

**IDENTIFICACIÓN DEL MOBBING O ACOSO LABORAL, DESDE LAS NARRATIVAS  
DE LOS EMPLEADOS EN UNA EMPRESA DEL SECTOR METALMECÁNICO Y  
METALÚRGICO DE LA CIUDAD DE MANIZALES**

**Integrantes:**

**Jesús Eduardo Morales**

**Jenny Lizeth Álvarez**

**Docente**

**Julio Cesar Valencia**

**Universidad de Manizales**

**Facultad de ciencias contables, económicas y administrativas**

**Administración de Empresas**

**2019**

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>ESTADO DEL ARTE.....</b>	<b>5</b>
<b>ESTUDIO DE CASO .....</b>	<b>5</b>
<b>ACOSO LABORAL .....</b>	<b>6</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
Pregunta de investigación.....	15
Objetivos específicos.....	15
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
<b>DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO .....</b>	<b>29</b>
1. Selección del caso .....	29
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>
<b>Matriz de operaciones .....</b>	<b>40</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>41</b>

## INTRODUCCIÓN

El acoso laboral o mobbing es una forma de tortura que contamina el derecho de la persona a trabajar, constituyéndose este como una enfermedad que genera fobia al trabajo y grandes pérdidas económicas y de complejidad. El acoso laboral puede aparecer en cualquier momento afectando tanto a hombres como mujeres de cualquier sector, pero en el caso de nuestro objeto de estudio será enfocado en una empresa privada de la ciudad de Manizales del sector industrial.

El acoso laboral se relaciona con el estrés laboral que puede afectar el desempeño laboral dado a conocer que el empleado le ponen más tareas de las que debe realizar, entorpeciendo voluntaria o involuntariamente su labor provocando una mala realización de las funciones y su desempeño se vea afectado, lo cual conlleva al trabajador aburrirse en su puesto de trabajo y a sentirse inútil ya que los procesos le son repetitivos o frustrantes, ocasionando un conflicto interno y un maltrato psicológico.

Aunque el acoso laboral puede parecer una acción ejercida desde el superior al subordinado, puede ocurrir en cualquier dirección: superior a inferior, inferior a superior y entre iguales. Depende de la personalidad del acosado, de la del acosador, de su número y de las circunstancias y entornos laborales.

El acoso laboral ya es un delito en Colombia y en otros países, en el nuestro es castigado mediante la ley 1010 del 23 de enero de 2006 “por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

El propósito de este trabajo es identificar a través de narrativas el acoso laboral que pueden sufrir estas personas en la empresa objeto de estudio, ya que a través de sus narrativas se puede identificar como el acosador y el acosado se expresan de maneras diferentes y toman fuerza con sus argumentos para describir los hechos y situaciones que estos padecen en las organizaciones.

## JUSTIFICACIÓN

Aunque el concepto del acoso laboral es relativamente reciente existe suficiente consenso dentro de distintas disciplinas como la Psicología clínica, la psicología social y el derecho, es considerado como un modo de violencia ejercida de forma generalmente encubierta y que tiene efectos potencialmente graves sobre la salud de las víctimas, al producir sensación de aislamiento e indefensión y minar profundamente la autoestima.

El acoso laboral actualmente es considerado como una de las enfermedades potenciales del siglo XXI ya que los victimarios han accedido a realizar las respectivas denuncias o en su defecto se ven en la plena obligación de salir de sus puestos de trabajo por falta del apoyo de recursos humanos o de las personas a las cuales ellos inicialmente accedieron a comentar el caso. Se puede evidenciar que algunos de los sectores en los que más se presentan casos de acosos laborales son el público y el privado, este último será nuestro objeto de estudio enfocándolo directamente a uno de los sectores industriales en la ciudad de Manizales.

Hoy en día este sector se ve atacado por las constantes rotaciones del personal, lo cual afecta el cumplimiento de sus indicadores y su base de negocio, el cliente final; en la actualidad los ritmos de trabajo en las organizaciones implican esfuerzos físicos desmandados y largas horas de trabajo, lo que trae consigo una serie de consecuencias en la vida del trabajador que terminan menoscabando su bienestar. Leymann (1996), afirma que usualmente las personas que han sufrido de acoso laboral tienen la tendencia a tener un retiro laboral temprano, esto genera problemas a nivel financiero teniendo en cuenta que la fuerza laboral se reduce.

Es por esta razón que se justifica este proyecto, ya que queremos conocer las experiencias vividas o que aún se siguen viviendo dentro de esta organización, demostrando la existencia de este flagelo al interior de la empresa objeto de estudio. De igual forma en el contexto educativo es importante para la universidad de Manizales la justificación de este proyecto, porque le aportará una herramienta diferente a las



existentes a raíz de las narrativas de este fenómeno tanto a profesionales de psicología, derecho laboral y administradores de empresas, lo cual les permitirá desempeñar de forma competente acorde a las prescripciones de ley.

## **ESTADO DEL ARTE**

### **ESTUDIO DE CASO**

En Ciencias Sociales, el estudio de caso es una estrategia de investigación que se centra en la comprensión de las dinámicas que se presentan en escenarios particulares (Eisenhardt, 1989). Se espera que abarque la complejidad de un caso particular. Cualquier circunstancia, instancia o evento puede constituir un caso, pero difícilmente lo estudiemos a no ser que creamos reviste un interés especial en sí mismo. En cualquier estudio de caso se presta atención a la particularidad y complejidad de un caso singular a fin de llegar a comprender su comportamiento en circunstancias relevantes (Stake, 1995). Típicamente los estudios de caso integran o triangulan distintas fuentes y métodos de recolección de datos (archivos, cuestionarios, entrevistas y observaciones). Los datos reunidos pueden ser cuantitativos, cualitativos o ambos. El propósito de los estudios de caso es variado: brindar una descripción, verificar una teoría existente o bien generar teoría (Eisenhardt, 1989).

Más allá de lo escrito en manuales de metodología y diccionarios de Sociología durante décadas, los estudios de caso han sido centrales en el desarrollo de muchas áreas de conocimiento (por ejemplo: organizaciones, familia, educación, desarrollo) así como en la investigación evaluativa y la enseñanza de disciplinas diversas desde la Administración a la Psicología Social. Los estudios de caso incluyen organizaciones, procesos, programas, barrios, instituciones y eventos entre otros. Se opta por el estudio de caso como estrategia de investigación cuando: a) la pregunta gira en torno al cómo y



al por qué; b) el investigador tiene poco control sobre los eventos y c) el foco se encuentra en un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto de la vida real. Así, un estudio de caso es una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en el contexto de la vida real y donde se utilizan múltiples fuentes de evidencia (Yin, 1984).

Asimismo, un estudio de caso puede tener diferentes unidades de análisis de acuerdo con la pregunta de investigación y la dinámica misma de la investigación. Un estudio sobre una empresa o un sindicato puede incluir no solamente a la organización como unidad de análisis sino también considerar a partes de ésta (divisiones, fracciones internas, seccionales, etc.) así como a grupos o individuos particulares. Yin (1984) denomina a estos estudios de caso, integrados (embedded). Dicho lo anterior, para nuestra investigación tomamos en cuenta el estudio de caso como punto de partida principal para el análisis posterior del mismo, puesto que, el interés radica en saber cómo el acoso laboral o Mobbing como muchos lo conocen es latente en las organizaciones y como este empíricamente va mostrando resultados alarmantes sobre el mismo.

## **ACOSO LABORAL**

Para determinar y dar claridad que es el acoso laboral o mobbing, nos basaremos en las definiciones ya establecidas por algunos autores. Los cuales definen el tema en mención de la siguiente manera:

(Piñuel & Zabala, 2001) lo definen como “el continuo maltrato verbal y mental que recibe un trabajador por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él, con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos”. A su vez, (Leymann H. , El contenido y el desarrollo del mobbing en el trabajo, 1996), afirma que usualmente las personas que han sufrido de acoso laboral tienen la tendencia tener un retiro laboral temprano, esto genera problemas a nivel financiero teniendo en cuenta que la fuerza laboral se reduce.



Esta problemática se ha venido presentando en muchos países. Los riesgos psicosociales laborales se están disparando de manera alarmante, a nivel mundial son más de 13 millones de trabajadores los que padecerían del síndrome del acoso laboral, lo cual quedó demostrado en un informe de diciembre de 2000 de la OIT en donde se destacó que afecta de forma creciente a las organizaciones de trabajo. (Orduz, 2006)

Dicho esto, investigaciones recientes nos muestran que Colombia no es un país ajeno a esta realidad. Según (Martinez, 2010), en un estudio técnico realizado por la Universidad de Antioquia para el Ministerio de la Protección Social en el año 2004, se encontró una prevalencia de acoso psicológico del 19,8%, cifra que duplica lo reportado en investigaciones realizadas en Europa, por tanto, la ley 1010 2006 que actualmente regula en nuestro país (Colombia) que fue impartida por la corte constitucional regula el acoso laboral y sanciona al acosador e igualmente al que induzca el hecho. Conforme a lo estipulado en la ley, que hoy por hoy regula en nuestro país, nos encontramos con vacíos que pueden ser un factor alarmante a la hora de evaluar la efectividad y eficacia de la misma, por tanto, a lo largo de nuestra investigación veremos como La Ley 1010 tiene grandes vacíos frente a las necesidades de prevención y sanción del acoso laboral, que la hacen carecer de cohesión social y a su vez el desconocimiento de esta legislación por parte de los actores del acoso, y en el hecho de que carece de importancia en su sanción y reconocimiento por parte de los empleadores.

En estudios realizados recientemente nos muestra que el acoso laboral en las distintas organizaciones muchas veces es latente y que una buena identificación del mismo nos puede ayudar a evitar este tipo de percances al interior de la empresa, cuando nos referimos a identificar nos conlleva a indagar las posibles causas y sus efectos a nivel individual, social y organizacional en el sector que sea nuestro objeto de estudio, por tanto, al remitirnos a un estudio realizado por (Cornoiu, 2013), *Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Pandori STR. No, 90, Podemos encontrar que el objetivo es, sintéticamente hablando, la destrucción profesional, psicológica y social de la víctima; para contrarrestar esto ellas nos proponen que es necesario que el trabajo este en buenas condiciones sinérgicas,



los empleados sientan un ambiente positivo, una atmósfera de colaboración y respeto mutuo. La mayoría de las veces, la colaboración es la clave del éxito de una organización.

En este punto, también nos enfocaremos y tocaremos un tema de comunicación asertiva ya que, de una buena comunicación, se desprende una buena relación entre los colaboradores de la empresa y se disminuye los “llamados chismes de pasillo”. Para nuestra puesta en marcha de trabajo de investigación nos basaremos en estudios propuestos por Psicólogos y expertos en temas de mobbing y comunicación asertiva.

Esta modalidad tiene como principio ser investigada en el sector empresarial, donde el acosador se define como “un individuo con características y unas finalidades determinadas, donde se puede dar un mal clima organizacional, un daño psicológico, riesgos que pueda ocasionar un mal desempeño en el trabajo”. Teniendo esta definición y al encontrar este tipo de individuos en las organizaciones; las problemáticas identificadas son los ambientes desfavorables, la desconfianza, el egoísmo, los chismes y las malas percepciones que se crean conflictos graves entre los trabajadores afectando su salud e impidiendo el desarrollo adecuado de las funciones y el trabajo en equipo. Al encontrar malas condiciones el trabajo como lo son: el tiempo para realizar las actividades laborales no es el adecuado, el salario pagado es muy poco, alta representación de corte de personal en cada área establecida. El acoso laboral se puede dar por varias formas donde se toma al empleado como poco productivo en la empresa, ya sea que la persona se encuentre en estado de embarazo o con alguna enfermedad donde no da toda la productividad.

Por otro lado algunos autores como (Neuman & Baron, 1998) definieron cuatro grupos de conducta: abuso verbal (rebajar a alguien en presencia de otros, criticar en forma áspera y continuada, realizar bromas ofensivas, maltratar verbalmente); obstrucción o interferencia en el trabajo (actos que limitan la capacidad de un individuo para realizar exitosamente su tarea como excesiva carga de trabajo, fechas imposibles, falta de soporte); exclusión o aislamiento social (estigmatizar a una persona al excluirlo del grupo





en forma deliberada o al no proveerle feedback); y agresión física (actos de violencia en el trabajo, que incluyen ataques físicos a otra persona o a la propiedad.

En el mundo actual, donde se le da tanta importancia al ambiente laboral y a su relación directa con la productividad de las organizaciones es imposible desconocer que existe un factor determinante y casi incontrolable el cual es el acoso laboral, el interés por el tema del acoso laboral comenzó a cobrar relevancia en los años 80, cuando el investigador sueco Leymann uno de los pioneros en la investigación de esta problemática acuñó el término mobbing para describir un fenómeno que ocurría al interior de las empresas, y que tenía que ver con el sometimiento de una persona a un proceso sistemático de estigmatización y privación de sus derechos civiles. Plantea que la mayoría de las veces esta destructiva (in)comunicación frecuentemente se realiza de un modo muy cuidadoso, sofisticado (no deja pruebas tangibles), lo que no disminuye, al contrario, multiplica su efecto estigmatizador.

(Leymann H. , Terrores psicológicos y de mobbing en el trabajo, 1990; 1996) describe el fenómeno caracterizándolo especialmente por una comunicación hostil, carente de ética que uno o unos pocos individuos dirigen principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses). Como consecuencia de la alta frecuencia y larga duración de estas conductas hostiles, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicosomático y social y es un fenómeno que pasa desapercibido para quienes lo deben evitar, mientras que para otros estudiosos del tema como (Hirigoyen, 1999), psicoanalista francesa que ha estudiado el fenómeno en el ámbito empresarial, el acoso en el lugar de trabajo se entiende como cualquier manifestación de una conducta abusiva y especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad, o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. Incluye además, insultos directos, críticas constantes y recalitrantes sobre el trabajo del acosado y sobre su vida privada; amenazas verbales,



incomunicación, calumnias, rumores falsos, ridiculización y comentarios obscenos y degradantes, esto da paso posteriormente a un estado inclusive de aislamiento laboral y a la reducción sistemática de la confianza del individuo para evitar ser expuesto por sus agresores ya que es pertinente destacar que en las organizaciones tienen lugar comunicaciones formales.

Se puede concluir en este aspecto que el desencadenante del acoso laboral es una mala comunicación; según lo indica (Leymann H. , El contenido y el desarrollo del mobbing en el trabajo, 1996), en la cual el aspecto comunicativo tiene un papel fundamental. Comunicación hostil y desprovista de toda ética, son los términos que utiliza Leymann para enfatizar que muchos de los comportamientos agresivos entre miembros de organizaciones de trabajo implican procesos de comunicación que lejos de ser cordiales o neutros, se caracterizan por la violencia verbal o el ocultamiento de información, los gritos y amenazas verbales, los cortes en la comunicación entre el acosado laboralmente y sus compañeros o el acosador. En esa misma línea, las definiciones de (Hirigoyen, 1999) y (Davenport, Distler Schwartz, & Pursell Elliott, 1999), hablan de negativas manifiestas y humillantes a la comunicación y de críticas e injurias que se profieren en contra de la víctima y que la van destruyendo moralmente. También se emplean rumores, el descrédito público que tiene por fin último sacar a una persona de su lugar de trabajo, muy similar a las apreciaciones de (Hirigoyen, 1999) y (Pasquel & De la Vega, 2011), sostienen que en el acoso laboral se llevan a cabo procesos de comunicación específicos. La comunicación se deforma con el objeto de utilizar al otro, para que siga sin comprender nada. La violencia transpira a través de las insinuaciones, las reticencias y lo que se silencia y además es claro que, aunque en varios países se han acuñado distintas terminologías para referirse al fenómeno, entre ellas bullying, wok harassment, scapegoating, victimización; el núcleo central de todos estos términos es la frecuencia y repetición de los actos negativos.

Generalmente dichos actos según (Crawshaw, 2009; Leymann, 1996; Zapf y Einarsen, 2005) son un modo de violencia ejercida de forma generalmente encubierta y que tiene efectos potencialmente graves sobre la salud de los acosados, al producir sensación de

aislamiento e indefensión y minar profundamente la autoestima (Orduz, 2006). Igualmente, afecta a las organizaciones y a la sociedad en general.

Heinz Leymann, psicólogo del trabajo en Suecia, investiga este proceso durante cerca de una década y en varios grupos profesionales al cual denomina "psico terror". (Leymann, 1996) Leymann establece que la diferencia entre el mobbing y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral es que el mismo no se desarrolla entre iguales, sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, ya sea jerárquica o, de hecho, respecto del agresor. O, en otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como "asimétrica"; señalando además los tres principales rasgos que diferencian el acoso moral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto, la intimidación puede incluso afectar el deseo de la víctima de continuar viviendo su vida.

Al respecto, (Hirigoyen, 1999) sostiene que, en el ámbito empresarial, la violencia y el acoso nacen del encuentro entre el ansia de poder y la perversidad. Las grandes perversiones destructivas son menos frecuentes, pero las pequeñas perversiones cotidianas se consideran triviales. Aunque el acoso se produzca horizontalmente (un compañero agrede a otro), los superiores en la jerarquía no suelen intervenir ni prestarle demasiada atención. En realidad, el conflicto se genera porque la empresa se niega a entrometerse: "ya son ustedes mayorcitos para arreglar solos sus problemas". El acosado no siente que le defiendan. A veces, incluso percibe un abuso por parte de los que asisten a esta agresión sin intervenir, pues sus superiores casi nunca proponen directamente una solución. Puede decirse que el acoso surge más fácilmente en ambientes laborales donde predomina el estrés y la mala comunicación, esta es la principal falla de las empresas al desconocer su responsabilidad directa con este tipo de conflictos y por esta razón el acoso laboral está relacionado con el ejercicio del poder, con la constricción de la autonomía y con la estigmatización de los individuos, bien sea por parte de miembros de la jerarquía organizacional o por parte de sus pares en el trabajo. El fenómeno presenta la particularidad de que es un conflicto asimétrico entre



dos partes, donde quien hostiga tiene más recursos de poder y apoyos, o una posición superior a la del trabajador hostigado.

El acoso laboral es un factor que no solo afecta la salud de la persona sino también afecta ostensiblemente el cumplimiento de los objetivos de las empresas ya que reduce totalmente la motivación del individuo, según (Morelo, 2009) y (Aramburu-Zabala, 2002), la distorsión de la comunicación entre los trabajadores interfiere sistemáticamente en la ejecución de las tareas, dado que el acoso laboral influye en la disminución de la cantidad y calidad del trabajo, y dificulta el rendimiento. (Giraldo, 2005) afirma que la ansiedad es el eje principal de este, y se genera por la presencia de amenaza, del miedo acentuado y continuo. Esto desencadena en daño emocional, a través de sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, pérdida de autoestima, apatía, además de distintos tipos de distorsiones cognitivas, como problemas de concentración y atención.

(Berlo, 1969), plantea que en las organizaciones el desarrollo de un sistema de roles supone una comunicación previa entre los miembros del sistema; a través de la adopción de un rol determinado y de la interacción, un grupo de personas se vuelve interdependiente, lo que aumenta las posibilidades de que la gente pueda trabajar junta para lograr un objetivo. La asignación de una posición, la especificación de las conductas del rol, la enseñanza de modos normativos de conducta, las “costumbres” que forman parte de un sistema, todo ello se lleva a cabo a través de la comunicación.

(Botero Alvarez, 2012) analiza diferentes situaciones del clima laboral, estrés organizacional, riesgo psicosocial, acosos, se centra en analizar el origen de esto lo cual para ella es en los docentes universitarios. Analiza diferentes puntos de vista que han mencionado el tema tales como (Llorens, Salanova, & Cifre, 2003) “nunca hasta ahora el docente había estado sometido a demandas tan complejas, intensas y contradictorias, y este nuevo escenario afecta tanto a la eficacia profesional como al equilibrio y al desarrollo humano” (p. 29).

De acuerdo a las variables mencionadas determinamos cómo evitar estos riesgos para que no se vuelvan tóxicos en el trabajo y no sea nocivo para el empleado, teniendo un



buen clima laboral donde no se encuentre una víctima ni un acosador, esto es posible mediante diferentes instrumentos del clima organizacional donde se toman decisiones, donde encontramos una claridad organizacional, interacción social, una motivación, se estudian los factores y características que son inherentes al tipo de la organización como por ejemplo las personas, recursos, las estructuras y los objetivos donde se realiza con el uso de instrumentos psicométricos que obtengan alto nivel de confiabilidad y validez. A partir de los comportamientos abusivos en el trabajo, el cual se ve afectado por el clima organizacional va basado en el comportamiento de baja intensidad. Se podría llevar a cabo diálogos, entrevistas, buscar anécdotas de personas empresarias que analizan la situación de su organización desde afuera y dentro de esta, buscando así una solución a la problemática no solamente para el completo bienestar de los empleados sino también para el bienestar de la organización.

(Kenedy, 2017) analiza una posible solución en la cura del acoso laboral teniendo como soporte diferentes argumentos de diferentes autores, en entrevistas realizadas a Workforce, de los cambios que han implementado algunas empresas con dispositivos electrónicos y de acuerdo con diferentes puntos de vistas que han estudiado diferentes autores sobre el tema. (Botero Alvarez, 2012). “Se debe acudir entonces a la aplicación de las normas e instrumentos de evaluación con los que cuentan los diferentes países, para la identificación de potenciales situaciones causantes del estrés laboral crónico. En el caso colombiano, se debe retomar la Resolución 2646 de 2008, la cual establece disposiciones y responsabilidades a los empleadores frente a la identificación y monitoreo de factores de riesgo psicosocial y la determinación de enfermedades causadas por el estrés ocupacional”.

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El acoso laboral desde hace muy poco es reconocido como un fenómeno social y en la actualidad es un delito en Colombia y en otros países, en el nuestro es castigado mediante la ley 1010 del 23 de enero de 2006 “por medio de la cual se adoptan medidas para prevenirlo, al igual que otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Está latente en las organizaciones y se le ha caracterizado hasta el momento, por ser un atropello hacia la persona que lo vive, generando sentimientos de miedo, dolor, vergüenza, impotencia, frustración y venganza.

Es necesario partir teniendo en cuenta que este fenómeno está en crecimiento en el país, y no solamente es importante prestar mayor valor en hacer investigación para detectar sus modalidades como maltrato verbal, persecución, discriminación entorpecimiento e inequidad, también falta compromiso por parte de las organizaciones para evaluar, detectar, intervenir, prevenir y controlar el acoso laboral; porque siendo Colombia uno de los países que cuenta con una ley para denunciarlo, los trabajadores no lo hacen; primero la falta de apoyo que tiene el trabajador por parte del área de recursos humanos, segundo el proceso que ello implica para demostrarlo y tercero el miedo de salir de la compañía por no poder demostrarlo. Es evidente que es un tema al cual las empresas le huyen; evaluando su existencia por no enfrentar la realidad que se está viviendo.

A raíz de las investigaciones revisadas dentro del estado del arte, en el estudio de este fenómeno, han predominado investigaciones de corte teórico, desde una perspectiva del derecho, de la psicología; las cuales se han estudiado de una manera muy general como por ejemplo mediante encuestas (a nivel cuantitativo); por esta razón el enfoque de esta investigación ve en las narrativas una manera más eficaz de abordar a profundidad el acoso laboral en la empresa objeto de estudio, esta perspectiva, permite determinar de significativamente las experiencias de las personas; gracias a la elaboración de relatos y estructuración de narrativas se llega a otorgar un sentido más amplio al contexto social y se construyen identidades más coherentes .



## **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son las narrativas del acoso laboral en una empresa del sector metalmecánico y metalúrgico de la ciudad de Manizales?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Identificar hallazgos de acoso laboral desde las narrativas de los empleados en la empresa objeto de estudio del sector industrial de la ciudad de Manizales.

### **Objetivos específicos**

1. Revisar la literatura existente sobre el acoso laboral
2. Determinar la presencia de conductas de acoso laboral desde las narrativas de los empleados acorde a las categorías teóricas.
3. Analizar el efecto motivacional del acoso laboral en los empleados de la organización.

## MARCO TEÓRICO

Para lograr llevar a cabo esta investigación de las narrativas del acoso laboral se debe hacer un análisis razonable sobre estas. Partiendo del significado de “acoso laboral”. En la real academia española lo define como “Practica ejercida en el ámbito del trabajo y consistente en someter a un empleado a presión psicológica para provocar su marginación<sup>1</sup>”.

La expresión del acoso laboral es clara, indicando la presión obstinada que sufre un trabajador en su empresa. A través del tiempo se ha hablado de este tema y aunque muchas son las características que encerraría este tema, este marco teórico nos mostrara una percepción diferente a través de las narrativas del acoso laboral, que nos permitirá tenerlas en cuenta en el desarrollo de esta investigación.

En primera instancia, definiremos el sustantivo mob que proviene del inglés y significa algo así como “gentuza, cuadrilla, chusma”. El verbo to mob puede traducirse por “arremeter o lanzarse contra alguien, injuriar groseramente”. En la década de 1980, el equipo de investigación laboral sueco, bajo la dirección del profesor Heinz Leymann, recurrió a este concepto para referirse a procedimientos muy conflictivos en la vida laboral. Algunos autores como Heinz Leymann ha sido uno de los pioneros en Europa en el estudio del acoso laboral y lo definió en 1996 como “el encantamiento, durante un largo periodo de tiempo, de palabras malintencionadas y artimañas hostiles, expresadas y manifestadas por una o varias personas hacia una tercera, la víctima”<sup>2</sup>.

En el 2010 Leymann agrego que “El acoso laboral se nutre de las relaciones asimétricas de poder entre las diferentes personas que conforman el espacio de trabajo y puede ser

---

<sup>1</sup> Marginación: Situación de aislamiento en que se encuentra una persona respecto al grupo o colectividad a la que pertenece, lo que normalmente le resulta perjudicial.

<sup>2</sup> Leymann, H. (1996). *Mobbing: la persécution au travail*. París: Editions du Seuil.





ejercido por quienes ostentan cargos de jefatura o por quienes tienen un rango laboral similar a la persona hostigada, o por ambos” (Leymann H. -A., 1996).

El termino mobbing se ha extendido con rapidez y hoy se emplea con naturalidad al referirse a los casos de terror psicológico que surgen en el lugar de trabajo. Se atribuye a (Leymann H. , Mobbing and Psychological Terrors at Work, 1990) la descripción de este fenómeno y su aplicación a la Psicología laboral. En 1990 propuso esta definición en el marco de un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo. ‘El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella...’ La OIT ha anunciado que los riesgos psicosociales laborales se están disparando de manera alarmante, la exacta dimensión del problema es todavía desconocida en la actualidad. Su real magnitud no debería ser infravalorada si se tiene en cuenta que, de acuerdo con las investigaciones realizadas, a nivel mundial serían más de 13 millones de trabajadores los que padecerían del síndrome de "acoso moral" o institucional. Ello quedó demostrado en un informe de diciembre de 2000 de dicho organismo en donde se destacó que afecta de forma creciente a las organizaciones de trabajo. No obstante, estos datos inquietantes, observamos también que todavía se genera cierta resistencia a que el fenómeno sea tratado como un problema.

A lo largo de este trabajo, las narrativas que serán expresadas por algunos funcionarios de la empresa nos ayudaran a comprender las condiciones en las cuales estos han presentado el acoso laboral en su empresa y a su vez, la ley 1010 de 2006 que sanciona el acoso laboral tiene grandes falencias a la hora de ser aplicada a las partes.

El objetivo de la narrativa es contar una historia, algo real que sucede diariamente a las personas en este caso trataremos el acoso laboral en la organización

La narrativa cuenta con el siguiente orden:

- Introducción
- Presentación de los personajes
- Se suceden las primeras acciones

- Se genera el clima de la acción principal
- Se exponen conflictos secundarios
- Se observan las consecuencias de las acciones principales
- El protagonista realiza acciones sobre los hechos para modificar la trama
- Se resuelven los conflictos
- Se presenta el desenlace o final del texto.

Por otra parte, la narrativa se deriva de la teoría del discurso que es donde se puede discutir racionalmente sobre problemas prácticos con una pretensión de rectitud (Robert, teoría del discurso y derechos humanos, 1995). Dicho esto, la fundamentación de las reglas del discurso propuestas por este mismo autor en su obra hace referencia:

1. Todo el que pueda hablar, puede tomar parte en el discurso.
2. Todos pueden cuestionar cualquier afirmación.
3. Todos pueden introducir cualquier aseveración en el discurso.
4. Todos pueden exteriorizar sus criterios, deseos y necesidades.
5. Ningun hablante puede ser impedido de ejercer la salvaguarda de sus derechos fijados (1) y (2) cuando fuera y dentro del discurso predomina la fuerza.

Sin embargo, una norma solo puede encontrar consentimiento universal en un discurso, cuando las consecuencias de su observación general para la satisfacción de los intereses de cada uno puedan ser aceptados por todos (Robert, Teoría del discurso y derechos humanos, 2004).

Ahora bien, con las narrativas se desprende algo muy importante que es el estudio de caso que para varios autores refleja la importancia de este con el análisis de cada proceder a lo largo de la investigación. De esta manera, la mayoría de los investigadores que usan el método de estudio de caso lo hacen bajo incertidumbre. Posiblemente, debido a la poca importancia que se le ha dado en algunos textos relacionados con el tema. Por ejemplo, en la quinta edición del texto de Rossi y Freeman (1993) sobre investigación no se menciona el estudio de caso como método de investigación. De manera similar, la quinta edición del texto *Research Methods in Social Relations* de



Kidder et al. (1986) sólo se refiere al estudio de caso como una técnica con un papel bastante limitado en la investigación, con un diseño preexperimental (Yin, 1993:40).

No obstante, el método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través de este se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios (Yin, 1989). Además, en el método de estudio de caso los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos (Chetty, 1996).

Lo anterior se convierte entonces en la principal motivación para la elaboración de esta investigación, cuyo propósito principal está orientado a proporcionar una descripción detallada sobre el proceso de investigación a través de las narrativas del acoso laboral en el sector industrial de una empresa privada de la ciudad de Manizales. Específicamente, se pretende demostrar tanto las características claves como el valor, el beneficio y la utilidad práctica que el método de estudio de caso ofrece a los investigadores, de cualquier área del conocimiento.

Es por ello por lo que para expandir el conocimiento sobre el acoso laboral que se ha visto en las empresas de una forma lenta y firme, como un problema que afecta a todos los empleados de una organización, desatando riesgos psicosociales dentro de la empresa y áreas funcionales de la misma se procede con la aplicación de dicha metodología de estudio que pretende traer consigo resultados positivos para la toma de decisiones sobre todo para el área de recursos humanos (RRHH).

El mobbing también repercute negativamente sobre la organización empresarial, menoscabando la imagen de esta, aumentando el nivel de ausentismo, afectando a la calidad y productividad de esta, lo que le genera unos cuantiosos costes sociales y empresariales (Vicente, 2010), (Piñuel I. , 2001). En las narrativas queremos observar las alarmas que se presentan constantemente, la usencia donde se da el origen de este



fenómeno, especificar los datos que nos dan inicio del motivo que se produce este problema.

Desde el punto de vista psicológico, (Hirigoye, 2004) manifiesta que el acoso laboral es "toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud.) Que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o integridad física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo".

Observaremos las maneras del acoso laboral, donde se puede pensar que tal acoso puede producir varias consecuencias sobre la víctima, donde se podrá verificar si es transitorio, si se provoca una tensión en los empleados que se encuentran acosados, cual es el motivo de la cual se genera el malestar de la persona que presenta indefensión.

Como se puede observar los efectos del acoso no acaban en la vida laboral de la víctima, sino que trascienden al ámbito personal y familiar del trabajador, al hablar de consecuencias como el insomnio, la depresión o la insatisfacción familiar generando un conflicto en la esfera trabajo, que a su vez influye en la esfera familiar, lo que a su vez provoca problemas en la salud del trabajador (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, & Sanz Vergel AI, 2011).

Por su parte, Hirigoyen (citado por Boada, Diego y Vigil, 2003) entiende como acoso laboral "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo" (Hirigoyen, 1999, p. 27). Se encontrarán varias formas de presentarse el acoso laboral que se puede dar entre sus mismos empleados, empleado jefe y jefe empleado, que cada uno situación puede ser por motivos personales, motivos de trabajo o envidia, por varias situaciones lo adecuado primeramente seria conocer la razón porque se está presentando y desde ahí tratar ese problema. El mobbing forma parte de un fenómeno de mayor amplitud: la violencia en el lugar de trabajo. El concepto de violencia va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que pueden intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo



les incorpora a las agresiones físicas la existencia de conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o de acoso (Luna, 2003).

Según, Leymann (1997) plantea que las estrategias que se utilizan para destruir a la víctima son: limitación a la comunicación, al contacto social, desprestigio ante los compañeros, descrédito de la capacidad laboral y profesional, y el compromiso de la salud; dimensiones que hacen parte del cuestionario Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT, denominado en la versión española LIPT-60 [González de Rivera, 2003]).

Así, las teorías de la personalidad se dedican a estudiar los factores determinantes de la misma y los agentes que llevan a la persona a actuar como lo hace, además, establece indicadores para poder predecir conductas (Feldman, 2002).

Vemos que es primordial estudiar el acoso laboral desde el punto de vista de la víctima, identificando las conductas así formular adecuadamente el planteamiento de cada proceso, es importante enfocarnos en el modo de que se presenta el acoso laboral saber porque se encuentra bajo estas circunstancias, la situación que va a afectando la salud mental y física tratando de reducir la capacidad de producción de la persona y de la empresa.

El acoso laboral es considerado con las conductas de un superior jerárquico el cual presenta la autoridad como un modo de desacreditar o menospreciar al individuo. Según la actual ley 1010 de 2006, y su principal ponente (Palacio Betancourt, 2006) El acoso laboral está definido como “Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe 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 de este” conforme lo establece la Ley 1010 del 2006.

Dicha ley se tiene como objetivo “definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”



De acuerdo con estas definiciones encontramos que el acoso laboral provoca una presión psicológica a la víctima después de un largo periodo de agresiones, palabras malintencionadas entre las diferentes personas que conforman el espacio de trabajo, obteniendo de esto un aislamiento y desmotivación por parte de la víctima.

Muchas veces las víctimas prefieren quedarse calladas por miedo a que le suceda un evento mucho peor y toman decisiones erróneas por causa misma de la presión ejercida por la agresión, muchas veces prefiriendo una renuncia del trabajo u ocasionar enfrentamientos hacia el acosador obteniendo de esto consecuencias peores.

Muchas veces el empleador no interviene en los factores psicosociales de la organización, y de acuerdo con la Resolución 2646 del 2008, Cap. III, art. 13 menciona los criterios mínimos que deben tener en cuenta los empleadores algunos de ellos son: "...Realizar actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones..."

Como medidas preventivas y correctivas del acoso laboral según la Resolución 2646 del 2008, Cap. III, art. 14 se debe "...Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, dirigidos al nivel directivo y a los otros trabajadores...", también menciona que se debe "...Realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral utilizando instrumentos..., garantizando la confidencialidad de la información..." Así como estas se mencionan muchas más medidas preventivas en las que actualmente algunas organizaciones no tienen en cuenta para llevar un buen clima organizacional y esto conlleva según la Resolución 2646 del 2008, Cap. V, art. 21 a una sanción.

El acoso laboral se ha definido hasta ahora obteniendo como resultado en el análisis al empleado como víctima, pero "Existe una nueva modalidad de acoso laboral, muy poco desarrollada por la doctrina, que surge cuando la empresa es la victimaria"<sup>3</sup> (Mayorga-Valderrama C. R., 2007).

---

<sup>3</sup> Mal clima organizacional institucionalizado, acoso y riesgos laborales psicosociales. Perspectiva jurídica. (2017). *Equidad y Desarrollo*, (29), 143-160. doi:10.19052/ed.4172



De acuerdo con el análisis que hace Camacho & Mayorga en el artículo anterior mencionado, se puede evidenciar que las empresas también se sienten acosadas por causa de los trabajadores y no se ha hecho un análisis de este acoso empresarial, la mayoría de los artículos se enfocan en el acoso laboral de los empleados como víctimas y muy pocos analizan a las empresas como víctimas.

En el artículo los autores afirman que “cuando un trabajador ingresa a una empresa surgen varias expectativas. Por un lado, el empleador espera contar con alguien comprometido, dispuesto a dar lo mejor de sí en el desarrollo de sus funciones para que se vea reflejado en una mayor productividad” (Mayorga-Valderrama C. R., 2007).

Muchas veces al existir frecuentes acosos laborales hacia el empleador como víctima se han desarrollado organizaciones sindicalistas en busca de un bien común. De acuerdo con la revista el dinero en la sección sindicatos el veintiséis de agosto del 2016 afirma la hizo la secretaria general de UNI Global Unión para las Américas, Adriana Rosenzvaig, quien considera que uno de los principales desafíos de los movimientos sindicales es “aceptar que la sociedad cambió”. Muchas veces el formar parte de estos sindicatos esto conlleva a tener consecuencias, así como menciona...” han sido asesinados más de 3.000 líderes sindicales entre 1977 y lo corrido de 2016”.

Los trabajadores (los recursos humanos) tienen una importancia realmente considerable, ya que los recursos humanos son aquellos que proporcionan la parte creativa e innovadora en cualquier organización. Las personas son quienes se encargan de innovar, diseñar y producir los bienes y servicios que proporciona la empresa, de controlar la calidad en sus procesos de establecer objetivos y estrategias; por ende, resulta ser de suma importancia la retención del recurso humano no solo por el costo que genera la ida de un empleado, sino también por todo lo que se lleva con él, cuándo se va de la organización. La sustitución de las personas que abandonan la organización se convierte en un costo oneroso no solamente por lo antes mencionado, sino también hay factores que se ven directamente afectados como la producción, la productividad del resto del personal que permanecen en la organización debido a que ese flujo negativo de personas genera retrocesos, y se vuelve en ciertos casos la situación crítica cuando son trabajos complejos que exigen mucho tiempo de aprendizaje. Cuando las personas



salen, la organización se pierde lo que han invertido en su desarrollo. Además, cuando los trabajadores experimentados e inconformes se van con la competencia, el efecto es, incluso, peor, porque implica que otros tengan acceso a información estratégica sobre las operaciones de la empresa.

Como ya es claro, de acuerdo con las teorías anteriormente mencionadas el acoso laboral es un grave problema que podemos encontrar en las empresas actualmente; y son situaciones que provocan una serie de consecuencias no solo a la persona víctima de acoso, sino al resto de la organización. Para muchas organizaciones es difícil controlar estos casos y, sobre todo prevenirlos, pero se deben realizar acciones que ayuden, en primer lugar, a prevenir y, si esto no es posible, a detectar y controlar los mismos; y es en esta parte donde el área de recursos humanos cumple una función sumamente importante en dicho proceso en retención del talento humano.

Para lograr lo nombrado en el anterior párrafo se debe empezar trabajando primero desde la política de empresa, marcar pautas que ayuden a prevenir los casos de violencia o acoso hacia determinados empleados. En el departamento de recursos humanos se debe hacer una buena gestión de diferentes procesos, sobre todo los que tienen que ver con selección, formación, evaluación de desempeño o retribución. Estos aspectos son críticos y si se definen correctamente se pueden resolver problemas que podrían desencadenar en un acoso laboral. También se puede controlar el acoso laboral mediante indicadores que muestren si existe algún problema en los equipos. Como por ejemplo el alto absentismo o rotación, aunque también se pueden detectar a través de estudios de factores psicosociales de riesgo para la salud o estudios de clima laboral.

La rotación es un aspecto que influye considerablemente en el ámbito individual, social y organizacional; el autor (Chiavenato I. , 2009) indica que dentro el absentismo y rotación esta la insatisfacción y el estrés quienes causan a las organizaciones muchos más problemas que los costos directos de asistencia médico-hospitalaria. También constituyen una fuente de costos indirectos en forma de absentismo y rotación de personal. La insatisfacción es una de las principales causas del absentismo, el cual representa un costo muy alto para la organización. Algunas investigaciones calculan que una sola falta no programada de un trabajador cuesta más de 650 dólares. Además,





entre 1992 y 1995, los índices de absentismo aumentaron cerca de 15%.<sup>24</sup>; la insatisfacción también acelera la rotación de personal.

Estos indicadores dan indicios que se debe investigar y comprobar. Tanto los estudios como las entrevistas resultan muy útiles. Si se escucha a los equipos se puede detectar problemáticas en las que se debe intervenir como departamento de recursos humanos.

Según el autor (Vidal, 2002) estos son factores o indicios que incrementan la probabilidad de acoso laboral; la cultura organizativa que aprueba el comportamiento de acoso moral o no lo reconoce como problemas, un cambio repentino en la organización, el empleo inseguro, las malas relaciones entre el personal y la dirección y bajo niveles de satisfacción con la dirección, escasas relaciones con los compañeros, niveles extremos de exigencia laboral, deficiencia en la política de personal y falta de valores comunes, niveles generalmente elevados de estrés laboral, conflictos de rol.

Un indicador que no es mencionado por el autor Vidal el cual permite al área de recursos humanos detectar conflictos dentro de la organización e indicios de acoso laboral es la comunicación según (Chiavenato I. , 2007) el concepto de comunicación está sujeto a complicaciones adicionales cuando se trata de la comunicación humana. Esto se debe a que cada persona tiene su propio sistema cognitivo, sus percepciones, sus valores personales y sus motivaciones, que constituyen un patrón personal de referencia, el cual hace su interpretación de las cosas muy personal y singular. Son los lentes a través de los cuales las personas ven su mundo exterior y lo interpretan a su modo.

De aquí surge la percepción social; ésta no siempre es racional ni consciente: “percepción social es el medio por el cual una persona se forma impresiones de otra con la esperanza de comprenderla. La empatía o sensibilidad social es el medio por el cual las personas logran desarrollar impresiones correctas sobre el otro. La comunicación se convierte en un indicador sumamente elevado de acoso laboral en las organizaciones solo por el hecho de ser una barrera personal que se ve influida por las limitaciones, emociones y valores humanos de cada persona, reflejados en malos hábitos



Según (Chiavenato I. , 2007) la comunicación constituye el área principal en el estudio de las relaciones humanas y de los métodos para modificar la conducta humana. Es un área en la que cada persona puede lograr grandes progresos para mejorar su propia eficacia y sus relaciones interpersonales o con el mundo exterior. Es también el punto en el que se dan las mayores desavenencias y conflictos entre dos o más personas, entre los miembros de un grupo, entre grupos y dentro de la organización como sistema.

Por otro lado, hay algunas empresas que aceptan algunas inconformidades de sus empleados y se dialoga para llegar a cabo con un fin común, así como lo mencionan en la revista el dinero “la organización Bancolombia, la cual asumió esta transformación y se ha adaptado a nuevas tendencias, al implementar reglas claras y pactar sus condiciones de la mano de los trabajadores” (Rosenzvaig, 2016).

En el campo de la investigación existen diversas maneras de recolectar datos, que pueden ser importantes para detectar índices de acoso laboral, uno de los más populares son las encuestas, en la cual muchas veces se queda limitado por existir opciones de respuestas ya estructuradas; otra manera de recolectar información es por medio de las “narrativas”, la cual no se vuelve tan limitante ya que el individuo argumenta con sus propias palabras la respuesta a la pregunta.

Analizar los discursos que circulan en nuestra sociedad se ha constituido en un objetivo importante y por ende en nuestra investigación será muy significativo analizar las “narrativas” para llegar a una verdad de lo que realmente sucede en las organizaciones de acuerdo con lo que nos mencione el empleado y el empleador de los acosos laborales que se estén presentando.

Las narrativas provienen de la palabra “narrar” en la real academia española lo define como “Contar, referir lo sucedido de un hecho o una historia” Según, la profesora González-Teruel en un artículo del año 2015 menciona que la “estrategia narrativa



permite construir explicaciones que resulten objetivas, es decir, construir hechos”<sup>4</sup>  
(González-Teruel, 2015)

La investigación mediante las narrativas de los seres humanos es un método cualitativo y una forma de conocimiento; se convierten en recursos culturales, hechos sociales, que dan sentido y comprensión a la vida de las personas.

Según el autor (Durkheim, 1996) “Un hecho social puede ser reconocido por el poder de coerción externa que ejerce o es capaz de ejercer sobre los individuos; y, a su vez, la presencia de ese poder puede ser reconocida o bien por la existencia de alguna sanción determinada, o bien por la resistencia que el hecho opone a todo intento individual de hacerle violencia.”; hace referencia a todo comportamiento o idea presente en un grupo social, sea respetado o no; sea subjetivamente compartido o no.

Muchos investigadores han ido tomando seriamente esta forma de investigación; asumen que las personas estructuran su experiencia a través de las historias. Según (Arfuch, 2016) Es un hecho que las Ciencias Sociales se inclinan hoy con mayor frecuencia a escuchar la voz y el testimonio de los sujetos, reconociéndolos como auténticos protagonistas o actores sociales. Las narrativas del yo se están haciendo presentes: biografía, autobiografía, diarios personales, cartas, rostros, voces y cuerpos nos están hablando de lo que han vivido, lo que han visto y lo que han padecido (Arfuch, 2016) . La identidad de un sujeto tiene que ver con la capacidad que tiene el mismo sujeto para narrar su historia desde su experiencia autobiográfica (Gergen, 1996), los relatos de vida, y las formas elegidas de narración dicen mucho de los individuos y la colectividad, de lo público, de lo privado, de lo estructural, de lo personal. Se define entonces la autobiografía como un tipo de investigación que reconstruye e interpreta una experiencia significativa de sí mismo

Por medio del enfoque cualitativo, la investigación busca comprender la perspectiva de los participantes, profundizar en sus experiencias de vida, en lo que piensan y en la

---

<sup>4</sup> González-Teruel, A. (2015). Estrategias Metodológicas Para La Investigación Del Usuario en Los Medios Sociales: Análisis De Contenido, Teoría Fundamentada Y Análisis Del Discurso. *El Profesional de La Información*, 24(3), 321–328. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.12>



manera cómo perciben subjetivamente la “realidad”. Desde este marco cualitativo, este tipo de investigación posibilita que los sujetos cuenten sus propias experiencias y sean capaces de comprenderse.

Para completar la idea de lo que se entiende por narrativa, se toman en cuenta dos conceptos y posiciones que adoptan dos autores, un analista de relatos y un relator de historias.

Cabe resaltar dos perspectivas desde las cuales las narrativas pueden ser tomadas; dependiendo la posición que adopte el investigador, una se refiere a los investigadores que toman las historias o relatos como hechos sociales, toman de ello datos para un análisis riguroso y sistemático, usan procedimientos, técnicas y estrategias con el propósito explorar características de contenido de los relatos, e incluso hasta teorizar datos sobre ello. En este aspecto el relato está caracterizado por la autoridad de la experiencia, el punto de vista de los participantes y la parte interpretativa. Es decir lo que (Sparkes, 2002) denomina un relato realista que expresa del investigador.

En la segunda posición, el producto es el relato, en ella los investigadores realizan un análisis de las técnicas narrativas que utilizan las personas cuando cuentan sus historias y que les sirven para interpretar y dar sentido al mundo. Las historias ya hacen el trabajo de análisis y de teorización; el investigador participa del momento en que se está contando la historia puesto que interactúa dialógicamente narrador con la misión de acompañarle, ayudarle a evocar el relato y participar incluso corporalmente. Donde la escritura se convierte en un método de análisis y la teoría se encuentre en la historia. Para (McKenna, 1995) “pensar con un relato significa experimentarlo de manera que afecta a la vida de uno” o escribirlo, es decir, representarlo de manera que afecte a la vida de los lectores y lectoras.

Los seres humanos dan sentido a su mundo cotidiano contando historias sobre sí mismos (Bruner, 1997) van labrando su propia identidad, precisamente en el trabajo de relatar lo que les pasa y lo que los sujetos hacen con lo que les pasa. El sujeto se constituye y se crea cuando está relatando su propia vida.

## PROPUESTA METODOLÒGICA

En concordancia con los objetivos esta investigación esta fundamentada en un estudio de caso sobre el acoso laboral, la intención principal es tratar de comprender todas las variables que influyen en esta situación, explorar la realidad y describir lo que ocurre.

Es de tipo cualitativo, es decir, se centra en estudiar un fenómeno en profundidad en lugar de usar la estadística para sacar conclusiones generales; de manera que se centrará en comparar las narrativas con las teorías previas, expuestas en el marco teórico; y es inductivo; es decir, pasa de las situaciones concretas a una explicación general.

### DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

#### 1. Selección del caso

Se realiza la selección de un evento relevante, en este caso el acoso laboral, como también la identificación de los objetivos que se quieren cumplir al investigarlo, la fuente de información a la que se va a acudir y la organización a la cual se va aplicar.

#### 2. Creacion de preguntas

Una vez seleccionado el evento o fenómeno objeto de estudio, la finalidad en este aspecto es identificar que se quiere comprobar con el estudio de caso (acoso laboral), mediante la implementación de tres preguntas abiertas y concretas; de forma que se le pueda sacar el máximo partido a la situación.

#### 3. Obtención de los datos

Comienza la fase de recogida de datos a través de una entrevista semiestructurada de tres preguntas claves.

- ¿Como ha sido su trayectoria dentro de la organización?
- ¿Qué conocimiento tiene usted sobre el acoso laboral?

► ¿Ha sido acosado laboralmente?

Durante este proceso surge la necesidad de obtener toda la información posible sobre la situación que se está estudiando, por ende, se acude a seguir una conversación, con el objetivo de no solo responder las tres preguntas planteadas, sino de tener una interacción más flexible y dinámica con el empleado; que permita brindar más información.

#### **4. Transcribir la información**

Una vez obtenida en su totalidad las entrevistas hechas a los empleados, se procede a transcribir la información, haciendo hincapié en la más relevante.

#### **5. Análisis de los datos recopilados**

Una vez realizadas las entrevistas y la obtención de la información se proceden a realizar el análisis de los datos, el cual se centra en comparar las preguntas y premisas teóricas iniciales con los datos recogidos.

La intención es resumir la información recolectada, identificando la más relevante; de forma tal que den respuesta a los interrogantes de la investigación y decidir si los datos obtenidos son extrapolables a otras situaciones o no.

#### **6. Creación del informe**

Por último, una vez se hallan analizado los datos, se explica el proceso de la investigación de manera cronológica. Se habla de las situaciones más relevantes.

La intención es comunicar a los lectores los resultados obtenidos, lo que se aprendió del caso, las conclusiones y la validez de estas.

## ANÁLISIS

CARGO	NARRATIVA	CATEGORIA
Operario Planta - Guillermo	Me sentí así porque el jefe que yo tenía era muy patán todo lo decía con groserías pues digamos que no para con palabras tan vulgares pero si perturba mi trabajo. Me comenzó a causar como estrés y sentía como que todo era contra mí	Maltrato laboral y discriminación (hostigamiento)
Jefe de Sección - Rodolfo	Al momento del querer tomar una decisión sobre algún operario a cargo mío pero me llegan mensajes de mis superiores donde me impiden tomar las decisiones disciplinarias	Discriminación Laboral (Entorpecimiento, inequidad laboral)
Jefe de Sección - Jhon Jairo	El acoso laboral que tuve era de malos tratos, que me gritaban o me amenazaban que se iba acabar el trabajo	Maltrato Laboral (Hostigamiento)
Operario Planta - Juan Camilo	He tenido necesidad de ir al baño, es una necesidad básica primaria, algo que siente el cuerpo y pues que uno debe cumplir inmediatamente o lo más pronto que se pueda no pues cuando el jefe le diga, no cuando él quiera, pues porque la necesidad la siente uno y no el jefe No envían el remplazo solo como un despiste o simplemente no hay quien lo remplace Por parte de los mismos compañeros de uno de pronto por el lado del bullying y la recocha lo he sentido, a veces uno sin tener confianza con muchos compañeros le hacen recocha a uno le hacen bullying Que se está muy por debajo de la meta muchas veces han buscado responsables intentando a ver a quien le echan la culpa, como si eso se fuera a solucionar todo y a mí me ha pasado así me han culpado de cosas de un trabajo que es en equipo cuando en realidad yo la parte mía yo la he hecho bien, si fallamos en equipo es un trabajo en equipo, se falla y eso hay que corregirlo y realimentar todo esto pero no ir a buscar uno o dos culpables No culpar a esas personas si no capacitarlos, retroalimentarlos para que lo hagan mejor	Discriminación laboral, maltrato laboral y sobrecarga laboral (hostigamiento, persecución)
Gerente de Manufactura - Manuel	El acoso laboral a través de un directivo que manejaba todo a su antojo de acuerdo a chismes o cuentos que le llevaran y eso lo llevaba a tener presiones sobre las personas no solo sobre mí sino varias personas, moviéndolos de proyectos o no dejarlos surgir, sacándolos de proyectos importantes únicamente porque existía una persona pues él le llevaba rumores, chismes y en eso se basaba para tomar las decisiones de pronto de alguna promoción o de un mejor cargo o movimiento dentro de la empresa.	Discriminación laboral (entorpecimiento)
Operaria de Planta - María	Me obligaban a trabajar mucho tiempo, prácticamente todo el tiempo era para la empresa y se olvidaban de que yo tenía familia y pues espacio para mí misma.	Sobre carga laboral
Operario Planta - Mauricio	Porque cuando empecé a desempeñar la labor no me explicaron muy bien el cargo, entonces lo estaba haciendo mal cuando llego el Sr, empezó a maltratar verbalmente, porque decía que no era capaz, que me moviera, que lo estaba haciendo muy lento Era repetitivo siempre y cuando me tocara hacer horas extras, porque era en el otro turno en el que yo laboraba	Maltrato laboral (entorpecimiento, hostigamiento)
Ingeniera de Procesos - Nancy	Me sobrecargan de trabajo pidiéndome información o archivos que tengo que hacer con muy corto espacio de tiempo y lo tengo que entregar porque si no el jefe me dice que no estoy haciendo las cosas bien, además me están dando cargos o me están dando archivos o muchas funciones que no tienen nada que ver con el empleo en el que estoy aquí ejerciendo; creo que la intención de las personas que me están poniendo todos estos trabajos es que yo me aburra y yo me siento muy estresado, muy tensionado y cansado y yo si he considerado la opción de irme.	Sobrecarga laboral
Operaria de Planta - Julio	En algún momento voy a ir al baño, porque fui al baño, que estoy haciendo en el baño, vaya trabaje, vaya haga esto, muévale haga lo otro, por de bajándolo a uno, haciéndolo sentir menos que los demás, haciéndolo sentir a uno como el malo del paseo a toda hora, como usted no sirve	Maltrato laboral (persecución)
Ingeniero de Capacidad de Planta - Luis Guillermo	Un jefe que ya no está en la compañía pues salió ya hace varios años atrás una semana antes de que saliera de la compañía y yo sin saber que saldría de la empresa me llama a su oficina y comienza a incitarme para que renunciara aduciendo que yo no le llenaba las expectativas y que mi trabajo no le servía	Discriminación Laboral (entorpecimiento)

Nueva Categoría: Favoritismo

NUEVA CATEGORIA	CONSECUENCIA
<b>FAVORITISMO</b>	El jefe se rodea de amigos. Esto puede suceder, porque a veces éstos prefieren trabajar con personas de su confianza o en el camino se han hecho amigos de algunos miembros del equipo, marcando una diferencia con el resto. Esto crea o genera como consecuencia el no reconocimiento del trabajo realizado por el resto. Se puede ver cuando se beneficia a determinados trabajadores sin un criterio objetivo ni a resultados de trabajo, sino en base a preferencias de orden amical u otras motivaciones de interés.

## HALLAZGOS

Como parte del proceso de convalidación de los datos se aplicó una entrevista a 10 trabajadores de una empresa manufacturera de la ciudad de Manizales, se ilustran y analizan los resultados obtenidos a partir de la información arrojada por las narrativas.

### Ilustración 1 Relatos por categoría

En la siguiente tabla se muestran las modalidades de acoso laboral identificadas durante la transcripción de las entrevistas, entre más alto es el porcentaje, indica que esa categoría se presenta significativamente en los relatos.

CATEGORIA	RELATOS	
Discriminación laboral (entorpecimiento, inequidad laboral)	6	<b>43%</b>
Maltrato laboral (hostigamiento, persecución)	5	<b>36%</b>
Sobrecarga laboral	3	<b>21%</b>
	14	<b>100%</b>

Tabla 1 Tabla de categorías del acoso laboral



## RELATOS



Tabla 2 Discriminación porcentual por categoría.

- Un 43% de los relatos muestra que los trabajadores han sido maltratados laboralmente, categoría dentro de la cual se identifican características como hostigamiento, persecución y maltrato verbal.
- Un 36% de los relatos muestran signos de discriminación laboral; categoría dentro de la cual se evidencia características como entorpecimiento e inequidad laboral.
- Y un 21% de los relatos indican que han tenido sobre carga laboral.

Con los resultados anteriormente obtenidos se identifican a través de las narrativas de los empleados; todas las modalidades de acoso laboral objeto de estudio en esta investigación (discriminación, maltrato y sobre carga laboral); se puede afirmar que el entrevistado conoce el concepto y las acciones que constituyen acoso laboral.

Se evidencia que los trabajadores, no son afectados únicamente en el desarrollo de su labor (organizacional), si no también físicamente, mentalmente, y en su entorno social y familiar se ven repercusiones; actos y presiones dirigidos a la afectación psicológica de la persona, su salud y estado de ánimo.



### Ilustración 2 Categoría por autor

Se hicieron entrevistas a los diferentes niveles jerárquicos de la empresa objeto de estudio; de acuerdo con su rol y su relato, se van identificando categorías características a cada actor.

CATEGORIA	Operario de Planta	Supervisor	Gerente de Ingeniería	Ingeniero de Planta	Ingeniero de Métodos
Discriminación laboral (entorpecimiento, inequidad laboral).	3	1	1	0	1
Maltrato laboral (hostigamiento, persecución)	4	1	0	0	0
Sobrecarga laboral.	1	0	0	1	0
	8	2	1	1	1

Tabla 3 Categorías por Actor.

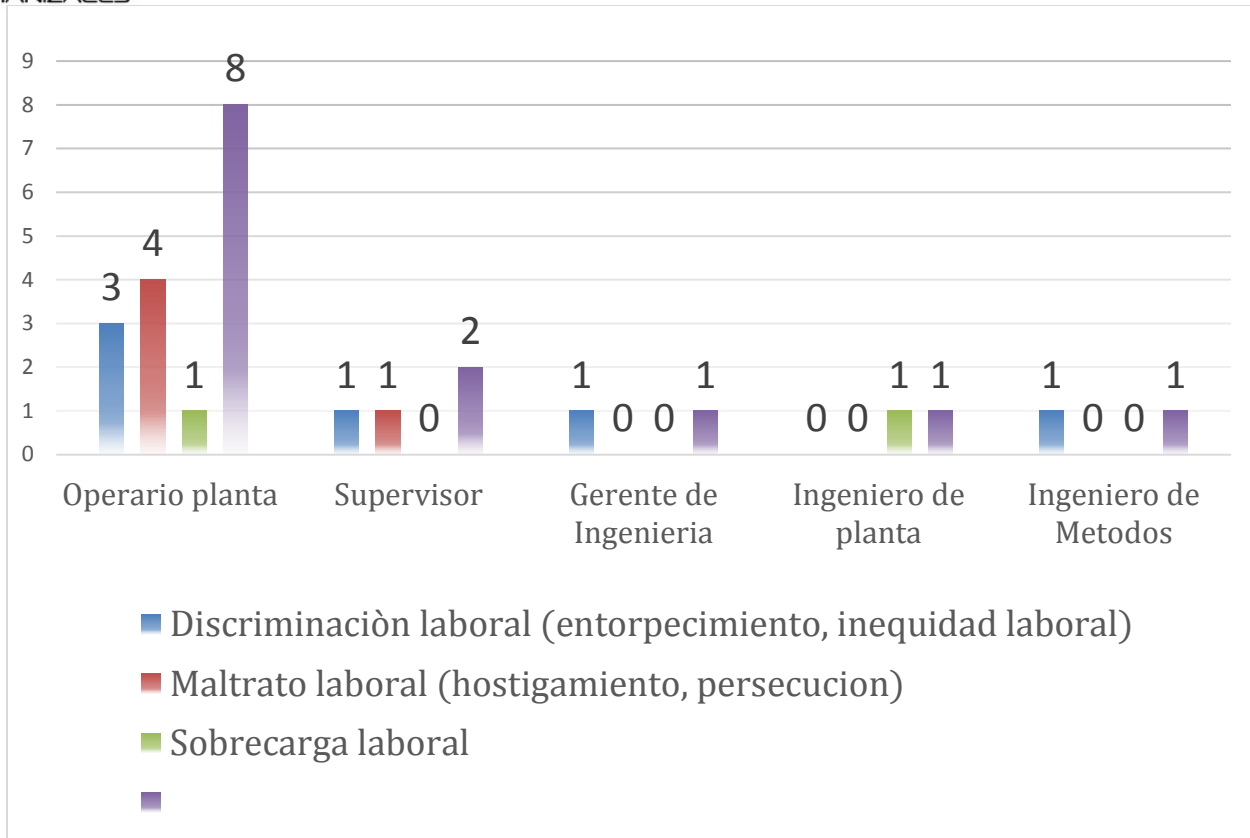


Tabla 4 Cantidad de relatos en las categorías y su interpretación de acuerdo con niveles jerárquicos.

Claramente se evidencia que tanto el empleador y el superior jerárquico son afectados por acciones de acoso laboral.

- ▶ A nivel de operarios de planta se encontraron 8 acciones de acoso laboral, siendo la más representativa maltrato laboral con un 50%.
- ▶ En el rango jerárquico siguiente, es el caso de los supervisores se hallan 2 de las tres categorías de acoso laboral siendo discriminación y maltrato laboral con un 50% cada una.
- ▶ A nivel gerencial solo se encontró una categoría de acoso laboral que es la discriminación y esta es la mas común a este nivel jerárquico; en este caso en particular se genera una nueva categoría que no esta contemplada dentro de la ley 1010 de 2006, pero que dentro de esta investigación es considerada como acoso laboral y se considera importante manifestar; es el favoritismo, dado que

dentro de las narrativas a nivel gerencial se habla de preferencias de orden amical y motivaciones encaminadas por intereses personales que conllevan a no dar reconocimiento por el trabajo realizado de una manera transparente, sino como lo indica la categoría por medio de favoritismo, lo cual afecta la motivación del trabajador y se inhibe la autorrealización de la persona.

- En el rango de ingenieros de planta se encontró la categoría de sobre carga laboral esto debido a que estas personas están ligadas directamente a los procesos de planta.
- Por último en el rango de los ingenieros de métodos solo se halló una de las categorías como es la discriminación.

De acuerdo con el análisis de los datos recopilados se percibe que el grupo más acosado laboralmente son los operarios de planta, quienes se encuentran en rangos inferiores; este es también llamado **Mobbing vertical**. Se da entre un superior jerárquico y el trabajador; en el cual influye de manera radical un aspecto llamado superioridad.

## CONCLUSIONES

- La aparición de la ley 1010 de 2006, ha permitido definir, identificar, prevenir y sancionar el acoso laboral dentro de las organizaciones; facilitando el reconocimiento del mismo por parte de los empleados, tienen mayor claridad sobre los conceptos, modalidades, pero de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se concluye que ese logro solo se ha quedado en la caracterización de la problemática como riesgo que afecta la integridad de la persona y esto se evidencia en la identificación de todas las modalidades de acoso laboral (discriminación, inequidad laboral, maltrato, entorpecimiento, persecución) en las narrativas de los empleados. se hace necesario por parte de organización ajustar de manera relevante los reglamentos internos de trabajo acorde a la ley, porque carecen de mecanismos indispensables para su identificación, diagnóstico y represión; no se pueden quedar en solo conocer el origen y la regulación bajo la cual se controlan las conductas de acoso en el ambiente laboral, se deben aplicar.
- Existe incapacidad para defenderse frente al hostigamiento, maltrato y abuso; porque se está permitiendo circunstancias incómodas y/o desagradables para la salud mental y física, hasta el punto que el trabajador quiera renunciar. es evidente que el trabajador está siendo acosado laboralmente, conoce muy bien sus derechos; pero hay miedo de hablar y temor para acudir de forma asertiva a la entidad reguladora y hacer valer los mismos, y la razón determinante de ese temor y la falta de apoyo que hay por parte del área e recursos humano para atender circunstancias tanto atenuantes como agravantes que se están dando de manera intensa y repetitiva en el tiempo y en las personas; Es importante que el departamento de recursos humanos deje de actuar de manera pasiva ante estos casos, tienen la necesidad de analizar y estudiar este fenómeno dentro de la organización mediante la implementación de metodologías e investigaciones que permitan contemplar un juicio, con el fin de reconocer lo correcto y lo incorrecto, identificar esos problemas éticos en el ejercicio de las actividades que

transcienden el ámbito personal y afectan el ámbito laboral, combatir esa ilegitimidad ética, alineando los valores propios de cada trabajador con los de la organización, para mejorar las relaciones interpersonales, generando una igualdad que desfavorezca esas conductas de abuso.

- Potenciar la motivación y desarrollo del trabajador es fundamental para la consecución de los objetivos de la empresa.
- fomentar la autonomía para desarrollar el trabajo, el respeto y con mayor porcentaje el reconocimiento de la labor por parte del superior o jefe. Por esta razón se debería invertir más en aspectos de retribución emocional (estabilidad, promoción) que no derivan un gran gasto económico y son unos importantes motivadores de productividad, satisfacción, y mejora del desempeño.
- Ahora como crítica constructiva se hace necesario que el departamento de RRHH es simplemente el área de relaciones laborales en la prestación del servicio, administración del personal e incluso el área de gestión más no el primer medio de intermediación de dichos conflictos, es por ello que dentro del análisis es importante recalcar que este departamento debe ser objetivo a la hora de causar cuestionamientos y debe ser neutral para mantener una postura idónea que le permita tanto al acosado como acosador ejercer un control sobre el problema para evitar así la deserción temprana, enfermedades, traumas, ausentismo y entorpecimientos en las funciones de los empleados.
- Por tanto, en términos generales el acoso laboral a raíz de estas narrativas nos indica que la falta de reconocimiento de la persona por su trabajo y las pocas posibilidades que se le ofrecen por el mérito del mismo, la desarmonía operativa que va basada en liderazgos exigentes en medio de estructuras disfuncionales; mala planeación; exceso de trabajo que rompe espacios para el ocio, para el descanso y para la vida en familia hacen de estas narrativas que exista el acoso laboral en donde la comunicación precaria como los no saludos, palabras hirientes y demás acciones poco humanas por así decirlo tomen fuerza en la empresa objeto de investigación.
- Es necesario implementar espacios para el diálogo, evaluaciones permanentes del clima laboral, inclusión dentro de la planeación empresarial de condiciones



que garanticen la generación de un ambiente adecuado, y que logre hacer de cada trabajador una base fundamental para la implementación de las redes de cooperación en los objetivos empresariales y la responsabilidad social.

## ANEXOS

### Matriz de operaciones

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	CATEGORIAS	DEFINICIONES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	"INDICADOR" GUIA	PREGUNTAS ANALÍTICAS	FUENTE	INSTRUMENTO
¿Cuáles son las narrativas del acoso laboral en una empresa del sector metalmecánico y metalúrgico de la ciudad de Manizales?	Acoso Laboral	Consiste en actos o comportamientos, en el entorno laboral o con motivo de este, con independencia de la relación jerárquica de las personas involucradas, que intentan contra la autestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las personas; entre otros, la provocación, presión, intimidación, exclusión, aislamiento, ridiculización o ataques verbales y físicos de forma evidente, sutil o discreta, y que ocasionan humillación, frustración, ofensa, miedo, incomodidad o estrés a la persona a la que se dirigen o en quienes lo presencian, con el resultado de que interfieren en el rendimiento laboral o generan un ambiente negativo en el trabajo.	Sobre carga laboral	Imponer trabajo en exceso, ineficiente organización del trabajo y presión laboral	Saturación de tareas Exceso en las horas labor	¿Existen conductas de acoso laboral dentro de la organización con base a las narrativas de sus empleados?	Empleados de la empresa objeto de estudio	Entrevista aplicada a los operarios, para identificar conductas de acoso laboral
			Discriminación laboral	Trato diferente e injusto	Asignación de tareas rutinarias o sin valor alguno o por debajo de sus competencias evaluación inequitativa o sesgada del trabajo No se tiene en cuenta la iniciativa propia, lo ignoran o excluyen Discriminación por la Condición sexual Discriminación por la edad Discriminación por sexo Discriminación por nivel educativo			
			Maltrato laboral	Violencia física o verbal	Palabras hostiles Intimidación física			



## BIBLIOGRAFÍA

(s.f.). Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/texto-narrativo/#ixzz5UrtaBhpx>

Aramburu-Zabala, L. (2002). Respuesta al acoso laboral. Programas y estrategias. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 20(2), 337-350.

Arfuch, L. (2016). <http://www.redalyc.org/pdf/2810/281049122013.pdf>. Obtenido de Subjetividad, memoria y narrativas, una reflexión teórica y política en el campo de la educación: vol. 9, pp. 227-244

Arfuch, L. (2016). <http://www.scielo.br/pdf/alea/v18n3/1517-106X-alea-18-3-0544.pdf>. Obtenido de Narrativas en el país de la infancia: vol. 18/3 | p. 544-560

Berlo, D. (1969). El Modelo de comunicación.

Botero Alvarez, C. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de administración. Universidad del Valle*, 117-121.

Bruner, J. (1997). <http://www.redalyc.org/html/679/67916261015/>. Obtenido de Reflexiones acerca de los procesos incluidos en la construcción narrativa. ¿Cómo emergen los relatos\*.

Chetty, S. (Octubre, Diciembre de 1996). The case study method for research in small- and medium - sized firms. *International small business journal*, Vol 5.

Chiavenato, I. (2007). Obtenido de Octava Edición

Chiavenato, I. (2007). <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>. Octava Edición.

Chiavenato, I. (2009). En C. Organizacional. 2 Edición.

Cornoiu, T. S. (2013). Mobbing in Organizations. . En T. S. Cornoiu, *Mobbing in Organizations. Benefits of Identifying the Phenomenon* (págs. 708-712). Procedia.

Davenport, N. Z., Distler Schwartz, R., & Pursell Elliott, G. (1999). Mobbing: Abuso emocional en el lugar de trabajo estadounidense. *Publicación de la Sociedad Civil*.

Durkheim, E. (1996).

[https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/45453/mod\\_resource/content/1/LAS\\_REGLAS\\_DEL\\_METODO\\_SOCIOLOGICO\\_-\\_EMILE\\_DURKHEIN\\_-\\_PDF.pdf](https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/45453/mod_resource/content/1/LAS_REGLAS_DEL_METODO_SOCIOLOGICO_-_EMILE_DURKHEIN_-_PDF.pdf). Obtenido de Las reglas del método sociológico .



- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 532-550.
- Gergen, K. (1996).  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4CEV3IUNtowJ:revistas.javerianacali.edu.co/index.php/medicinanarrativa/article/viewFile/1894/2399+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>.  
Obtenido de Narrativa y existencia, narrar la vida como mediación metodológica para reconstruir la existencia herida.
- Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto Colombiano. *DIVERSITAS Vol. 1*, 205-216.
- González de Rivera, L. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: El LIPT-60. *Psiquiatría*, 18-28.
- González-Teruel. (2015). Estrategias Metodológicas Para La Investigación Del Usuario en Los Medios Sociales: Análisis De Contenido, Teoría Fundamentada Y Análisis Del Discurso.
- Hirigoye, M. F. (2004). *EL ACOSO MORAL EN EL TRABAJO*. Valencia, 17 de septiembre.
- Hirigoyen, M. F. (1999). Le harcèlement moral. En M. F. Hirigoyen, *El acoso moral* (pág. 43). Paris: La Découverte y Syros.
- Kenedy, B. (26 de Junio de 2017). Game Changer. (A. Parrella-Aureli, Entrevistador)
- Leymann, H. (1990). *Mobbing and Psychological Terrors at Work*. *Violence and Victims*, vol 5, Nº 2.
- Leymann, H. (1990; 1996). Terrores psicológicos y de mobbing en el trabajo. *Violencia y Víctimas*, 165-184.
- Leymann, H. (1996). El contenido y el desarrollo del mobbing en el trabajo. *Revista Europea de Trabajo y Psicología Organizacional*, 165-184.
- Leymann, H. -A. (1996). *Mobbing: la persécution au travail*. Paris: Editions du Seuil.
- Liefooghe, A., & Mackenzie, D. (2001). Accounts of workplacebullying:The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational psychology*, 10, 4, 375-392.
- Llorens, Salanova, & Cifre. (2003). Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones. *Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 29.
- Martinez, E. (2010). Mobbing, un aspecto a vigilar en los profesionales en Colombia. *Gerencia y políticas de la salud*, 11-15.
- Mayorga-Valderrama, C. R. (2007). Mal clima organizacional institucionalizado.
- Mayorga-Valderrama, C. R. (2007). Mal clima organizacional institucionalizado,. 143.

McKenna, F. (1995).

[http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias\\_expo/cuerpo\\_ciudad/investigacion\\_narrativa.pdf](http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias_expo/cuerpo_ciudad/investigacion_narrativa.pdf). Obtenido de INVESTIGACIÓN NARRATIVA Y SUS FORMAS DE ANÁLISIS: UNA VISIÓN DESDE LA EDUCACIÓN FÍSICA Y EL DEPORTE.

Morelo, A. (2009). *Acoso Moral y Comunicación Interna (el caso del bossing, o acoso a cargo del jefe o sus representantes o directivos)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., & Sanz Vergel Al, M. Y. (2011). *Acoso psicológico en el trabajo y problemas de salud: El papel de la activación fisiológica*. Psicothema.

Neuman, J. H., & Baron, R. A. (1 de junio de 1998). *Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/014920639802400305>

Orduz, J. (2006). *Identificación del Mobbing o Acoso Laboral en Una Empresa del Sector Industrial de Mamonal, en Cartagena. Universidad de San Buenaventura*. Obtenido de [http://www.acosomoral.org/documentos/63506\\_63506.pdf](http://www.acosomoral.org/documentos/63506_63506.pdf)

Palacio Betancourt, D. (2006). *LEY 1010 DE 2006*. BOGOTÁ.

Pasquel, M., & De la Vega, N. (2011). Mobbing: el peligroso fantasma de las instituciones. *hospitalidad-ESDAI*, 19(1), 111-144.

Piñuel, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Sal Terrae.

Piñuel, I., & Zabala. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España: SAL TERRAE.

Robert, A. (1995). *teoría del discurso y derechos humanos*. En A. Robert. Bogotá: UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA.

Robert, A. (2004). *Teoría del discurso y derechos humanos*. En A. Robert. Bogotá : Universidad externado de Colombia.

Rosenzvaig, A. (2016). (A. R.-R. DINERO, Entrevistador)

Sparkes, A. C. (2002).

[http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias\\_expo/investigacion/la\\_investigacion\\_narrativa.pdf](http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias_expo/investigacion/la_investigacion_narrativa.pdf). Obtenido de LA INVESTIGACIÓN NARRATIVA Y SUS FORMAS DE ANÁLISIS: UNA VISIÓN DESDE LA EDUCACIÓN FÍSICA Y EL DEPORTE .

Stake, R. (1995). The art of case study research. *Thousand Oaks, CA: Sage.*, 49-68.

Vicente, X. A. (2010). *La respuesta jurídica frente al acoso moral en el trabajo*. León: Tesis doctoral.



Vidal, M. D. (Noviembre de 2002).

[https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL\\_MOBBING\\_EN\\_EL\\_TRABAJO.pdf](https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf). Obtenido de EL MOBBING EN EL TRABAJO. SU PROBLEMÁTICA.

Yin, R. (1984). *Estudio de caso Investigación: Diseño y Métodos*. Beverly Hills, California: Publicaciones Sage.