizaciones.

Hellriegel, et al. (1999) concluyeron que: las organizaciones con jerarquías rígidas, altos grados de especialización, descripciones de puestos de trabajo limitados, reglas y procedimientos inflexibles tienen dificultades para diagnosticar e intervenir los efectos producto de los factores psicosociales. Esto sustenta, como se generan las crisis en las organizaciones desde la estructura, infraestructura y del talento humano, que se traducen en insatisfacción laboral, conflictos entre jefes y subordinados por el manejo inadecuado de las situaciones, como: la negligencia en las labores diarias, los bajos niveles de motivación, el ausentismo, los cambios en la estructura, las fusiones, los recortes de personal, la competitividad, y los bajos niveles de productividad. Es así, como el estrés laboral, el desgaste profesional y el acoso laboral cuando se apoderan del entorno, repercuten negativamente en



cada uno de los espacios inherentes a la organización creando desequilibrio, por un lado entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por otro, entre las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, es decir, cuando las necesidades no están satisfechas o cuando se le exige demasiado, o se le menosprecia, el individuo reacciona con respuestas alteradas de carácter cognoscitivo, emocional, fisiológico y de comportamiento. Estas reacciones serán descritas en el presente estudio con el factor psicosocial “Acoso Laboral” que es el otro eje central de esta investigación. En consecuencia, el “Acoso Laboral” está estipulado en la actualidad como un riesgo psicosocial negativo, por afectar la salud (física y mental) y el bienestar de los trabajadores/as a través de una serie de actos como: la intimidación, la descalificación entre otras acciones hostiles que perturban al individuo en lo biológico, lo psicológico y lo social (Einarsen, et al. 1996). En el ámbito histórico, el Acoso Laboral fue investigado y sistematizado por Heinz Leymann en la década de los 80, tiempo donde se presentaron diversos cambios

en las relaciones laborales específicamente en la concepción de ver al individuo y su entorno. En esta década el trabajo estaba concibiéndose fuera de la lógica del capitalismo y con una ideología humanitaria que permitió percibir al individuo como un ser legítimo tal y como lo señaló Maturana (2010) cuando mencionó que: “se legitima al otro cuando es aceptado sin tomar en cuenta las percepciones, opiniones o desvalorización de él”, esto explica como el individuo en esta década empezó a ser percibido dentro de las organizaciones como un sistema dinámico en su constitución.

Visto de esta forma, las etapas épocas de la antigüedad y modernidad tenían una concepción diferente de percibir al individuo en su entorno laboral, no obstante, el acoso laboral ha estado presente a lo largo de la historia, es decir, “que no se está ante un fenómeno nuevo sino ante una nueva concienciación del fenómeno” (De Maura, 2001:12). Aunque, es en el siglo XX donde se hace énfasis en el Comportamiento Organizacional (CO) emergiendo una serie de aspectos referidos a la: Salud-Sociedad-Trabajo e individuo-grupo-estructura, que afectan



las relaciones laborales, lo que permitió investigar e interrelacionar el acoso laboral, a modo de ejemplo, con la gerencia universitaria; ver el siguiente diagrama:

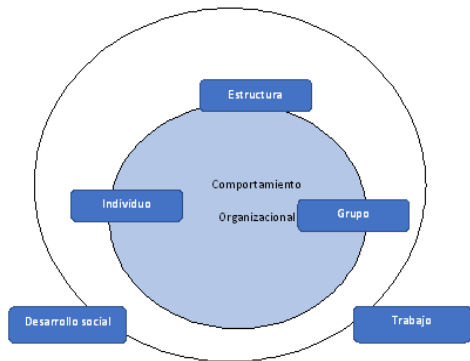


Figura 1. Diagrama del Acoso Laboral
Fuente: Y. Carmona (2013).

Este diagrama muestra, como a través de comprender e interpretar el CO de los(as) trabajadores(as), se puede determinar los elementos relacionados con el acoso laboral, que afectan la interrelación individuo-grupo-estructura, y que influyen directamente en la Salud-Sociedad-Trabajo. Partiendo de lo expuesto, y de acuerdo con lo planteado por Leymann (óp. cit.) se puede señalar que dentro de las organizaciones universitarias, al igual que cualquier otro tipo de empresa, al existir relaciones laborales de poder pueden surgir conductas de

competencias, celo profesional y/o envidia entre los trabajadores, ocasionando que el que posee el poder (acosador) ejecute acciones hostiles para perjudicar directamente al que no lo tiene (acosado) hasta hacer que abandone voluntaria o involuntariamente el lugar de trabajo.

Es por ello, que las investigaciones referidas al Acoso Laboral exponen los efectos negativos que ocasiona este fenómeno en el individuo-grupo-estructura-salud-sociedad-trabajo.

Leymann (óp. Cit.) señaló que estas acciones hostiles eran producto de un “Acoso Laboral” y lo definió, como: “El encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto, de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo” (p. 27). Por su parte, la psiquiatra francesa Hirigoyen (2001) determinó que es: “Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de



trabajo” (p.19). Estas definiciones, indican que el acoso laboral es un fenómeno gradual que va evolucionando desde etapas iniciales donde las conductas hostiles son sutiles comportamientos que aparentan ser normales en el área laboral hasta incrementarse, generando relaciones que degradan, desgastan, destrozan y acaban por reducir a la persona hasta el punto de hacerle perder su propia identidad. Esto explica, como el acoso laboral puede afectar la relación salud-sociedad-trabajo e individuo-grupo estructura de los trabajadores y trabajadoras.

Estos investigadores abrieron nuevas perspectivas para la comprensión e intervención del acoso laboral, además motivaron a investigadores como: Einarsen, et al. (óp. cit.), Piñuel (2002), Zapf, et al. (2001) a realizar estudios sistemáticos sobre este fenómeno desprendiéndose las evidencias empíricas que reportan aspectos específicos tales como: el número de acoso es mayor cuando más tiempo se prolonga el conflicto; existe una asociación directa entre el tiempo de la exposición del acoso y la gravedad de las consecuencias para la salud del

acosado; y existe una asociación entre el tiempo de relación, la frecuencia e intensidad de las conductas hostiles dirigidas hacia la persona acosada.

Estos resultados, señalan cómo la exposición frecuente de conductas referidas al acoso laboral afecta directamente al trabajador o trabajadora acosado(a), además se exponen aspectos que explican cómo se utiliza el poder para constreñir la conducta, la posición y hasta la propia personalidad del acosado, por tanto, el potencial se transforma frecuentemente en ejercicio de poder debido a la propia reacción de huida que tiene este (Foucault, 2010), y es a partir de allí como se van interrelacionando una serie de factores sociales, éticos, jurídico, psicológicos, laborales y económicos, que afectan su salud biopsicosocial, laboral, cultural, familiar, y sexual.

Verrati (2008) expone que en el acoso laboral el poder se presenta mayormente en las organizaciones cerradas, cuya cultura interna considera el control como valores prioritarios sobre la productividad y la eficacia, originando la presencia de un nuevo fenómeno al que se exponen los trabajadores y las trabajadoras. Es así, como el uso



inadecuado del poder afecta principalmente las relaciones interpersonales, a través de relaciones hostiles y desprovistas de éticas, buscándose primeramente el aislamiento del acosado, restringiéndole actividades como: conversar con sus compañeros de trabajo, compartir tareas, acceso a redes sociales o exponerlo al escarnio público, este tipo de conductas hostiles van generando sentimientos de minusvalía en la persona acosada, lo que influye en la ejecución de sus funciones laborales.

Todo lo antes expuesto, reporta como una situación asimétrica y de dependencia generada por el abuso de poder afecta directamente al trabajador que es víctima del acoso, creándole enfermedades físicas y psicológicas. Por otra parte, las organizaciones también se ven afectadas porque se genera déficit económico y operacional, bien sea por la pérdida del trabajador(a) o por el pago de indemnizaciones producto del acoso.

Por ello, es importante prestarle interés a este tema que indiscutiblemente constituye un riesgo biopsicosocial y laboral por los daños alarmantes y severos que ocasiona al

acosado, a la organización, trascendiendo hasta la familia del acosado y a la sociedad.

Partiendo de esta idea, el punto central del acoso laboral se sitúa en el abuso de poder, en palabras de Hirigoyen (óp. cit.) estas conductas provienen de: un “jefecillo que necesita revalorizarse para compensar la fragilidad de su identidad dominando y aplastando a sus subordinados, aprovechando el temor de éstos ante el despido” (p. 60).

El acoso también puede provenir de maniobras iniciadas por compañeros de trabajo hacia sus iguales y desde los propios trabajadores hacia los superiores, siendo estos casos menos comunes. Por su parte, Piñuel (2001) explica que: el acoso no es un asunto exclusivo del individuo que lo padece o del acosador que lo practica, sino que es el reflejo de profundas deficiencias en la manera de organizarse el trabajo, de asignar las cargas o responsabilidades, de ascender o promocionar a los directivos claves y lo más importante de los valores organizacionales que se promueven y se practican. Es decir, que el acoso



laboral depende de una serie de factores estructurales y gerenciales.

Además, implica abuso de poder y ensañamiento hacia un objetivo (el acosado) en particular, muy por encima del colateral daño a terceros que ocurre con la degradación del clima de trabajo. Entre las características principales del acoso laboral se incluyen: la sistematicidad, la recurrencia, la duración prolongada y la asimetría entre las partes involucradas. En concordancia con lo expuesto, Martínez (2004) expone otras características: la hostilidad, la continuidad de las acciones, lo variado de las conductas, la intencionalidad del acosador, los efectos estresantes que ocasiona en la víctima, la impunidad, la asimetría y la ausencia de alternativas u opciones para la víctima.

Parés (2004) sustenta lo anterior cuando expone las siete etapas progresivas del acoso que se dan debido a su sistematicidad: la seducción, el conflicto, el acoso, la intervención del entorno, la intervención de la empresa, la marginación y la recuperación. En estas etapas, se puede percibir como emerge la relación asimétrica de poder entre el

acosador/acosado, este último suele percibir que no tiene suficientes recursos para protegerse, bien sea por la autoridad que tiene el acosador o por la acción conjunta de los compañeros de trabajo, es decir, se observa como a través de la aplicabilidad de estas etapas el acosador va cumpliendo su objetivo: inhabilitar las respuestas de enfrentamiento del acosado.

Esta simbiosis acosador/acosado crea una relación de dependencia emocional, económica y social, debido al control que ejerce el acosador sobre los recursos del acosado (el empleo), y donde este último cree que no puede cortar el vínculo que lo desestabiliza, pero tampoco puede soportarlo. González, et al. (2003) distinguen: como desencadenantes esenciales del acoso la presencia de una persona que asume el rol de “perseguidor principal” y la “colaboración/permisividad” bien sea del acosador como del resto de la organización.

A modo de resumen, el acoso laboral es cualquier manifestación de conducta negativa, hostil, inmoral (Leymann, óp. cit.), abusiva (Hirigoyen, óp. cit.) o cruel, realizada de manera deliberada, continua (Piñuel, óp. cit.)



repetitiva y sistemática (Hirigoyen, óp. cit.), por uno o más individuos de la organización, contra un único individuo (Leymann, 1996.; Piñuel, 2001), con el objetivo de humillarlo, desprestigiarlo, estresarlo, hostigarlo, ofenderlo, excluirlo, interferir negativamente en sus tareas laborales (Einarsen , et al., 2006), y al final obtener su salida de la organización (Piñuel, óp. cit.) mediante comportamientos, actitudes, gestos, palabras (Hirigoyen, óp. cit.), escritos, actos, procedimientos ilegales o ilícitos, que atentan contra su personalidad (Piñuel, óp. cit.), dignidad, integridad psíquica o física y que degradan el ambiente de trabajo (Hirigoyen, óp. cit.) a causa del abuso de poder.

Por consiguiente, se evidencia no solo desde la perspectiva teórica, sino también desde los estudios investigativos realizados sobre el acoso laboral, la importancia que debe darle la dirección de las empresas a este factor psicosocial, principalmente porque las evidencias señalan que “en ese entorno se tiende a abrir espacio para la impunidad y se convierte la sumisión en una condición necesaria para adaptarse”. (Piñuel, óp. cit., p.15).

3. Orientaciones metodológicas para el desarrollo de la investigación

La metodológica de una investigación, representa el camino a seguir para el desarrollo de esta, debido que se refiere a los procedimientos que permitirán el abordaje en la práctica del objeto de estudio, para su observación, documentación, interpretación y comprensión documental. Se asume la naturaleza de la investigación, lo cual va por la orientación directa hacia el encuentro del paradigma, desde los planos Ontológico, Epistemológico y Metodológico, así como las técnicas que permiten la recolección de información, luego de la búsqueda ardua de diferentes textos, documentos, revistas, audiolibros, libros digitales y otros. Para de esta manera conocer, interpretar y comprender su realidad, con respecto al fenómeno social en estudio.

La naturaleza de este estudio se ubicó en el enfoque cualitativo, ya que desde los postulados de este enfoque se logra abordar la realidad social antes mencionada.

Al respecto, Hurtado et al., (2007) definen la investigación cualitativa, como una investigación



fenomenológica, ya que acepta los fenómenos tal como son percibidos, experimentados y vividos por el hombre. Trata de captar dentro de lo real toda la riqueza de la misma realidad. Además, privilegia el papel de la subjetividad, la individualidad y la contextualizada. Según Gómez, Flores y Jiménez (1996: 32). “Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales-entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”.

Desde esta perspectiva, es idóneo asumir el paradigma que orientara el desarrollo del propósito de este estudio, por lo que el indicado fue el paradigma Interpretativo, con el cual fue posible abordar en profundidad la naturaleza del objeto de estudio. Según Sandín (2003), este paradigma permite

comprender e interpretar el mundo subjetivo, histórico y social, que los actores sociales han construido desde su condición de ser, sus emociones, identidad, múltiples versiones, autonomía y planteamientos emergentes. Acción epistémica que igual se cumple en el estudio del fenómeno social señalado anteriormente y la cual fue sustentada en los planos del conocimiento: Ontológico Epistemológico y Metodológico, los cuales se describen a continuación.

Los planos del conocimiento son elementos que permitieron abordar con asertividad científica la concepción del paradigma asumido, entendido este, como un conjunto básico de creencias que guían la acción, en diversas esferas de la actividad humana, individual o grupal, en sus planos ontológico, epistemológico y metodológico. El plano Ontológico, permitió comprender y describir que la realidad se construye para un contexto local y específico; que dicha realidad es múltiple, holística, divergente y se edifica a partir de los variados discursos consultados, con la cual surgió una información variada y compleja de las situaciones derivadas



de las realidades sociales, para dar sentido y coherencia a la nueva construcción del conocimiento social del fenómeno estudiado.

A tal efecto, Taylor et al., (1987), indican que existen múltiples realidades, dado que el fenómeno de estudio es percibido desde diferentes ópticas, según las formas de pensar, sentir, decir y actuar de los actores sociales, que intervienen en el fenómeno en estudio. Ya no existe una realidad única, ni una verdad que dé respuesta a nuestras inquietudes, ahora es el momento de la multiplicidad, la variedad, lo diverso, lo complejo, lo incierto.

Desde esta perspectiva, la presente investigación en este plano ontológico, la realidad que está presente en la naturaleza del objeto de estudio, tiene diferentes versiones y manifestaciones de cómo ocurren los hechos.

El plano epistemológico, permite ir más allá de los aspectos palpables a simple vista, hacia esa parte subjetiva de los sujetos cognoscentes, a la que se logra llegar una vez que se comprende el proceso social involucrado en la

investigación, lo que permite interpretar el contexto cotidiano de los actores sociales, según sus representaciones y discernimientos, a través de la interacción constante con el fenómeno de estudio.

En relación con este plano, Ceberio et al., (2006), argumentan que la Epistemología es un proceso dialéctico que explica cómo las personas conocen y de qué forma conocen; esto supone una relación entre el investigador y el investigado, en donde la realidad puede ser construida de manera conjunta a través de la intersubjetividad, como parte del proceso, para la construcción e interpretación del conocimiento, dado que la realidad está interrelacionada con el contexto, a través de las creencias y modos de pensar de los mismos.

El plano metodológico, la orientación en el modo en como poder interpretar el mundo en el que se encontraba el fenómeno objeto de estudio, para lo cual fue necesario definir el método, las técnicas, los procedimientos e instrumentos a emplear en la investigación. Es la cuestión del ¿cómo? puede ser conocida la realidad social estudia,



asumiendo como investigador una instrumentación técnica de mi proceso cognitivo, para encontrar razón a los hallazgos.

A este efecto el plano documental, la investigación documental, es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.).

Un tipo específico de investigación documental es la investigación secundaria, dentro de la cual podremos incluir a la investigación bibliográfica y toda la tipología de revisiones existentes (revisiones narrativas, revisión de evidencias, metaanálisis, metasíntesis).

Esta acepción metodológica de los diseños documentales adopta un formato análogo con independencia de que hablemos de investigación cualitativa.

Método fenomenológico. Al respecto, Martínez (Ob.cit) plantea que el método fenomenológico permite estudiar “las realidades cuya naturaleza y estructura peculiar sólo puedan ser captadas desde el marco de referencia

interno del sujeto que la vive y experimenta” (p.105).

El método fenomenológico, por seguir la direccionalidad fenomenológica, se sustenta en tres aspectos esenciales, a saber: (a) otorgar primacía a la experiencia subjetiva del sujeto como base del conocimiento, (b) realizar el estudio de los fenómenos desde la perspectiva del sujeto y (c) conocer cómo las personas llegan a vivenciar e interpretar el mundo social construido con base en sus interacciones.

4. Tipos de acoso laboral según los actores sociales intervinientes

Antes de señalar los tipos de acoso que emergen en el entorno laboral, es preciso enfatizar que el acoso laboral es un fenómeno etológico del ser humano que tienen implícitos elementos como la rivalidad, la envidia, el resentimiento, la necesidad de dominio y la violencia como forma de suplir carencias o resolver diferencias. Por tanto, el hostigador a través de las relaciones laborales busca dirimir sus carencias y miserias con otra persona que se percibe indefensa(o).



Féliz (2012) explicita que cuando un individuo adopta una actitud unilateral y antidemocrática hacia un o varios miembros de una institución, arrogándose la facultad de llevarla adelante, es porque considera internamente que los integrantes de su equipo no tienen el prestigio ni el convencimiento de lograr ese poder en forma de reconocimiento o democráticamente. Por ello, cualquier compañero, superior o subordinado que sea percibido como una competencia será objeto de acoso laboral. Es decir, el acosador justificará sus acciones basándose en las virtudes de su víctima, como: inteligencia, brillantez, círculos de amistades importantes, oratoria, entre otras, reconoce que no puede llegar a tener esas virtudes, por lo cual decide eliminarlo.

Este autor agrega que el acosador se vale en un principio de las virtudes de su víctima aliándose a él y haciéndole reconocimientos, a fin de conocer sus debilidades, es en esta parte donde se muestra el perfil del acosador quien utiliza todo su conocimiento para atacar u hostigar al acosado hasta lograr el objetivo “la huida voluntaria o involuntaria”. Lo antes

descrito, expone como se da la dinámica institucional e individual del Acoso Laboral que entre mezclan tres tipos: el horizontal, el descendente, y el ascendente.

Piñuel, et al. (2001), exponen que de forma mayoritaria el acoso tiene su origen en los superiores jerárquicos o compañeros de trabajo, rara vez se produce acoso de tipo descendente. A continuación, se explicita según Piñuel (2001) los tipos de acoso laboral:

- El acoso horizontal: se da cuando la agresividad y el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros del ambiente de trabajo que ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional. Una de las características de este tipo de acoso es la permisividad de los jefes superiores que omiten realizar ningún tipo de intervención para evitarlo. Es muy común en un ambiente de precariedad laboral y de alta competitividad.
- El acoso vertical descendente: se produce cuando la agresividad se realiza desde una posición superior en el organigrama jerárquico, Moratalla (2005) lo sustenta cuando



expone que: la presión se deriva de las diferentes posiciones de poder que ostenta el sujeto activo respecto al sujeto pasivo, de su puesto dominante en el seno de la organización. Las investigaciones señalan que este tipo de acoso es el que más se da en las organizaciones universitarias y el que más daño produce al acosado, porque es donde se mezclan la repulsión del gerente o líder, con la indiferencia de los compañeros.

- El acoso vertical ascendente: este acoso se refiere a las acciones que realiza quienes ocupan cargos subalternos respecto al jefe victimizado. Puede presentarse a través de dos situaciones:
 - 1) cuando se trata de una persona que ingresa a la institución con un cargo directivo y el estilo de gerencia suelen ser repudiado por el acosador o los acosadores.
 - 2) Un compañero de trabajo que asciende a un cargo directivo. En ambos casos el jefe es visto como un “intruso”.

Cabe resaltar, que estos tipos de acoso se enjutan para justificar el despido, utilizándose una serie de

ataques con la intención de que la víctima sea estigmatizada por sus compañeros de trabajo y aislada socialmente, generándole un deterioro personal y psicológico que posteriormente se utilizará como argumento para atribuirle problemas de personalidad, agresividad y presentar la decisión de despido con lógica justificada (Piñuel, et al., óp. cit.: 325-345) o hasta que el acosado no aguante más y decida abandonar el lugar de trabajo.

5. Fases del acoso laboral

Es difícil establecer una secuencia común de hechos en el Acoso Laboral por ser un fenómeno que se manifiesta de diversas maneras, particularmente se debe a las diferencias que presentan los casos estudiados en cuanto a las características del acosado-acosador, y el entorno en que se desarrolla, sin embargo, Leyman (1986) en el inicio de su investigación desarrollo un modelo de cuatros (4) fases: 1) fase de conflicto, 2) fase de Mobbing, 3) fase de intervención desde la empresa, 4) fase de marginación. Posteriormente, Martín, et al. (2001) le agregaron dos fases:



prefase y posfase, a continuación, se hace una descripción de cada una de ellas:

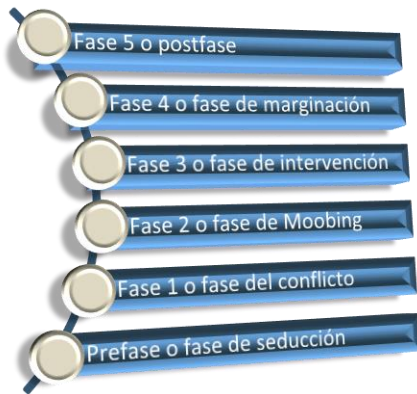


Figura 2. Fases del Acoso Laboral
Fuente: Elaboración Y. Carmona (2015).

- a) Pre-fase o fase de seducción: en esta fase el acosador manifiesta empatía hacia el acosado, y mantienen un comportamiento intachable en la institución, el objetivo es enmascarar la situación para poder iniciar el acoso sin dejar huellas que lo culpabilicen.
- b) Fase 1 o fase del conflicto: en esta fase la persona acosada percibe que su relación habitual empieza a cambiar, observa agresiones solapadas o disimuladas que van dirigidas hacia él o ella, esto le dificulta la capacidad de reaccionar. Es preciso señalar, que lo más difícil es detectar cuando comienza,

porque por lo general en esta fase se sitúa un acontecimiento o incidente que hizo un cambio en las relaciones habituales entre el acosado-acosador marcando un antes y un después. Escudero (2004) señala al respecto: “el origen del acoso no está exactamente en el conflicto sino en la perversión del conflicto” (p. 126). Por su parte, Carbonell (2008) agrega que: esta fase comienza con un “incidente crítico” que solapa el acontecimiento en sí y que el acosador utilizará como desencadenante para ejecutar posteriormente sus acciones de acoso hacia el objetivo.

- c) Fase 2 o fase de Mobbing o de acoso moral en el trabajo: en esta fase el acosador pone en práctica toda la estrategia de hostigamiento para el acosado a través de una serie de comportamientos que se dan de forma sistemática y durante un tiempo prolongado. González de Rivera (2002) citado por Escudero (óp. cit.) halló en su investigación una serie de acciones ejecutadas por el acosador:

1. Atribuirle al sujeto acosado insinuaciones malévolas, sin



- darle opción para defenderse ni expresarse, recurriendo a la burla.
 2. Dificultar el ejercicio de sus funciones, someter al acosado a distracciones físicas, como: ruido, música, charloteo, reparaciones, entre otras; saltarle en la línea jerárquica, recabar información y darle instrucciones directamente a un subordinado del sujeto acosado.
 3. Proporcionar información confusa o contradictoria, dar instrucciones erróneas y cambiantes, asignar mucho trabajo o muy poco, exigirle rendimiento alto para una tarea para la que no está cualificado o por el contrario ordenar otras muy por debajo de sus formación o capacidades.
 4. Aislar a sus compañeros, privar de información, interrumpir o bloquear sus líneas de comunicación, cortar el teléfono y/o bloquear su ordenador.
 5. No considerar o invalidar su trabajo, distorsionar o tergiversar sus actos, o comentarios, atribuirles motivaciones falsas o vergonzosas.
 6. Establecer agravios comparativos por medio de diferencias en el trato, distribución injusta o desigual de tareas o actividades, premios, o remuneraciones, entre otras.
 7. Desacreditar su rendimiento, ocultar sus logros y éxitos, exagerar o difundir fuera del contexto todos sus fallos tanto reales como aparentes.
 8. Comprometer su salud física y mental mantenerlo bajo constante presión, crearle tensiones y frustraciones, obligarlo a trabajar en lugares incómodos, o insalubres, mal iluminados y ventilados.
 9. En esta fase, el/la acosado(a) toma conciencia de la gravedad del problema, pero se autoculpa convencido de que cometió un error y lo acepta. Es decir, ésta toma de conciencia es punitiva hacia el mismo.
- d) Fase 3 o fase de intervención desde la organización: en esta fase lo que parecía un conflicto para el entorno ya pasa a instancias mayores (otro nivel gerencial) para tomar una serie de



medidas que pueden estar encaminadas a dos soluciones:

- 1) la solución positiva: el gerente tiene conocimiento del problema al realizar una investigación exhaustiva del mismo y descubrir las estrategias de hostigamiento utilizada por el acosador, por lo cual articula los mecanismos de defensa para eliminar esta problemática, un ejemplo de ello es cambiar del puesto al acosado o acosador. Es importante destacar que en la mayoría de las investigaciones encontradas esta solución se da en la menor parte de los casos.
- 2) Solución negativa del conflicto: el gerente normalmente y sin tener un conocimiento exhaustivo del caso suele ver al acosado como el problema de combatir, de tal manera que se suma al entorno que acosa activa o pasivamente. Escudero (óp. cit.), sustenta lo anterior señalando: los colaboradores han desaparecidos, se han vuelto reticentes o están claramente en su contra; sus tareas son más difíciles, cualquier cosa dará motivo para un nuevo conflicto, ahora más grave que el primero, porque todos los mecanismos persecutorios y

punitivos de la organización están presto esperando ese momento.

Es importante agregar, que las investigaciones realizadas en esta fase suelen detenerse una vez que el acosado decide voluntariamente renunciar o solicitar transferencia o por las dificultades generadas a nivel psíquico o físico puede obtener un reposo médico (Carbonell, óp. cit.), se podría decir, que el acosador logro el objetivo central: sacar de su área laboral al acosado.

- e) Fase 4 o fase de marginación o exclusión de la vida laboral: consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral bien sea por despido, transferencia o traslado involuntario, jubilación anticipada, invalidez, pérdida de la razón e incluso pérdida de vida (suicidio o accidentes laborales mortales). Se puede agregar que en esta fase el acosado ha sufrido diversas manifestaciones de patología psicosomáticas, sin embargo, subsiste en ese medio con la incapacidad de defenderse al tener el entorno en su contra. Carbonell (óp. cit.) sustenta lo anterior con las descripciones de tres procesos, que constituyen un acoso



completo: 1) dinámica de la incompetencia: un grupo de actores señalan la incompetencia del acosado en el entorno; 2) Dinámica del aislamiento: el acosador justifica y tramita ante todos que el acosado no tiene las competencias para laboral en esa área y por lo tanto no se le debe aceptar en ese entorno. Estas pruebas llevan a la instauración del aislamiento social, haciendo que las personas cercanas al sujeto se vayan definiendo ante el nuevo clima de la organización, activándose el mecanismo de “contagio social”, representando un riesgo para los que no participan en el acoso por inhibición o temor; 3) Dinámica de victimización: hasta este momento el acosador recibe el apoyo de todos los miembros directivos de la organización por lo que el acosado se convierte formalmente en víctima al haber experimentado las transformaciones del entorno a través de la fase de descrédito conducir a la autculpación, pérdida de autoestima y aumento de incompetencia.

f) Fase 5 o posfase o fase de recuperación: en esta fase existen personas aliadas al acosado dentro de la organización y/o personas externas

(familiares, amigos, pareja) o entes externos (instituciones que resguardan la seguridad laboral del trabajador, médicos psiquiatras, psicólogos) que lo ayudan a reparar el daño recibido, por lo que el trabajador o trabajadora debe iniciar un proceso en algunos casos clínicos para recuperarse del acoso.

En estas fases se describe las actuaciones básicas del acosador que inciden negativamente sobre la salud, física y psíquica del trabajador o trabajadora, al someterlo a una constante presión que conllevan a alteraciones depresivas, psicósomáticas, e incluso produce estado psicológicos anormales que podrían inducirlo a comportamientos suicidas, es decir, la triple dimensión de la salud: física, mental y social que estipula la Organización Mundial de la Salud (2010), se encuentran en desequilibrio en los individuos que padecen de Acoso Laboral.

De ahí, que este fenómeno producto de una serie de factores provoca en los acosados efectos como: estrés postraumático, pérdida de autoestima, ansiedad, depresión, apatía, irritabilidad, trastornos de la memoria, trastornos del sueño, problemas digestivos, entre otros



que serán explicados posteriormente en esta investigación.

6. Situación actual

Según la Universidad Internacional de Valencia (2017) establece que el 11% de los españoles sufre algún tipo de violencia laboral. Además, se añade la siguiente información:

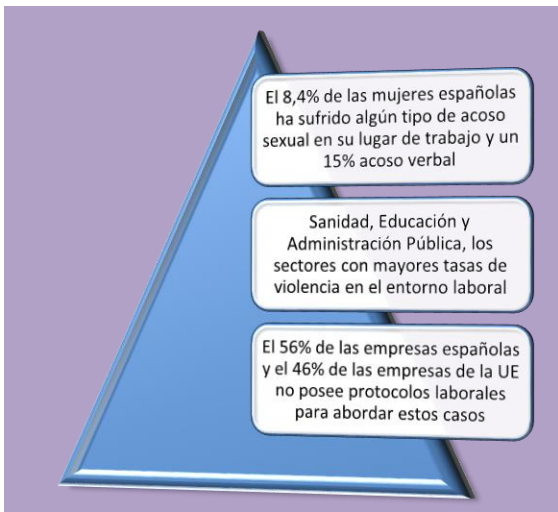


Figura 3. Información sobre el Acoso Laboral. Fuente: Universidad Internacional de Valencia (2017).

Asimismo, de acuerdo con (diariodeburgos.es, 2018) constata que 1 de cada 10 trabajadores expresa haber sufrido acoso laboral. El 'mobbing' lo sufren más las mujeres y se da en todo tipo de empresa, señala la Oficina Territorial de Trabajo. Quienes llevan a cabo la violencia buscan que la víctima

se vaya voluntariamente de la institución.

El 10% de los trabajadores españoles sufre problemas relacionados con el acoso en el trabajo y solo denuncian un 8% de los mismos (equipoytalento, 2018).

Además, de acuerdo con Sánchez (2019) establece que en el año 2019 se incrementa el acoso laboral en España.

A continuación, procedemos a ver el número de contratos que se realizaron en el año 2016, ya que guarda un nexo conector con el aumento prolongado a medida que aumentan los años.

Tabla 1. Nuevos contratos laborales junio 2016

Tipo de contrato	Numero de contratos	Porcentaje	Jornada laboral	Numero de contratos	Porcentaje
Indefinido	145760	8%	Tiempo completo	1113587	64%
Temporal	1602689	92%	Tiempo parcial	634862	36%
Total	1748449			1748449	

Fuente: Pérez, et al. (2017).

Como se puede observar, existe un mayor número elevado de contratos temporales y contratos a tiempo parcial. De acuerdo con Pérez, et al. (2017: 5) es uno de los mayores causantes para



la existencia de este tipo de agresiones que tratan de justificar junto con los cambios de dirección y recortes en los salarios.

Asimismo, EuroFound ha llevado a cabo entrevistas a más de cuarenta y tres mil empleados de 35 países. De toda la información extraída, obtuvieron un 7% de todos los trabajadores informaron haber sufrido discriminación o trato vejatorio en el ambiente laboral. Como se puede observar en la siguiente figura, los datos han ido en aumento de un 5% en el año 2005 a un 7% en el año 2015.

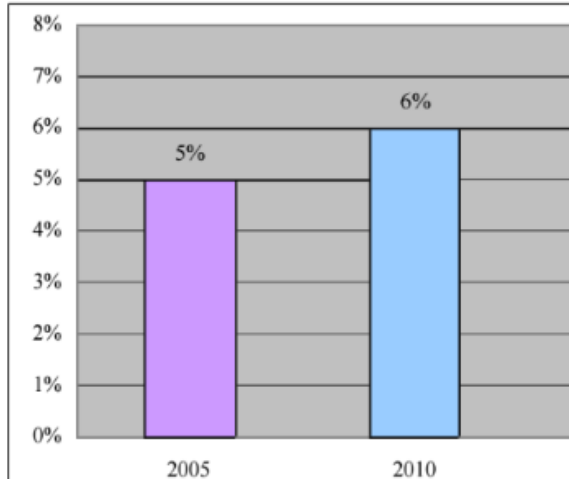


Figura 4. Evolución de presencia de acoso laboral
Fuente: Pérez, et al. (2017).

También, es interesante que estudiemos qué comunidades autónomas tienen una mayor exposición

al acoso laboral dentro de España y las diferencias que existen entre hombres y mujeres, como se ha nombrado con anterioridad a nivel teórico.



Figura 5. Encuesta Europea de Salud realizadas a hombres muy expuestos al acoso laboral por comunidad autónoma 2019.

Fuente: INE, 2019.

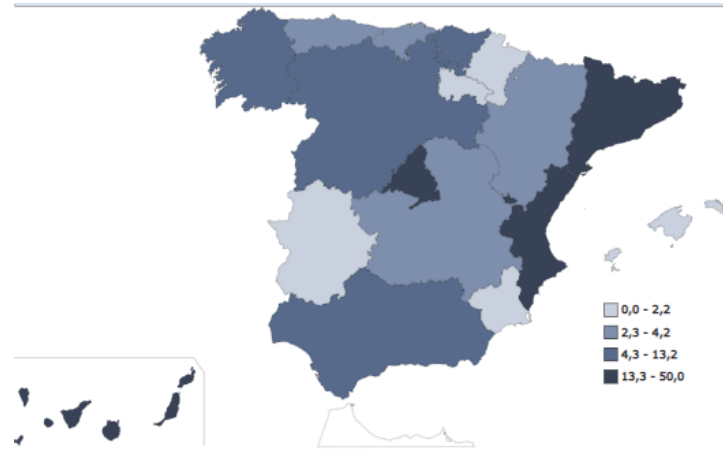


Figura 6. Encuesta Europea de Salud realizadas a mujeres muy expuestas al acoso laboral por comunidad autónoma 2019. Fuente: INE, 2019.

A partir de la figura 5 y 6, podemos apreciar que las comunidades autónomas que mayor exposición al



acoso laboral se encuentran: Madrid, Valencia, Cataluña y Andalucía. Otro dato interesante a destacar es la baja presencia en general en las comunidades autónomas tanto en hombres como en mujeres.

Por todo lo descrito con anterioridad, el acoso en el trabajo ha ido en aumento, se concentra en las comunidades autónomas con mayor tasa de ocupación y se concentra en contratos temporales, los cuales, son ampliamente mayoría en España. De ahí la importancia de ver los efectos para valorar medidas que remedien o reduzcan estas circunstancias poco productivas para las empresas.

Para realizar una valoración más profunda y conocer en qué sectores se desarrolla con más ímpetu, podemos analizar el siguiente gráfico.

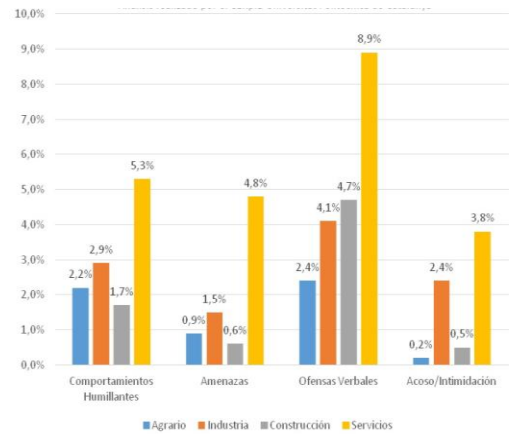


Figura 7. Gráfico sobre acoso en el trabajo según el sector de actividad

Fuente: Prevención integral (2018).

Como nos muestra dicho gráfico, en el sector servicios es en donde se desarrolla con más frecuencia comportamientos humillantes, amenazas, ofensas verbales o acoso en el ambiente de trabajo. Seguidamente destaca el sector industria.

De acuerdo con EFE (2019) anuncia que algunas empresas en España como Iveco colabora con la Agencia Española de Protección de Datos que está trabajando con el Ministerio de Trabajo para que los protocolos sobre acoso laboral de las empresas incluyan el acoso digital, además de poner en marcha en una campaña para fomentar las denuncias en este ámbito.

Según la siguiente tabla, podemos apreciar una ligera diferencia de acoso laboral entre hombres y mujeres. Esta



información está extraída de una muestra de 209 personas (el 47,4% hombres y el 52,6% mujeres) de la población general española que han sufrido acoso laboral. También, nos proporciona una información muy útil en cuanto se concentra en estudios secundarios y en empleos no manuales o manuales cualificados.

Tabla 2. Características sociodemográficas de la muestra de víctimas de acoso laboral y del grupo de control sin acoso laboral.

	Sin Acoso Laboral		Con Acoso Laboral		Z ²
	N	%	N	%	
Género					
Hombre	101	48,3	99	47,4	
Mujer	108	51,7	110	52,6	
					0,04
Estudios					
Primarios	70	33,5	62	30,2	
Secundarios	88	42,1	90	43,9	
Universitarios	51	24,4	53	25,9	
					0,51
Empleo					
Empleo Manual no cualificado	41	19,6	28	14,3	
Empleo Manual cualificado	65	31,1	65	33,2	
Empleo no manual	68	32,5	67	34,2	
Profesional grado medio	17	8,1	19	9,7	
Profesional grado superior	17	8,1	16	8,2	
Pequeña empresa propia	1	0,5	1	0,5	
					2,18

Fuente: Matud, et al, 2014.

7. Efectos o consecuencias del acoso laboral

El acoso laboral genera consecuencias que afectan en varios ámbitos: al trabajador o trabajadora, a la organización, al núcleo familiar y social, siendo considerado principalmente un riesgo psicosocial al general consecuencias que ocasionan deterioro en todas las condiciones laborales y en todos los individuos que han sido acosados. Cabe resaltar, que las investigaciones señalan que el acoso laboral no provoca las reacciones en todas las personas, una explicación es la diferencia que existen en los individuos con respecto a sus habilidades, capacidades y recursos internos, lo que explica por qué no tienen la misma forma de reaccionar ante un mismo estímulo; no obstante, sus consecuencias son devastadoras en la mayor parte de los casos.

Por tanto, una vertiente psicosocial convierte a este fenómeno en una de las plagas laborales del siglo XXI, al reunir una serie de elementos que justifican como un individuo sin el apoyo del resto del grupo consigue afectar a un trabajador o trabajadora y crearle, por ejemplo: trastornos emocionales con



sentimiento de fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima o apatía, con el fin único de no perder el estatus o el poder.

Desde esta perspectiva, el acoso laboral puede considerarse como una forma característica de estrés-ansiedad y de depresión, con la particularidad de que no se da por causas directamente relacionados con el desempeño del trabajo o con la organización, sino que tiene que ver tal y como señala Leymann (1996) con el: “terror psicológico en el trabajo que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida sistemáticamente por uno o varias personas, casi siempre contra otra que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva” (p. 15). En consecuencia, estos estados pueden estar presentes en el acosado motivado a las acciones ejecutadas por el acosador generándole una serie de sintomatología a nivel psíquico, físico, familiar, y social:

En cuanto a lo psíquico, el acosado puede presentar diversas sintomatologías, como: ansiedad, sentimiento de amenaza, emocionales (fracaso, impotencia, frustración, baja autoestima, apatía, etc.), distorsiones

cognitivas (concentración, atención), drogodependencias (para intentar disminuir la ansiedad). Dependiendo de la magnitud y duración puede presentar cuadros depresivos graves, y trastornos paranoides (Leymann, óp. cit.). Existen investigaciones que especifican otros trastornos emocionales como: melancolía, agresividad, fobia social (Björkqvist, et al., 1994), estrés (Vartia, 2001), desesperación, ira, problemas psicológicos, hasta llegar a atentar contra su vida. Maturana (1990) expresó que un ámbito laboral con múltiples exigencias de un jefe a un subordinado podría generar una neurosis. De Vries (1993), por su parte manifiesta que no es que los individuos se comporten de forma neurótica, sino que la organización adopta un estilo neurótico de dirección que puede ser: paranoide, compulsivo, dramático, depresivo y esquizoide, por lo cual los trabajadores y trabajadoras adoptaran ese mismo comportamiento.

En la misma línea de trabajos Zaleznik (1970) explica como la ansiedad subconsciente lleva a algunos directivos en situaciones determinadas a ser incapaces de desarrollar relaciones con sus colegas o



subordinados, porque su cólera o envidia los lleva a resentir cualquier indicio de rivalidad, siendo este el motivo principal para ejecutar sus acciones de acoso.

Con respecto a lo físico se hallan diversas manifestaciones de patología psicosomática desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos como: diarreas, dolor vertebral, temblores, mareos (Mikkelsen, et al., 2002); insomnio, síntomas nerviosos, (Björkqvist, et al. , óp. cit.), trastorno del sueño, cambios en la personalidad, síndrome de estrés postraumático (Piñuel, óp. cit.); Afecciones fisiológicas como: hipertensión, trastornos dermatológicos, y cierta propensión a accidentes vasculares y coronarios (Cervera, óp. cit.).

En relación con lo social estos individuos llegan a ser hipersensibles a la crítica, desconfiados, presentan conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, agresividad, hostilidad e inadaptación social (ira, rencor, y/o venganza). En general, se puede señalar que la salud social del acosado se encuentra perturbada, por ello tiende a crear distorsiones en las interacciones

que tiene con el entorno lo que interfiere en su vida personal y productiva. En consecuencia, se producen afectaciones en su entorno familiar evidenciándose tensiones y conflictos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de los amigos, estigmatización social, aumento de las enfermedades y problemas escolares de los hijos (Piñuel, óp. cit.), entre otras.

Desde el punto de vista laboral, la afectación genera individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento, lo que repercute en su rendimiento laboral. En esta área se puede producir consecuencias asociadas con la relación organización-trabajadores/trabajadoras, entre las que se pueden mencionar: la disminución de productividad y compromiso, absentismo por enfermedad (Hoel, et al., 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, óp. cit.), reposos laborales continuos y reducción forzada de la jornada laboral (Piñuel, óp. cit.).



Como puede observarse, el Acosado Laboral, no solo afecta a los trabajadores(as) creándole efectos desbastadores que los alejan del mundo laboral activo, también afectado a las organizaciones, y además generado un impacto económico negativo al país, entre los que se pueden mencionar: pérdida del talento humano productivo, gastos de asistencia médica social del acosado, y gastos anticipados por aumento de pensiones de invalidez.

A continuación, se presenta en el siguiente cuadro un resumen de las consecuencias personales, laborales, sociales, comunitarias y organizacionales que ocasiona el Acoso Laboral:

Tabla 3. Consecuencias del acoso laboral

AREA	CONSECUENCIAS
PERSONAL	<p>Afectaciones diversas: miedo acentuado y continuo, ansiedad, sentimientos de amenaza, abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares, trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar, afectación de la afectividad y del deseo sexual, y separación matrimonial.</p> <p>Sentimientos de: fracaso, impotencia, frustración, infravaloración, y apatía.</p> <p>Trastornos emocionales: distorsiones cognitivas, (diminución de concentración, atención, y memoria) y</p>

	<p>comportamientos sustitutorios (adicciones agravación de problemas previos, enfermedades y trastornos diversos).</p> <p>Trastornos psicosomáticos: somatizaciones múltiples, alteraciones de sueños, y trastornos de alimentación.</p> <p>Trastornos de la conducta social: susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad, agresividad, e inadaptación.</p> <p>Afectaciones graves: indefensión, depresión grave, y/o suicidio.</p>
LABORAL	<p>Mal clima y ambiente de trabajo, afectación de la calidad y cantidad del trabajo, interferencias en los circuitos de información y comunicación, descenso de la creatividad e innovación, pérdida de motivación laboral, mayor ausentismo, reposos por problemas de salud, aumento notable de las consultas al servicio médico, aumento de la probabilidad de accidentes (por desatención, por negligencia, por descuidos instantáneos, o voluntarios), malestar en las relaciones laborales, agresividad e irritabilidad, pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes.</p>
SOCIAL Y COMUNITARIA	<p>Pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales y/o jubilaciones e incapacidades, aumento del presupuesto económico del país para el área de la salud, aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo.</p>
PARA LA ORGANIZACIÓN	<p>Disminución de la eficacia y del nivel de atención, efectos negativos sobre su imagen y su credibilidad social, incremento de los gastos por indemnizaciones y/o por pagos de reposos médicos.</p>

Fuente: óp. cit.



8. Reflexiones de la investigación

Este estudio le permitió explorar diversas aproximaciones teóricas para la comprensión e interpretación del acoso laboral y analizar su aumento en los últimos años. Para ello, la naturaleza del objeto de la investigación se ubicó ontológica y epistemológicamente dentro del paradigma interpretativo naturalista y se apoyó en los lineamientos de la Teoría Fundamentada de Straus, et al. (óp. cit.).

De allí, que los hallazgos exponen como en el siglo XXI este fenómeno psicosocial afecta negativamente el entorno social, generando en los trabajadores y trabajadoras consecuencias negativas a nivel biopsicosocial laboral, familiar; además afectando la gestión gerencial, así como a la estructura. Lo dicho sustenta, porque se concibe como un sistema dinámico y complejo, puesto que consta de una multiplicidad de causas y factores que requiere no solo la intervención de la gerencia para disminuirlo o erradicarlo, sino también la participación de los actores sociales que laboran en ese entorno y principalmente del estado quien es el ente que debe

regular las leyes y políticas para suprimir las acciones que causan y refuerzan el Acoso Laboral.

Por otro lado, dada la investigación realizada, se puede afirmar que el acoso laboral transforma “todo lo que toca”, generando inestabilidad, poco sentido de pertinencia, enfermedades laborales, conflictos, crisis, caos. Esto requiere de una gestión centrada no solo en acciones administrativas, sino que tome en cuenta al personal que lidera (docente, administrativo, obrero, militar, etc.) desde la perspectiva humana sin distinción de sexo, posición política, nivel social o económico, tipo de personal, o nivel de mando (cargos superiores). De allí, que la visión humana le permitirá centrarse en cómo solventar situaciones referidas con su personal, esto repercutiría positivamente en el desempeño laboral, así como en la eficiencia y eficacia. Por tanto, crearía un impacto positivo en la visión de la gerencia y sobre todo en la relación individuo-grupo-estructura-salud-sociedad-trabajo.

Además, es importante que la directiva de las empresas estudie el “inconsciente colectivo” de su entorno laboral desde lo micro a lo macro,



porque es allí donde están inmersos los mitos, la cultura, las creencias, y la historia que explican cómo se enraízan los comportamientos negativamente de los trabajadores.

Por otra parte, se debe determinar las aptitudes, actitudes, autoestima de la administración, estilo de personalidad y de dirigir, elementos que estipulan si se está ante la presencia de una directiva capaz de impulsar positivamente a sus trabajadores y trabajadoras hacia un desempeño laboral superior o si por el contrario fomenta una cultura en donde la agresión y la violencia se aceptan, se identifican como cualidades o inclusive se premian con ascensos a cargos gerenciales.

Todo lo interpretado sustenta, porque es imprescindible que la directiva empresarial fomente en los trabajadores principios, valores y conocimientos que favorezcan el desarrollo integral de todo aquel que labora en ese entorno social, además, debe poseer la combinación de cooperación alta y una elevada asertividad que permita ante un problema o conflicto buscar el beneficio mutuo en todas las interacciones humanas, es decir, el ganar/ganar que

significa que los acuerdos o soluciones son beneficiosos y satisfactorios para todos, lo que implica un escenario cooperativo, no competitivo. Por lo tanto, una gerencia que parte del pensamiento ganar/ganar, se basa en lo mucho que hay para todos, no se trata de tu éxito o el mío, sino de un éxito mejor, de un camino superior que permite que gane el trabajador, la institución, la gerencia, y la sociedad.

Lo explicado, conlleva a tomar en cuenta el impacto negativo que produce este fenómeno en los(as) trabajadores(as), en la institución, en la gerencia y en la sociedad; tercero, instaurar en los trabajadores y trabajadoras comportamiento cooperativos y no competitivos; partiendo de los elementos teóricos que emergieron de este estudio podrán desarrollarse otras investigaciones o la conformación de redes de investigación orientadas en darle profundidad a cada uno de los elementos teóricos que emergieron.

Una corporación debe buscar siempre mantener un ambiente productivo positivo, armónico para que se pueda ver como la empresa logra, sobre pasar las metas de forma activa,



mientras cómo se ha explicado en toda esta investigación si se plantea un proceso de acoso el progreso de la empresa no será la que debe tener.

9. Referencias

- Betancourt, O. (1999): *Para la enseñanza e investigación de la Salud y Seguridad en el Trabajo*. Quito: FUNSA. OPS-OMS.
- Björkqvist, K., Österman, K. & Hjelt-Bäck, M. (1994): "Aggression among university employees", *Aggressive behavior*, 20 (3): 73-184.
- Carbonell, E. (2008): *El Acoso Laboral antes llamado Mobbing*. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Carmona, Y. (2015): *Efectos del Mobbing Laboral del Talento Humano* (Caso: Vicerrectorado Administrativo UNEFA-Sede). Caracas: UNEFA.
- Ceberio, M. R. y Watzlawick, P. (2006): *La construcción del universo conceptos introductorios y reflexiones sobre epistemología, constructivismo y pensamiento sistémico*. Barcelona: Herder Editorial
- De Maura, A. (2001): *Asedio Moral. Temas de Recursos Humanos*. [15-06-2019] Disponible en Web: http://ismabrasil.com.br/pg_pde_003.htm.
- De Vries, K. (1993): "La organización neurótica", en M. Klein (Ed). (1955): *New directions in psychoanalysis*. London: Tavistock.
- EFE. (2019): La directora de Protección de Datos: «Cuando se produce sexting en una empresa, todos deben denunciar». Periódico ABC. [14-07-2019]. Disponible en web: https://www.abc.es/sociedad/abci-caso-iveco-directora-proteccion-datos-cuando-produce-sexting-empresa-todos-deben-denunciar-201906070341_noticia.html
- Einarsen, S. y Hauge, L. (2006): "Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura", revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 22(3): 251-274.
- Elices, I. (2018): *1 de cada 10 trabajadores dice haber sufrido acoso laboral*. Artículo en línea. [14-07-2019]. Disponible en web: <https://www.diariodeburgos.es/noticia/z62cf1a42-b910-c060-cb2f184c985b09a6/1-de-cada-10-trabajadores-dice-haber-sufrido-acoso-laboral>
- Equipos&Talento. (2018): *El acoso laboral puede costar a la empresa más de 11.000 euros por trabajador*. Artículo en línea. [02-08-2019]. Disponible en web: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2018/02/28/el-acoso-laboral-puede-costar-a-la-empresa-mas-de-11000-euros-por-trabajador>
- Escalona, E. (2006, enero-marzo): "Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación", revista cubana salud pública, 32.
- Escudero, J. (2004): *Mobbing: análisis multidisciplinar y estrategia legal*. Barcelona: Bosch.
- Féliz, M. (2012): *Mobbing en la república dominicana: análisis de la incidencia y de sus Factores*. República Dominicana, Santo Domingo: Universidad de la Rioja.



- Giddens, A. (1997): *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza Universidad.
- González de Rivera J. (2000): *El síndrome del acoso institucional en diario médico*. Artículo en línea. [20-07-2019]. Disponible en web: <https://psiquiatria.com/estres-62/el-sindrome-de-acoso-institucional/>
- González, De R. y Rodríguez, M. (2003): *CSAP-40 Cuestionario de Síntomas Psicológicos*, revista de psiquiatría Psiquis y psicología psicosomática, 23: 1-13.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2002). *Administración: Un Enfoque Basado en Competencias*. México: Thomson Editores, S.A.
- Hirigoyen, M. (1999): *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. España: Paidós Ibérica Ediciones SA.
- Hirigoyen, M. (2001): *Malestar en el trabajo: acoso moral en el trabajo; separación entre lo real y lo ficticio*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M. (2009): *El Acoso Moral. Maltrato Psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Hoel, H. & Cooper, C. (2000): *Destructive conflict and bullying at work*. Unpublished report. Manchester: United Kingdom: University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST).
- Hurtado, I. y Toro, J. (2005): *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: Episteme Consultores Asociados C. A.
- Instituto Nacional de Estadística. (2019): *Encuesta Europea de Salud, Mujeres, Comunidad autónoma, Acoso o intimidación laboral, Muy expuesto/a, periodo*. Artículo en línea. [20-07-2019]. Disponible en web: <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t15/p420/a2009/p03/l0/&file=08008.px>
- Instituto Nacional de Estadística. (2019): *Encuesta Europea de Salud, Hombres, Comunidad autónoma, Acoso o intimidación laboral, Muy expuesto/a, periodo*. Artículo en línea. [20-07-2019]. Disponible en web: <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t15/p420/a2009/p03/l0/&file=08008.px>
- Jung, C. (1990): *Las Relaciones entre el Yo y el Inconsciente*. Buenos Aires: Paidós.
- Leyman, H. (1986): *Vuxenmobbing-om psykiskt vAld i arbetslivet (Mobbing-psycho-logical violence at work places)*. [121-06-2019]. Disponible en web: http://unefa.edu.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=126.
- Leymann, H. (1990): "Mobbing and psychological terror at workplaces", *violence and victims*, 5: 119-126.
- Leymann, H. (1996): "The content and development of bullying at work", *London: European Journal of Work and Organisational Psychology*. Revista en Línea. [30-07-2019]. Disponible en web: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/egr/etapas.htm>
- Martin, D. y Pérez, J. (2001): *Mobbing, violencia física y acoso laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Martínez (2004): *Etapas del Proceso Investigativo*. Artículo en línea. [13-



- 07-2019]. Disponible en web: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/egr/etapas.htm>
- Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2002): “*Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and generalized self-efficacy*”, *Scandinavian Journal of Psychology*, 43: 397-405.
- Moratalla, E. (2da). (2005): *Mobbing, análisis multidisciplinar, y estrategia legal*. Barcelona: Bosch.
- Matud, M.P, Velasco, T., Sánchez, L., del Pino, M. J. y Volter, D. (2014): “Acoso Laboral en Mujeres y Hombres: Un estudio en la población española”, *Salud de los trabajadores*, 21 (1): 1-16.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2010): *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS, contextualización, prácticas y literatura de apoyo*. Artículo en línea. [29-06-2019]. Disponible en web: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Parés, M. (2004, julio): *Fases del Mobbing*. Artículo en línea. [29-06-2019]. Disponible en web: <http://www.acosomoral.org/pdf/Las7fases.pdf>.
- Pérez, J. (2006, marzo de 03): “Globalización, Económica y Salud Laboral hoy”, *Revista de Factores psicosociales y Salud Mental en el Trabajo*, 1, (1). Universidad De Guadalajara. México.
- Pérez, O. y Portela, A. (2017): *Revisión y actualización del acoso psicológico laboral*. Madrid: Lulu.com.
- Piñuel, I. (2001): *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Editorial Sal Térrea.
- Piñuel, I. (2002): *La incidencia del Mobbing o acoso psicológico en el trabajo en España*. [21-06-2019] Disponible en web: www.mobbing.nu/pinnuel-informeCISNEROSII.
- Piñuel, I. y Zabala, A. (2001): *Mobbing: cómo sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo*. Madrid: Sal Térrea.
- Prevención Integral. (2018): *El Dato del día | Acoso laboral: los trabajadores del sector servicios son los que más lo sufren*. Artículo en línea. [30-07-2019]. Disponible en web: <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2018/01/26/trabajadores-sector-servicios-son-que-mas-sufren-distintas-formas-acoso-laboral>
- Rodríguez, G., Flores, J.y García, E. (1999): “*La entrevista*” en *Metodología de la investigación educativa*. Málaga, Aljibe: 167-184.
- Sáez, M. (2001): *Algunas cuestiones sobre el acoso en el trabajo*. (Vol. 2) Aranzandi Social.
- Sánchez, J. (2019): *En 2019, crece el acoso en España*. Artículo en línea. [30-07-2019]. Disponible en web: <https://www.pymesyautonomos.com/vocacion-de-empresa/2019-crece-acoso-laboral-espana>
- Sandín, M. (2003): *Investigación cualitativa en Educación*. Madrid: McGrawHill.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987): *Introducción a los métodos cualitativos*. España: Paidós.



- Universidad Internacional de Valencia. (2017): *El 11% de los españoles sufre algún tipo de violencia laboral*. Artículo en línea. [30-07-2019]. Disponible en web: <https://www.universidadviu.es/11-los-espanoles-sufre-algun-tipo-violencia-laboral/>
- Vartia, M. (2001): "Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying", *Scandinavian journal of work, environment & health*, 27 (1): 63-69.
- Verrati, Y. (2008): *El Acoso Laboral compartiendo una búsqueda para su transformación desde la perspectiva de género*. Barquisimeto: Universidad Central Lisandro Alvarado.
- Zaleznik, A. (1970): "Power and politics in organizational life", *Harvard Business Review*, 48: 47-70.
- Zapf, D. & Leymann, H. (1996): "Mobbing and victimization at work", *European Journal of work and Organizational Psychology*, 5 (2): 165-184.
- Zapf, D., & Gross, C. (2001): "Conflict escalation and doping with workplace bullying", replication and extension. *European Journal of work and Organizational Psychology*, 10: 497-522A.