

Artículo de revisión:

Características del acosado, del acosador y de las acciones de acoso en el contexto laboral

María Paula Galvis Arango

Ana María Montoya López

Artículo para obtener el título de Especialista en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor: Lilia Rosa Betancourt Aljure



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

Universidad de Manizales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Manizales – Colombia

2020

Tabla de Contenido

1. Planteamiento del problema	3
1.2. Pregunta	4
2. Justificación	5
3. Objetivos del artículo	7
3.1. Objetivo general	7
3.2. Objetivos específicos	7
4. Metodología	8
5. Marco teórico conceptual	12
5.1. Acoso laboral	12
5.2. Victimario o acosador	13
5.3. Víctima o acosado	13
5.4. Características de las acciones de acoso	14
6. Resultados	15
7. Discusión	16
8. Conclusiones	19
9. Recomendaciones	21
10. Referencias bibliográficas	23

1. Planteamiento del problema

En Colombia resulta poco abordado el fenómeno del acoso laboral, especialmente en aquellos aspectos que permitan identificar las características particulares de los sujetos intervinientes; lo cual se puede corroborar en afirmaciones como las aportadas por Carvajal y Dávila (2013), quienes en artículo de revisión de tema establecen que: “En Latinoamérica y en específico en Colombia, se identifica poco desarrollo de la temática, lo que constituye una debilidad frente a las posibilidades de conocer e intervenir sobre ésta, que se acepta como una realidad creciente en el mundo” (p. 95), lo cual dificulta las intenciones de intervenir por parte de algunas empresas que han visto en el acoso laboral, una barrera que frena procesos empresariales.

Por otro lado, resulta importante mencionar la percepción encontrada al momento de querer indagar por los pormenores del acoso laboral, donde nuevamente se encuentran barreras como el bajo porcentaje de casos que llegan a procesarse o el poco interés de aquellas personas acosadas que manifiestan voluntad de compartir sus negativas experiencias, lo cual se evidencia en aportes realizados por autores como Ibarra, Escalante y Mendizábal (2016), quienes con respecto a la denuncia exponen que:

Si bien ha quedado de manifiesto que existen mecanismos jurídicos para la exigibilidad jurídica de la aplicación de justicia para las víctimas del acoso laboral, la realidad es que el personal afectado pocas veces denuncia (INMUJERES, 2009, p. 63) y cualquier denuncia penal o demanda laboral o administrativa —supone un trámite largo, además de un gasto para la persona afectada y una prolongación no deseada de la situación de acoso. (p. 17)

Circunstancia esta que puede observarse por ejemplo en la aparentemente poca claridad de la norma reguladora en Colombia, Ley 1010 del año 2006, que parece poner sobre los hombros del acosado, la responsabilidad de suministrar las pruebas que den luz verde al proceso disciplinario a que haya lugar en la ocurrencia de las acciones acosadoras; ya que la norma mencionada, en su artículo 2 delinea una serie de componentes esenciales para proceder a exponer la existencia de la conducta:

Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (Ley 1010, art. 2)

Por otro lado, se considera que además de los aspectos anteriormente mencionados, la preocupación en torno al acoso laboral y por ende el interés por los diversos aspectos que giran en torno al fenómeno estudiado, surge desde datos entregados por parte de instituciones internacionales que han indagado el fenómeno estudiado, tal como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2018), al mencionar por ejemplo el estudio francés adelantado por el Barómetro sobre la discriminación en el lugar de trabajo, en el cual se da cuenta:

(...) que las mujeres y los hombres se ven afectados casi de la misma manera por conductas y lenguaje degradantes en el trabajo: 33 por ciento de los hombres y 32 por ciento de las mujeres encuestadas declararon haberse sentido denigradas en los últimos cinco años. (párr. 4)

De acuerdo con las apreciaciones anteriormente mencionadas, se denota como sentidas dificultades, la poca conceptualización con respecto a los diversos aspectos en torno al acoso laboral y la poca claridad normativa acompañada de la dificultad procesal para el acosado.

1.2. Pregunta

¿Cuáles son las características del acosado, del acosador y de las acciones de acoso en el contexto laboral?

2. Justificación

Teniendo en cuenta que el acoso laboral ha sido considerado como un factor de riesgo importante en las organizaciones modernas, ante lo cual en Colombia regulaciones como la Resolución 2646 (2008) le ha dedicado un apartado importante al determinar en su título III, referente a la intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos, unas medidas preventivas y correctivas de acoso laboral; se configura la necesidad desde disciplinas como la psicología, de realizar estudios que arrojen luces a un fenómeno que así lo requiere, ya que develar aspectos quizás poco conocidos del acoso, podría derivar en el incremento de la ya naciente necesidad de realizar acciones que lo mengüen, logrando resultados como los establecidos por Jiménez (2010), quien expone que en aquellas organizaciones donde aspectos como la “prevención, evaluación y control de riesgos psicosociales” (p. 64) son preferentes, se instala en el ambiente laboral, una cultura preventiva caracterizada por la ausencia de “elementos tales como estrés laboral, fatiga laboral, síndrome de burnout y acoso laboral” (pp. 64-65).

Desde los aspectos anteriormente mencionados se puede deducir la utilidad de recabar unos datos que permitan una mayor comprensión de un fenómeno que como ya se ha mencionado, resulta altamente perjudicial en los entornos laborales actuales, pero conceptualmente medianamente estructurado, ante lo cual indagar en lo concerniente a las características de los acosadores y acosados, será de interés, al recopilar una información novedosa y útil en el entendimiento del denominado mobbing o acoso moral, lo cual resulta alineado con los pretendidos establecidos en las normatividades colombianas concernientes a la identificación e intervención de factores de riesgo psicosocial, tal es el caso de lo determinado en la reciente Guía Técnica General de la Resolución 2404 (2019), en la cual se delinea la prioridad en las empresas de realizar “el estudio de las condiciones de trabajo y las condiciones individuales de los trabajadores con la finalidad de fomentar el bienestar y la calidad de vida de una población particular” (p. 2), buscando contrarrestar las enfermedades derivadas de los factores nocivos al interior de los entornos laborales.

Por otro lado se denota interés en el pretendido artículo de revisión que ocupa el presente documento, por cuanto se propone la articulación de la psicología clínica, desde la óptica de tipos o características, con la psicología ocupacional abordado precisamente desde el acoso laboral, que como ya se ha mencionado, ha sido medianamente indagado; y desde el punto de encuentro referenciado, da herramientas de identificación para poder caracterizar este tipo de riesgos al interior de las organizaciones modernas; y la novedad radica en el análisis de unas características de los actores intervinientes en el acoso laboral, ámbito del cual no se han encontrado antecedentes en Manizales.

Ante cuyas circunstancias se propone la caracterización de los acosadores y acosados en entornos laborales, empleando para este fin artículo de revisión de escritos indexados en los cuales se dé cuenta de los datos necesarios para determinar los perfiles particulares de los mencionados; teniendo en cuenta que esta metodología de trabajo, tal como lo establece Vera (2009) “es considerado como un estudio pormenorizado, selectivo y crítico que integra la información esencial en una perspectiva unitaria y de conjunto” (p. 63), entendido entonces como una exploración documental (bibliográfica en este caso), que busca la recabación de unos datos específicos, para la construcción de una perspectiva predeterminada por el autor del artículo de revisión.

3. Objetivos del artículo

3.1. Objetivo general

Determinar las características del acosado, del acosador y de las acciones de acoso en el contexto laboral, desde una revisión conceptual.

3.2. Objetivos específicos

Identificar las características del acosador.

Establecer las características del acosado.

Precisar características de las acciones adelantadas por el acosador.

4. Metodología

Teniendo en cuenta que la revista elegida como modelo para el desarrollo del presente artículo de revisión fue la revista TEMPUS PSICOLÓGICO, a continuación, se transcriben las Directrices para autores/as de artículo de investigación, revisión o reflexión:

En la elaboración del manuscrito, resultado de un artículo de investigación, los autores deberán seguir las siguientes indicaciones:

- Título: Todo artículo deberá venir con una primera página en la que figure el título del trabajo, seguido de una llamada que remita a una nota a pie de página en donde se especifica de qué investigación surge el artículo.
- Nombre de los autores: después del título debe ir, a la derecha, el nombre completo de los autores del artículo, seguido por una llamada a pie de página, que contenga los datos siguientes: el nivel académico del autor (su título o títulos más avanzados), su afiliación institucional y su dirección electrónica. Cuando no se cuente con afiliación institucional, deberá anotarse la ciudad de residencia del autor.
- Resumen: se requiere incluir un resumen del artículo, en español y en inglés, máximo de 150 palabras. Este resumen es un sumario completo que se utiliza en los servicios de síntesis e información y permite indexar y recuperar el artículo.

Se deben tener en cuenta también los siguientes aspectos del resumen del artículo, resultado de investigación:

- Problema o pregunta.
- Objetivo general.
- Materiales y métodos.

- Resultados y conclusiones.

NO debe tener referencias bibliográficas.

- Palabras clave: A continuación del resumen se indican algunas palabras clave en español y en inglés (de 3 a 5) que rápidamente permitan al lector identificar el tema del artículo. Las palabras clave sin excepción, deben ser tomadas del Tesauro de la Unesco y/o del DeCS (Descriptores en Ciencias de la Salud).
- El título del artículo, el resumen y las palabras clave deben tener versiones en inglés (abstract, keywords).
- Texto: Después de los resúmenes y las palabras clave, se incluye el texto del artículo. Los artículos de investigación deben tener los siguientes apartados: Introducción, Método, Resultados, Discusión, Conclusiones y Referencias. Además, todos los artículos deben incluir una declaración de conflictos de interés de los autores después de la discusión.

Extensión: Los artículos deben tener máximo 7.500 palabras (incluida la lista de referencias). Las notas deben ir a pie de página en estilo automático de Word para las notas. Las Tablas y las Figuras deben estar posicionadas en el primer sitio donde son llamadas.

- Tablas: La información estadística debe agruparse en tablas, las cuales se enumeran de manera consecutiva según se mencionan en el texto, y se identifican con la palabra “Tabla” y un número arábigo, alineados a la izquierda, en la parte superior (la numeración de las tablas deberá ser independiente de la de las figuras). Luego, a doble espacio y también alineado a la izquierda, se titula la tabla en letras cursivas. Las tablas deben venir acompañadas de sus fuentes de manera clara, dentro del texto, de tal forma que pueda comprobarse sin inconvenientes la procedencia de los datos. También debe decirse expresamente cuáles tablas fueron elaboradas por los autores. Dentro del texto del artículo, cada tabla debe referenciarse por su número y no por frases como “la tabla

siguiente”, pues la diagramación puede exigir colocar la tabla en un lugar no tan cercano a la línea en la que se referencia.

- Figuras: Cuando el artículo incluya fotografías, gráficos o ilustraciones, basta el archivo digital respectivo, que debe enviarse dentro del texto, con numeración seguida y con un subtítulo que empiece con “Figura:” y luego deberá indicarse muy brevemente el contenido de dicha figura. Las figuras deben venir acompañadas de sus fuentes de manera clara, dentro del texto o en notas a pie de página, de tal forma que pueda comprobarse sin inconvenientes su autoría o procedencia. También debe decirse expresamente cuáles figuras fueron elaboradas por los autores. No debe incluirse material gráfico sujeto a “copyright” u otros derechos de autor sin haber obtenido previamente el permiso escrito respectivo. Dentro del texto del artículo, cada figura debe referenciarse por su número y no por frases como “la figura siguiente” o “la figura anterior”, pues la diagramación puede exigir colocar la figura en un lugar no tan cercano a la línea en la que se referencia.
- Anexos: No se deben incluir anexos al final del artículo. Toda la información debe estar incorporada de manera analítica en el cuerpo del artículo, como se ha indicado anteriormente.
- Referencias: Al final del texto del artículo se debe incluir una lista de referencias que contenga todas las referencias y solamente las citadas dentro del texto, en las tablas, figuras y en las notas. Las referencias deben ser actuales, preferiblemente de los últimos cinco años, suficientes y pertinentes (con todos los datos requeridos según la metodología APA). Los autores que se consideren clásicos dentro del campo de conocimiento son importantes de ser citados, aunque la edición del texto no sea tan actual.
- Sistema de referencias: Las referencias, al igual que todo el cuerpo del artículo (también Tablas y Figuras) deben estar escritos siguiendo estrictamente los lineamientos de las Normas APA 2017 – sexta edición, las cuales pueden ser consultadas en el siguiente enlace: normasapa.net/2017-edicion-6/

NOTAS IMPORTANTES

- En el caso de los artículos que son resultado de una investigación no finalizada y los de reflexión o revisión teórica el resumen debe expresar de manera sintética, clara y precisa lo desarrollado en el artículo. Debe tener menos de 150 palabras y decir al inicio qué tipo de resumen es: Analítico o Descriptivo.
- Los artículos de revisión deben tener entre 50 y 60 referencias.
- Los artículos de reflexión deben tener como mínimo 15 referencias.

Empleando para todo lo anteriormente mencionado, revisión de artículos nacionales e internacionales que han indagado y aportado claridad en los aspectos que rodean el acoso laboral, a partir del objetivo general que es determinar las características del acosado, del acosador y de las acciones de acoso en el contexto laboral.

Para la revisión mencionada se consultó ampliamente en las siguientes bases de datos: Scientific Electronic Library Online (Scielo), Central American Journals OnLine (Camjol), Red de Revistas Científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc), Dialnet, Repositorio de la Universidad Católica de Colombia, Portal aprende en línea de la Universidad de Antioquia, Repositorio de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, The Institute for Business and Finance Research (IBFR) y ScienceDirect.

5. Marco teórico conceptual

5.1. Acoso laboral.

Para iniciar el principal concepto del presente artículo de revisión, cabe citar los planteamientos dados por De Miguel y Prieto (2016), quienes exponen que, aunque este nocivo fenómeno tiene sus orígenes a la par con lo que se ha denominado trabajo, el concepto de acoso laboral o por lo menos una de las definiciones más aceptadas, fue aportada por Heinz Leymann en 1996, quien determinó que es:

(...) aquella situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo. (De Miguel y Prieto, 2016, p. 27)

Desde cuya acepción De Miguel y Prieto (2016) determinan que la definición ha ido evolucionando, teniendo en cuenta para este proceso, las dinámicas cambiantes de las empresas, ante cuyas circunstancias exponen que el “acoso laboral es un concepto vivo y cambiante que ha ido evolucionando con la propia sociedad” (p. 41); por otro lado, ampliando la definición anterior que todos los estudiosos del tema la establecen como la base conceptual de este fenómeno, cabe mencionar lo planteado por Harasemiuc y Díaz (2013), quienes con respecto al génesis del fenómeno, establecen que este “tiene un origen multifactorial y depende de diversos factores de riesgo, tanto organizativos como individuales” (p. 363), desde cuya óptica exponen la amplia responsabilidad de organizaciones permisivas en controles, frente a la presencia de acoso laboral, además, desde lo individual manifiestan que existen aspectos como “los cognitivos, psicopatológicos y de personalidad” (p. 363) que inciden de una u otra manera en el origen o permanencia de acciones de acoso en el trabajo.

5.2. Victimario o acosador.

En lo referente al acosador se encuentran definiciones como la aportada por Ávila, Bernal y Álzate (2016), quienes aportan unas características puntuales del victimario:

Los acosadores son personas muy inseguras, que eligen a sus víctimas porque piensan que son una amenaza para su carrera profesional o para su puesto de trabajo. Por lo general, el acosador suele ser un jefe o un superior, en otras ocasiones viene de compañeros de su mismo nivel, y solo en muy pocas ocasiones va dirigido de un subordinado o un jefe.

Los acosadores por lo general tienen características particulares como: manipuladores, cobardes, agresivos, mediocres, sin sentido de culpabilidad, incapacidad para las relaciones interpersonales, mentirosos compulsivos, envidiosos y poco empáticos.

En algunos casos se puede encontrar en los acosadores trastornos psicológicos o personalidades problemáticas. Detrás de su necesidad de control y destrucción, pueden encontrarse personalidades con rasgos paranoides, narcisistas o antisociales. (p. 7)

5.3. Víctima o acosado.

Harasemiuc y Díaz (2013) establecen que la víctima o acosado es la persona contra la cual, en el contexto laboral, se centran las acciones de acoso, de cuyo proceso, el agredido “puede tener consecuencias físicas (trastornos funcionales, dolores diversos), psíquicas (ansiedad, baja autoestima, frustración, deterioro cognitivo y depresión) y sociales o relacionales (agresividad, hostilidad, inadaptación, intolerancia a las críticas, desconfianza, retraimiento)” (p. 364), determinando los autores que la consecuencia psicológica es la de mayor recurrencia, derivando ello en:

(...) creciente de depresión en la población laboral mundial, de allí la importancia de establecer una causalidad, un diagnóstico y un tratamiento adecuado a este problema de salud que en general se ha convertido en una causa importante de absentismo laboral independientemente de su origen laboral o personal. (Harasemiuc y Díaz, 2013, p. 364)

5.4. Características de las acciones de acoso.

Para identificar las características relativas a las conductas o acciones desarrolladas por el acosador contra su víctima, aspecto preponderante en la comprensión de este fenómeno, resulta conveniente citar planteamientos realizados por Cornejo, Fabián, Gómez y Mejía (2017), quienes consideran que además de las características de acosador y acosado, resulta importante en la comprensión del acoso en el contexto laboral, aspectos como los tipos de acoso y sus fases, que pueden entenderse como las acciones o conductas efectuadas por el victimario, resultando importante mencionar:

Dentro del acoso laboral se identifican diversas fases y de acuerdo a Piñuel (2001) se establecen las siguientes: inicia con la fase de incidentes críticos. Es decir, cuando se da un conflicto común que ocurre en cualquier entorno. Pero si no es solucionado sigue la segunda fase, la cual es de acoso y estigmatización, donde se hostiga e irrita a la víctima con ataques prolongados, por lo que la víctima llega a sentir culpabilidad. (p. 21)

6. Resultados

Como resultado primordial de la revisión realizada con respecto a las características de los acosados, los acosadores y las acciones de acoso, se realizó un artículo de revisión que recogió las conceptualizaciones de estudiosos del fenómeno, teniendo en cuenta para ello el análisis de documentos desarrollados en los órdenes internacionales, nacionales y locales, que derivó en la recolección y análisis de una amplia cantidad de datos con respecto a las tres categorías estudiadas.

Se determinó que las características preponderantes en los acosadores giran en torno a las particularidades individuales, de personalidad y/o psicopatológicas, especialmente personalidad narcisista, el complejo de inferioridad y el paranoidismo. Por otro lado, se estableció que el acoso podría estar generado por las características y lineamientos particulares de las empresas, desde cuya compleja dinámica se buscaría el posicionamiento como autoridad de personas aparentemente no preparadas para ello, estableciéndose un fallo en los procesos de selección para estos niveles y prácticas de acoso laboral.

Con respecto al acosado se encontró una línea que señala la esfera personal y psicológica, dentro de las cuales se menciona la baja autoestima y ansiedad social y expectativas de logro no ajustadas a sus capacidades y recursos y desde aspectos sociodemográficos, se indica la propensión a ser víctimas, las personas jóvenes y las mujeres. Otra postura indica propensión por parte de aquellas personas con características que los diferencian del resto.

Las acciones de acoso están caracterizadas esencialmente desde las perspectivas de la intención y el alcance de estas, encontrando que se identifican como conductas negativas desarrolladas de manera hostil, inmoral, abusiva o cruel, que, de manera premeditada, incesante, iterativa y metódica, buscando someter, denigrar, agotar, perseguir, agraviar, marginar física y psicológicamente, generar traumatismos en las tareas, lastimar y finalmente obligar a la víctima a retirarse de la organización

7. Discusión

Con respecto a las características del acosador, tal como se esperaba desde la preconcepción de este fenómeno, se encontró una línea conceptual que apunta a unas características individuales, de personalidad o psicopatológicas de aquel o aquellos que ejercen las acciones de acoso en el entorno laboral; al respecto Bernal *et al* (2016) hacen alusión a personalidad narcisista, reiterado por Carvajal y Londoño (2013), quienes explican que desde una autoimagen sobrevalorada, el agresor percibe a quienes no se someten a su caprichosa posición de poder, como una figura de amenaza, ejerciendo a partir de allí una violencia directa u oculta, que busca esencialmente eliminar aquella figura percibida como intimidante; aspectos estos que ayudan a la comprensión del acoso, tal como lo plantean Cornejo *et al* (2017), desde lo que se podría denominar una óptica tradicional, en el sentido que cuando se habla del fenómeno en cuestión, de manera inmediata se asocia a victimarios motivados por personalidades narcisistas, quienes perciben amenazas en todas aquellas circunstancias que se desajustan de sus necesidades particulares.

Aunque un poco menos abordado y preconcebido en el estudio de los acosadores, se encuentran también posturas teóricas como las de López y Seco (2016) y De Miguel y Prieto (2016), quienes indican como posible origen del acoso laboral, una serie de psicopatologías que brindarían claridad a la aparente perversión con la que en ocasiones se desarrollan las acciones de acoso, encontrando allí por ejemplo, el complejo de inferioridad y el paranoidismo, desde las cuales, y teniendo en cuenta las afectaciones derivadas, se genera una compleja dinámica donde entra en juego la necesidad de poder del afectado, que se configura en victimario y que podrían explicar una serie de conductas agresivas que derivan en la presencia del fenómeno estudiado y que desde la óptica pura organizacional, se quedaría corto en el establecimiento real de unas sentidas dificultades laborales.

Un aspecto que las autoras del presente estudio consideran novedoso y que quizás aporta mayor claridad en la comprensión del surgimiento de figuras de acoso en los ámbitos laborales actuales, es aquel que indica que este fenómeno tiene su origen en la esfera organizacional y sus características y lineamientos particulares, al respecto Cebey y Ferrari (2016) determinan desde esta posición que las acciones de violencia en el ámbito laboral, más allá del mero sometimiento

de la víctima y de su teorizada marginación y finalmente exclusión, busca el posicionamiento como autoridad, superior o jefe, de alguien que aparentemente no se encuentra debidamente preparado para ello, al respecto López y Seco (2016) establecen no una falla en la persona, sino en los procesos de selección para estos niveles, donde aparentemente no se tiene en cuenta el perfil de liderazgo necesario, circunstancia que estaría arraigada en las empresas actuales, entendiendo desde estas dinámicas, que las políticas rígidas y exigentes, que derivan en la necesidad de imposición de poderes, aparentemente naturalizado desde la óptica del cumplimiento de unas severas y complejas estrategias empresariales y/o nuevas formas de administrar personal, sería en gran medida la causante de conductas que aunque se perciben como propias de la naturaleza laboral, podrían estar subyaciendo en acoso laboral.

Las características del acosado se encuentran enmarcadas en primera medida desde una esfera personal y psicológica, dentro de las cuales Toro y Gómez (2016) manifiestan la propensión a ser víctimas de acoso por parte de personas con baja autoestima, personalidad ansiosa y expectativas que desbordan los recursos del individuo; sumado a lo anterior, Gómez *et al* (2019) indican propensión igualmente por parte de aquellos con unas características que los diferencian del resto, entendiendo esta diferenciación desde aspectos como no aceptar la manipulación o perder autonomía en sus tareas, pertenecer a familias nucleares y armoniosas, no integrarse al grupo dominante, o sencillamente presentar características que les haga diferentes desde cualquier esfera y es frecuente que el acoso se genere ante situaciones de envidia frente a características del acosado que le hace sobresalir o cuando decide no integrarse y para no perder su autonomía, se enfrentan a las figuras de poder.

En lo concerniente a las acciones de acoso, Cornejo *et al* (2017) establecen que estas se caracterizan esencialmente desde las perspectivas de la intención y el alcance de estas, desde cuya visión se encuentra que estas acciones se identifican como conductas negativas desarrolladas de manera hostil, inmoral, abusiva o cruel, que, de manera premeditada, incesante, iterativa y metódica, buscan, tal como lo plantean Carvajal y Dávila (2013), someter, denigrar, agotar, perseguir, agraviar, marginar física y psicológicamente, generar traumatismos en las tareas, lastimar y finalmente obligar a la víctima a retirarse de la organización; desde cuyos componentes se logra dilucidar el transitar del acoso laboral, resultando importante mencionar además que tal

como lo establecen Ibarra et al (2015), el estudio de las acciones al respecto indican la presencia de la limitación o entorpecimiento de la comunicación, además de estrategias de acoso caracterizadas por la crítica insidiosa, conductas de desprecio o desconocimiento de la víctima, la calumnia y la murmuración solapada y la exageración frente a fallos y errores del acosado.

8. Conclusiones

Se pudo establecer con respecto a las características del acosador, una incidencia de las particularidades individuales, de personalidad o psicopatológicas, encontrando la alusión a personalidad narcisista, caracterizada por una autoimagen sobrevalorada y empleo de mecanismo de defensa orientada a la violencia directa u oculta que busca la eliminación de la figura de amenaza, además se mencionan el complejo de inferioridad y el paranoidismo.

Otra posible fuente encontrada que determina la presencia de acosadores es la esfera organizacional, con sus características y lineamientos particulares, entendiendo que más allá del mero sometimiento de la víctima y de su teorizada marginación y exclusión, se busca el posicionamiento como autoridad, superior o jefe, de alguien que aparentemente no se encuentra debidamente preparado para ello, estableciéndose un fallo en los procesos de selección para estos niveles.

En la misma dinámica organizacional se plantea la incidencia directa del poder subyacente en las relaciones laborales y las prácticas empresariales, en la creciente presencia del acoso laboral, llegando desde este ámbito a la comprensión de que más allá de unos conflictos laborales, este fenómeno tiene su cimiento en unas políticas rígidas y exigentes, que derivan en la necesidad de imposición de poder para el cumplimiento de exigentes metas empresariales.

En lo que respecta al acosado se encontró una línea que señala la esfera personal y psicológica, dentro de las cuales se menciona la baja autoestima y ansiedad social y las expectativas de logro no ajustadas a sus capacidades y recursos y desde aspectos sociodemográficos, se indica la propensión a ser víctimas, las personas jóvenes y las mujeres.

Otra postura indica que los trabajadores propensos al acoso laboral son aquellos con unas características que los diferencian del resto, entendiendo esta diferenciación desde aspectos como no aceptar la manipulación o perder autonomía en sus tareas, pertenecer a familias nucleares y armoniosas, no integrarse al grupo dominante, o sencillamente presentar características que les haga disímiles desde cualquier esfera.

Finalmente, las acciones de acoso están caracterizadas esencialmente desde las perspectivas de la intención y el alcance de estas, encontrando que estas acciones se identifican como conductas negativas desarrolladas de manera hostil, inmoral, abusiva o cruel, que, de manera premeditada, incesante, iterativa y metódica, buscando someter, denigrar, agotar, perseguir, agraviar, marginar física y psicológicamente, generar traumatismos en las tareas, lastimar y finalmente obligar a la víctima a retirarse de la organización.

9. Recomendaciones

En primera medida sería pertinente y necesario ampliar los resultados del presente estudio, mediante investigaciones de corte cuantitativo que permitan caracterizaciones cuantificables de los factores de personalidad y psicológicos que propendan el incremento del acoso laboral en las empresas, además, de igual manera, la obtención de unos datos que tracen paralelos entre las prácticas empresariales y su incidencia en el incremento o generación del acoso en entornos laborales.

En los procesos adelantados por los Comités de Convivencia Laboral, resulta recomendable tener en cuenta las características individuales, de personalidad o psicopatológicas del victimario y la víctima; en cuyo caso resulta pertinente solicitar valoraciones psicológicas que indiquen la posibilidad de encontrar personalidad narcisista, complejo de inferioridad, paranoidismo y cualquier otro aspecto psicopatológico que pueda explicar los comportamientos no acordes del acosador, y baja autoestima, personalidad ansiosa y expectativas que desbordan los recursos del individuo, para el caso de los acosados; buscando además de mejorar el ambiente laboral, brindar una atención integral a las partes involucradas y en general a la población trabajadora.

Aunado a la recomendación anterior, resulta conveniente que, en las indagaciones sobre acoso laboral en las empresas, se establezca la posibilidad de que la esfera organizacional y sus características y lineamientos particulares puedan estar generando comportamientos percibidos como propios de las dinámicas laborales, que posiblemente estén derivando en acciones involuntarias de acoso; tal es el caso de procesos de selección, inducción y capacitación para cargos de manejo de personal, que parecen no estar siendo adecuadamente manejados y está derivando en el nombramiento de funcionarios que al no estar preparados para estas funciones, incurren en conductas de acoso en búsqueda de posicionarse como autoridad.

Con respecto a las acciones de acoso, se recomienda a los directivos y comités de convivencia laboral estar atentos en todo momento, no solamente de manera reactiva frente a la notificación de posibles acosos laborales, a conductas que indiquen la presencia de limitación o entorpecimiento de la comunicación, estrategias de acoso caracterizadas por la crítica insidiosa, conductas de

desprecio o desconocimiento de la víctima, la calumnia y la murmuración solapada y la exageración frente a fallos y errores de los trabajadores; esta medida de control podría ser ampliamente útil en la prevención efectiva y oportuna de casos de acoso en las empresas.

10. Referencias bibliográficas

- Ávila Cadavid, A., Bernal Toro, V., y Alzate, L. (2016). ¿Cuáles son las causas y consecuencias del acoso laboral o mobbing? *Revista Psiconex*, Vol. 8, No. 13, año 2016. Recuperado de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psiconex/article/viewFile/326991/20784214>
- Camacho Ramírez, A., y Mayorga, D.R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Bogotá, Colombia. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores* - pp. 159-172, 2017, II. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Carvajal Orozco, J.G. y Dávila Londoño, C.A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Rev. Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / Vol. 29 N° 49*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n49/v29n49a11.pdf>
- Cebey M., C., y Ferrari, L.E. (2016). Violencia laboral en organizaciones públicas y privadas: percepciones y significaciones. Buenos Aires, Argentina. *Revista Anuario de Investigaciones*, vol. XXIII, 2016, pp. 55-65 Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369152696005.pdf>
- Cornejo Escalante, C.C., Fabián Lara, N.Y., Gómez Orellana, W.J., y Mejía Montano, K.G. (2017). Características del acoso laboral de los empleados del Sector Comercio en el Municipio de Antiguo Cuscatlán y Sta.Tecla departamento de La Libertad, El Salvador. *Revista Realidad Empresarial*, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, edición No. 3 abril 2017. Recuperado de <https://www.camjol.info/index.php/reuca/article/view/5963>
- De Miguel Barrado, V., y Prieto Ballester, J.M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista PERSPECTIVAS*, núm. 38,

noviembre, 2016, pp. 25-44 Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>

Gómez Gutiérrez, E.L., Montalvo Morales, J.A., Molina Romeo, V.P., Rivera González, A., y Cervantes Ávila, Y.G. (2019). La autoestima, seguridad y nivel académico como factores determinantes en la ausencia del acoso laboral. Saltillo, México. Revista Global de Negocios, Vol. 7, No. 3, 2019, pp. 1-11, Universidad Autónoma de Coahuila. Recuperado de https://www.theibfr.com/download/rgn/rgn/rgn_v7n3_2019/RGN-V7N3-2019.pdf#page=3

Harasemiuc, V.A., y Díaz Bernal, J.R. (2013). Evidencia científica de la relación entre acoso laboral y depresión. Revista Medicina y Seguridad del Trabajo, julio a septiembre 2013; 59 (232) 361-371. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300006

Ibarra Uribe, L.M., Escalante Ferrer, A.E., y Mendizábal Bermúdez, G. (2015). El acoso laboral entre los trabajadores universitarios. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, Vol. 4, Núm. 7 Enero – junio 2015. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5056007.pdf>

Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Publicada en Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006. Colombia. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html

López Pino, C.M., y Seco Martín, E. (2016). Tipología de Mobbing - una mirada desde la responsabilidad de la empresa. México. Revista Sociologías, Porto Alegre, año 18, no 43, set/diz 2016, p. 364-401. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/soc/v18n43/1517-4522-soc-18-43-00364.pdf>

- Martínez Cárdenas, E.E., y Ramírez Mora, J.M. (2012). El acoso laboral en Colombia: conceptualización, caracterización y regulación. Santiago de Chile. XX Congreso Mundial de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Recuperado de <https://islssl.org/wp-content/uploads/2013/01/Colombia-CordenasandMora.pdf>
- Nava, D. (2017). Acoso Laboral vs Síndrome de Cronos. Una carga emocional ética si no se sabe controlar. Maracaibo, Venezuela. Revista de investigación Sigma / Vol. 04, No. 1, 2017 (pág. 38-52), Universidad Rafael Bellosó Chacín. Recuperado de <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/1133/1074>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2018). Violencia en el lugar de trabajo: Incluir al acoso laboral en la lucha contra la discriminación. Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_645725/lang--es/index.htm
- Pedraza Palacios, A.N. (2017). El acoso laboral (Mobbing), un estudio comparado: Casos Chile y Colombia. Bogotá, Colombia. Revista de Comunicación Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15060/1/EI%20acoso%20laboral.pdf>
- Saint Martin, F.P. (2018). Mobbing o asedio grupal: ¿qué es y cómo identificarlo? México. Revista Perinatología y Reproducción Humana, Volumen 32, Issue 4, Pages 141-184. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187533718300827>
- Sánchez Castañeda, A. (2015). Mendizábal Bermúdez, Gabriela. El acoso laboral y la seguridad social. México, Porrúa, 2013. México. Revista Latinoamérica de derecho social No. 21, México, jul./dic. 2015. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n21/1870-4670-rlds-21-00289.pdf>
- Toro, J.P., y Gómez Rubio, C. (2016). Factores Facilitadores de la Violencia Laboral: Una Revisión de la Evidencia Científica en América Latina. Santiago, Chile. Revista Ciencia

& Trabajo año 18, No. 56, Universidad Diego Portales. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art06.pdf>