



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“MOBBING EN IBEROAMÉRICA: UNA
MIRADA DESDE LA PSICOLOGÍA”

Karol Natalia de León Guevara

Montevideo,

30 de Julio de 2014

Tutora: Lic. Silvia Franco

ÍNDICE

Resumen	3
Introducción	4
Aproximación al tema	6
• Concepto según distintos autores	
Características	9
• Frecuencia y duración	12
• Perpetrador	15
• Finalidad	20
• Comportamientos negativos	23
Antecedentes	27
Consecuencias	32
Conclusiones	38
Bibliografía	40
Anexos	44

RESUMEN

En el presente trabajo realizamos un acercamiento al fenómeno del acoso laboral, también llamado “mobbing”. Este fenómeno ha cobrado importancia en los últimos años, creciendo notablemente la cantidad de estudios relacionados al tema. El propósito principal del trabajo es relevar pensamientos y conceptos de distintos autores Iberoamericanos, donde buscamos coincidencias y divergencias entre los mismos, realizamos una lectura crítica, proponiendo interrogantes que surgen de los planteamientos teóricos de los autores estudiados. El mobbing es un fenómeno complejo, multidimensional y multicausal, lo que lleva a que se realicen análisis desde distintos puntos de vista, pero contemplando la totalidad de las variantes. En dicho acercamiento teórico luego, de definir el fenómeno según los distintos autores, realizamos una distinción entre las características que deben presentar las conductas para que sean consideradas dentro de la categoría de acoso laboral, las cuales diferenciamos entre: frecuencia y duración, perpetrador, finalidad y comportamientos negativos. Además realizamos un relevamiento de las posibles causas o antecedentes que llevan a la aparición del mismo. Detallamos todos los efectos que se pueden generar luego de vivida una situación como ésta, ya sea para el individuo expuesto a la misma como para el resto de la organización. Por último, realizamos un breve análisis de los puntos tratados a lo largo del trabajo, resaltando los más importantes y definitorios al momento de hablar sobre “mobbing”.

Palabras clave: Mobbing, víctima-perpetrador, Iberoamerica.

INTRODUCCIÓN

Poco se sabía sobre el acoso laboral hace algunos años atrás, ésta temática ha sido incorporada con mayor fuerza hace poco tiempo, las primeras investigaciones se llevaron a cabo en la década de los 80.

Este interés por el tema, quizás se deba a la actual organización del mundo del trabajo, donde las exigencias aumentan, y con ello aumenta la competitividad en las empresas y las tensiones existentes en las mismas. En este escenario crece la rivalidad y envidia dentro de la organización, creando ambientes propicios y relaciones interpersonales tendientes a la aparición de fenómenos de esta índole.

Pero no podemos afirmar que este fenómeno no existía anteriormente, sino que era poco estudiado y no era llevado a la luz, por diversos motivos, y recién en los 80 se le comenzó a dar importancia y a estudiarlo en profundidad, para dar a conocer el por qué de su existencia y poder con esto diseñar políticas de prevención o al menos tratar de minimizar el impacto del mismo.

Las personas pasan gran parte de su día en el trabajo y este influye directamente en su vida fuera de él, lo que lleva a la necesidad de lograr allí una buena calidad de vida, y a través de un buen clima laboral va a lograr que la persona esté bien tanto dentro de la organización como fuera de ella, y repercute de forma positiva en su salud y relaciones sociales, además de mejorar su desempeño laboral.

“El acoso psicológico en el trabajo es considerado uno de los estresores sociales más importantes de la vida laboral actual (Hoel, Rayner & Cooper, 1999)”. (López-Cabarcos, Vazquez-Rodriguez, Montes-Piñeiro, 2010, p. 216).

Al tomar conciencia de las consecuencias negativas que trae consigo el fenómeno, distintos organismos internacionales comenzaron a mostrar la importancia del mismo y a fomentar las investigaciones sobre el fenómeno y brindar conocimiento acerca del tema y la necesidad de la implementación de medidas preventivas (González-Trijueque, Giachero, Delgado, 2012).

El acoso laboral está dentro de la categoría de “violencia en el trabajo”, pero no todas las manifestaciones de violencia en este ámbito deben ser considerados acoso laboral.

Existen casos donde las personas no denuncian esta situación, y tal vez una de las causas principales se podría atribuir a vivencias de miedo, al qué dirán los demás o a perder el trabajo, por tal motivo aceptan seguir viviendo esta situación, hasta el punto de volverse insostenible.

Situaciones de acoso son cada vez más comunes, pero así como éste existen otros fenómenos similares, que también se dan con frecuencia en el ámbito laboral, y que muchas veces pueden ser confundidos, debido a sus similares características, entre los cuales se encuentran el estrés, la discriminación, el desgaste laboral o el burn-out

Aproximación al tema

El mobbing es un fenómeno analizado y definido por diferentes autores, es una expresión que proviene del inglés “mob” que significa “*multitud excitada alrededor de algo o de alguien, ya sea en forma devota o en forma contraria*” (Motta Cárdenas, 2008, p. 97)

Fue utilizado por primera vez por el etólogo Konrad Lorenz, quien hacía referencia al comportamiento animal, cuando un grupo de animales pequeños que se unían para amenazar a otro grande (Peralta, 2004).

Pero el primero en observar este comportamiento con grupos de personas y definirlo fue Heinz Leymann (1996), para quien el mobbing es “*el encadenamiento, sobre un periodo de tiempo bastante corto, de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas, por una o varias personas, hacia una tercera: el objetivo*” (Motta Cárdenas, 2008, p. 96).

Ya para Marie France Hirigoyen el mobbing es “*todo comportamiento abusivo que atenta, por su repetición y sistematicidad, a la dignidad o a la integridad psíquica o física de una persona poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo*” (Motta Cárdenas, 2008, p. 96).

Tanto Leymann como Hirigoyen incluyen en sus definiciones la variable tiempo, y será condición que la conducta abusiva se mantenga y repita durante cierto tiempo para que se considere el mobbing, pero existen ciertas diferencias dado que Hirigoyen especifica que la conducta abusiva atenta contra vivencias y derechos fundamentales de la persona como la dignidad, así como también la integridad tanto física como emocional. Hace además hincapié en su definición el ámbito donde se da este fenómeno: el empleo y el lugar de trabajo. En este sentido la definición de Leymann es más amplia y no específica que este encadenamiento de acciones se de en el ámbito laboral.

Este término ha sido definido por varios autores, en términos generales, como conductas agresivas, abuso tanto físico y emocional, lo cual se ejerce entre compañeros, o entre subordinados y superiores, y si bien, estas jerarquías pueden estar presentes en un organización laboral, también se encuentran en otros sectores como la Iglesia, Institución que maneja otro tipo de organigrama no vinculado necesariamente al trabajo, por lo que sería necesario que las definiciones que se manejen incluyan las nociones de clima y relaciones laborales.

Puede ser definida como la comunicación hostil y sin ética, dirigida a una persona o personas determinadas. Las conductas que se generan son reiteradas, dejando a la persona sin defensa y generando secuelas mentales, psicosomáticas y laborales (Varela, Grassi, de la Iglesia, Caputo, García, Hidalgo, Colombo, 2009, pp. 60-61).

Según la O.I.T. la violencia laboral está constituida por toda “acción, incidentes o comportamientos que se aparte de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (Octubre 2003). Esta definición de O.I.T. incluye los diferentes aspectos que delimitan tanto la conducta abusiva, como las consecuencias para la víctima, así como el ámbito donde se ejerce. Estas conductas abusivas presentan componentes tanto de violencia física como psicológica. La primera es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y a raíz de estos a veces daño psicológico. La violencia psicológica refiere al uso deliberado del poder, sobre otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Puede manifestarse en forma de abuso verbal, intimidación, atropello y amenazas conductas que apuntarían a desvalorizar a la víctima generándole tanto vivencias de minusvalía y baja en su autoestima como vivencias amenazantes de miedo. (Encuesta de Calidad de Vida- dirigida a trabajadores y trabajadoras de la Universidad de la República- 2011, Comisión Permanente de Salud Mental- Servicio de bienestar Universitario).

En el informe Randstad elaborado por la Comisión Europea en 2003, llegan a un concepto de violencia en el lugar de trabajo: *“incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud”*. Además especifica tres términos claves para dicha definición: comportamientos con uso inadecuado de fuerza física o psicológica, amenazas con intención de daño al individuo, y por último, los intentos que buscan daño físico. (Peralta, 2004, p.112).

En este informe, se encuentran concordancias en cuanto a aquellos aspectos que definen el fenómeno, incluyendo allí la presencia de los niveles explícitos, los que se presentan de manera directa y visible, de los aspectos implícitos, aquellos que se darían de manera sutil, no siempre dichos claramente, pero que actúan y afectan el bienestar laboral y personal de la víctima.

Si bien existen diversos conceptos del término, en general, se lo describe como un conjunto de conductas que tienen como objetivo el hostigamiento interpersonal, que se da dentro de la organización (González-Trijueque, Giachero, Delgado, 2012, p. 81).

Estos autores consideran que el mobbing es un tipo de violencia que se diferencia de otros tipos que también se manifiestan en el ámbito laboral, ya que se puede dar por motivos que no contemplen solamente el desempeño dentro de la organización, sino que suelen darse debido a las relaciones interpersonales que surgen dentro de la misma. Lo que lo hace un fenómeno más complejo aún cuando dichas relaciones interpersonales se hallan presentes en toda organización. Relaciones y vínculos de amistad, e incluso sexuales y de pareja se dan permanentemente en toda organización, y cualquiera de estos modos vinculares podrían ser generadores de mobbing, ya que generalmente en las organizaciones se contemplan las relaciones de carácter laboral y no las de índole interpersonal.

En el trabajo realizado por González-Trijueque, Giachero, Delgado (2012) traen el concepto del fenómeno del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (España), que entiende por mobbing: *“una situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) 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 sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo (Martín-Daza et al, 1998)”* (p. 81).

En fin, para el presente trabajo tomaremos una definición que contemple todas las mencionadas anteriormente. De ahora en más, analizaremos el acoso laboral o mobbing como “el conjunto de actitudes o comportamientos abusivos y/o agresivos, los cuales se manifiestan física o psicológicamente, durante un tiempo prolongado. Estas acciones son dirigidas a una o más personas, generando un malestar profundo dentro de la organización, llevando consigo consecuencias nocivas, tanto laborales, psicológicas, sociales, como psicosomáticas”.

En tanto es un fenómeno atravesado por diferentes variables, las que influyen de diversas maneras según las características de las personas involucradas y según las características de la organización donde el mobbing tiene lugar; el analizarlas por separado y tomando cada una en particular, permite adentrarse en la complejidad del mismo.

1.- Características

¿Qué rasgos tiene este fenómeno que lo distingue de los demás? A continuación especificaremos cuáles son las características que tiene el fenómeno, las que dividiremos en: frecuencia y duración, perpetrador, finalidad y comportamientos negativos, analizando en profundidad cada uno de estos. Luego sí entenderemos cuáles son los rasgos distintivos del fenómenos, para así poder diferenciarlo de otros fenómenos similares.

“En las situaciones de acoso los comportamientos que se crean atentan contra la dignidad de los trabajadores, generando procesos de violencia en la cotidianidad de las personas o grupos involucrados siendo productores de situaciones o estados de sufrimiento, desvalorización y factores de riesgo psico-social en lo individual como en lo colectivo” (Teresa Dornell, Coordinadora del Programa Central de Salud Mental de UDELAR, 2011).

Según José Luis Ugarte (2012) el acoso laboral generalmente tiene las siguientes características:

- Presencia de conducta persistente.
- Que la misma sea sistemática, que sea capaz de crear un ambiente degradante.
- Que tenga una finalidad o intencionalidad determinada.
- Que genera consecuencias lesivas sobre determinados derechos del trabajador.

La definición que desarrolla la autora (Teresa Dornell) también incluye los distintos elementos que se han visto en los diferentes autores, poniendo cierto énfasis en los aspectos psicológicos y emocionales, como la desvalorización y el sufrimiento. Ugarte incluye además los aspectos legales y los derechos del trabajador, un componente importante que los otros autores no han mencionado, o tenido en cuenta. Este aspecto es considerado prioritario, dado que una de las características de la víctima, es precisamente su condición de víctima, con dificultades para defender sus derechos, frente al abusador y la organización.

Por su parte María Claudia Peralta (2004), siguiendo a Farrington (1993), comenta que para que una conducta sea considerada acoso, debe ser: repetitiva, basarse en desequilibrio de poder, con intención de causar miedo o daño, debe involucrar abuso físico, psicológico o verbal, y no debe ser provocada por la víctima. Al incluir la noción de abuso de poder, como productor de

daño físico, permite pensar en la importancia de incluir la instancia legal en el problema, como un recurso que ayudaría a la víctima a manejar el posible daño, físico o psicológico, laboral o social que acarrearía el mobbing.

Álvarez y Govea de Guerreo (2008), en su investigación acerca del acoso moral en el ambiente de trabajo de las empresas mixtas del sector petrolero, traen de Bosqued (2005) la idea de que el acoso laboral se caracteriza esencialmente por *“el aislamiento auto impuesto, que limita entrada y salida de información, cohesión donde lo importante es “ser uno de los nuestros”, improductividad, siendo estructuras organizativas donde la autoridad, poder y control privan que la productividad y eficacia”* (p. 95).

Muchas conductas son consideradas como manifestación de “mobbing”, pero varias pueden estar erróneamente clasificadas, quizás por falta de información, o por la frecuencia, cada vez mayor, de la aparición de fenómenos muy similares, que también se dan en el entorno laboral, como el estrés, el desgaste o el burn-out. Estos fenómenos se asemejan en cuanto a las características superficiales de las acciones, pero no comparten todos los rasgos propios de las conductas de acoso.

Teniendo en cuenta lo que afirman los autores anteriormente mencionados, vemos que hay que tener precaución al momento de etiquetar una conducta como “acoso”, ya que para que el fenómeno exista la misma debe cumplir ciertas características. Esto nos ayuda a distinguirlas de conflictos interpersonales aislados que pueden ocurrir dentro de una organización, los cuales se dan cada vez con mayor frecuencia, debido a la actual organización del trabajo y las exigencias del mismo, lo que crea un ambiente tenso y facilita la aparición de los mismos.

El relacionamiento conflictivo de personas que desempeñan la misma tarea, que en una organización las diferentes jefaturas se muestren exigentes con sus subordinados, o que un empleado se sienta aislado por parte de sus compañeros, no significa que allí se esté dando una situación que pueda clasificarse como acoso.

Analizando lo que dicen los autores mencionados, surge una duda, ¿basta con detectar una conducta de violencia que se repita para definirla como una situación de acoso? Por tal motivo es que debemos profundizar en cada una de las características de estas conductas, para poder así realizar un adecuado diagnóstico de la problemática.

“El acoso laboral no puede resumirse en una palabra maestra, no puede rotrotraerse a una ley, no puede reducirse a una idea simple. Múltiples factores se conjugan en la génesis de su

existir y en su abordaje. Su peritación requiere un enfoque integral de los protagonistas y del contexto de producción que alberga su relación vincular, en consecuencia no resulta en una tarea sencilla” (Varela, de la Iglesia, Caputo, 2011, pp 446). Como lo mencionan los autores, varios son los aspectos que entran en juego al momento de conceptualizar o caracterizar el fenómeno, por tal motivo detallaremos y profundizaremos en cada uno de los rasgos que debe tener una conducta para poder ser considerada dentro de la categoría de acoso.

1.1--Frecuencia y duración

Los aspectos temporales son considerados como elementos definitorios del mobbing, es así que las acciones con el fin de acosar a un compañero/s de trabajo, no ocurren una sola vez, ni tampoco se repiten luego de pasado mucho tiempo, el primer requisito que deben cumplir éstas son la frecuencia y la duración.

Según Leymann para que una acción sea considerada acoso psicológico, ésta debe cumplir al menos con 2 criterios temporales: deben tener lugar de manera frecuente (por lo menos una vez a la semana) y durante un largo tiempo (por lo menos 6 meses).

Einarsen y Hauge, señalan que ciertas conductas pueden convertirse en actos de acoso, cuando ocurren de manera sistemática durante un período de tiempo prolongado, dando lugar a un ambiente de trabajo desagradable y hostil para quien lo padece.

Si bien Einarsen y Hauge no hablan de una frecuencia y duración específicas, como sí lo hace Leymann, igualmente podemos notar que refieren a la misma idea, diferenciándolos así de conductas negativas pasajeras y en momentos concretos.

Luis Javier Sanz, María Teresa Almendro, María Gómez y Sara Díaz-Caneja (2009) traen la clasificación que realiza Leymann en cuanto a las etapas del acoso, las cuales son:

- Fase de conflicto: un incidente crítico mal resuelto en la organización, que despierta cierto desconcierto en el funcionario al ver que todo está empeorando. Esta fase dura poco tiempo.
- Fase de estigmatización: se elige a la víctima, y se la señala como merecedora de dicho acoso esta fase dura meses o años.
- Fase de intervención: se establece la intervención jerárquica. Se comienzan a tomar decisiones que afectan a la víctima, sin permitirle su participación.
- Fase de eliminación: no se resuelve la situación y el acosado se retira de la organización (por voluntad propia o por despido).

A diferencia de Leymann, en Argentina, en la oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral, mencionada por Liliana Ferrari, Graciela Filippi, Carolina Cebey y Florencia Trotta (2010), se describen 2 etapas: la inicial, que comienza con la denuncia y la subsiguiente que refiere al

aislamiento. Esta discriminación de dos etapas no especificaría el proceso de desvalorización, temor, ansiedad que sufre la víctima, aún cuando podrían quedar implícitos estos aspectos en la fase de aislamiento a la que apela la víctima como mecanismo defensivo frente al abuso y el dolor que éste conlleva.

Narbal Silva y Susana da Rosa Tolfo (2011) comentan que generalmente las situaciones de acoso comienzan con poca intensidad, percibidos por la víctima como algo normal, pero luego va aumentando su intensidad y la víctima pasa a ser centro de humillaciones.

Lo sostenido por los autores da cuenta de la complejidad del fenómeno y cómo los distintos aspectos que entran en juego conforman un entramado de sucesos, y eventos que en un principio se presentan y son vividos como una situación cotidiana, que la persona afectada lo vive como un evento sin intencionalidad negativa, dando lugar así a que éste siga produciéndose y creciendo al punto de volverse insostenible.

Por otro lado podemos plantear una complejidad en cuanto a los desarrollos teóricos, dado que de las distintas investigaciones, algunas de ellas plantean un fenómeno de abuso que se ejerce subrepticamente. Sin embargo para José G. Carvajal Orozco y Carlos Dávila Londoño (2013), el acoso comienza con un cambio brusco de relación entre víctima-perpetrador, pasando de normal a negativa, donde la situación se vuelve confusa para la víctima, quien comienza a creer que la misma se da por motivos personales, atribuyéndose a sí misma la responsabilidad por la situación.

Ahora bien, ¿qué sucede si estas conductas aisladas, se comienzan a dar con frecuencia, aumentando su intensidad? ¿No estaríamos frente a una situación de acoso? Una conducta aislada puede aumentar en cuanto a su frecuencia, pasando a ser así una situación de acoso a tal punto que los procesos de agresión y abuso se tornen difíciles de ser controlados y manejados, tanto por la víctima, como por el perpetrador y la organización.

Entonces, una conducta de violencia cualquiera no necesariamente tiene que ser considerada como acoso, pero ¿podríamos afirmar que esta conducta pueda llegar a convertirse en el mismo? No podemos descartar la posibilidad de que esto suceda, ya que el fenómeno siempre comienza por una conducta, que en principio puede ser vista como aislada e interpretada como inofensiva, siempre y cuando se den en esa situación además, aspectos como las características de personalidad de inseguridad e indefensión de uno, y de dificultad de manejar el poder del otro.

Además, siguiendo a los autores, podemos ver que estas situaciones cumplen un proceso, comienzan de forma débil, con situaciones, que a primera vista pueden parecer aisladas, pero que inmediatamente aumenta la frecuencia y la intensidad. Esta característica es clave para la clasificación de las conductas de acoso, si no la cumple, la acción no debe ser considerada como tal, ya que este es un fenómeno dinámico, donde la frecuencia y duración cumplen un rol importante y definitorio.

Entonces, teniendo en cuenta todo lo mencionado, si una conducta no alcanza la duración sostenida por los autores (seis meses aproximadamente) ¿no podría ser considerada acoso? Una conducta podría tener repercusiones tan nocivas como las de este fenómeno, pero puede tener una duración o frecuencia menor, ¿igualmente así no podría ser considerada mobbing? Si consideramos que también los fenómenos con menor duración pueden llegar a tener similares o peores consecuencias, es que se podría plantear que la variable temporal, si bien es importante y definitoria, a veces podría funcionar como una limitante para el diagnóstico de la situación. Tendríamos que pensar esta característica, tal vez en relación al tiempo suficiente para crear un ambiente nocivo y consecuencias negativas tanto para la víctima como para la organización en general. Estamos hablando del tiempo que lleva generar esta situación, como aspecto a analizar y no solo el tiempo como elemento teórico incluido en las definiciones mencionadas.

1.2 - Perpetrador:

Para acercarnos a la descripción de las características que puede llegar a tener el perpetrador, antes debemos conocer las modalidades en las cuales se puede presentar el fenómeno, para así poder entender las posibles relaciones de éste con la víctima, además de conocer su postura ante la situación.

Eduardo Caamaño Rojo (2011) distingue tres categorías: mobbing vertical, en el cual el acoso es ejercido por personal en distinta posición jerárquica dentro de la empresa, dentro de esta categoría podemos encontrar tanto en dirección ascendente (cuando el perpetrador es un subordinado de la víctima), como de forma descendente (el perpetrador es superior de la víctima). Otra de las categorías es el mobbing horizontal, que es el que se da entre personas que están en igual o similar posición jerárquica. Por último distingue la categoría mixta o compleja, en la cual la situación de acoso comienza siendo horizontal pero que luego se suma el superior, o de lo contrario, comienza siendo vertical y luego se suman los compañeros.

Hirigoyen (2002), mencionada en el trabajo de da Rosa Tolfo y Cinara Invitti, (2009) comparte la clasificación de Eduardo Caamaño, pero a esta le agrega la división de la categoría vertical según cual sea la dirección del acoso, diferenciando la vertical ascendente (desde el subordinado hacia el superior), de la vertical descendente (desde el superior a un subordinado). Entonces habla de 4 tipos de violencia según cuál sea la relación jerárquica agresor-víctima, vertical descendente (agresor jefe y víctima subordinado), horizontal (agresores compañeros), mixto (agresores jefe y compañeros), y vertical ascendente (agresor subordinado y víctima superior).

Suzana da Rosa Tolfo y Narbal Silva (2011) si bien hablan tanto del acoso en forma vertical como también horizontal, comentan que esta última y la vertical ascendente se llevan a cabo con poca frecuencia.

Para Ana Sotelo (2011), el acoso moral en el trabajo se puede clasificar de 2 formas: individual o colectiva, y en vertical u horizontal. El individual es el que se ejerce a una persona determinada y que puede ser de su superior o sus compañeros. El colectivo sería el que se ejerce desde el superior a un grupo dentro de la organización, no a una sola persona determinada. El acoso vertical es el que parte de un superior jerárquico dentro de la empresa, hacia un subordinado, y el horizontal se dirige a un compañero con igualdad jerárquica.

Tanto Djamil Kahale (2007), como Armando Rojas (2005) comparten la clasificación del acoso laboral en vertical u horizontal, con las mismas descripciones y características antes mencionadas.

Djamil (2007) habla además de la existencia de sujetos pasivos y activos dentro de esa relación. Los activos son los perpetradores propiamente dichos, quienes para este autor son egocéntricos, intolerantes y con una elevada necesidad de aprobación. Los pasivos son aquellos que se caracterizan por ser eficaces, trabajadores, atractivos, o vulnerables, estos serían las víctimas de la violencia.

Si tomamos en cuenta esta conjunción de características de personalidad, llevaría a una relación conflictiva, donde la víctima, portadora de ideales como, inteligencia, productividad, que se muestra atractiva a los demás, generaría rechazo o enojo en quien es, el perpetrador, intolerante y necesitado de ser él el centro. Si por el contrario la víctima exhibe características de inseguridad y vulnerabilidad, estos aspectos propiciarían el despliegue de conductas abusivas.

Pero la caracterización que Djamil hace de la víctima y el perpetrador, ¿Qué sustento tiene la misma? ¿Qué nos puede hacer creer que las víctimas tienen características positivas al mismo tiempo que los perpetradores tienen rasgos negativos? Quizás los rasgos de las víctimas son variados o difíciles de agrupar. La afirmación del autor no queda clara, ya que en su trabajo, no llevó a cabo ninguna investigación de campo con involucrados en situaciones de acoso, entonces ¿cómo podremos confirmar que así son las características? En suma, podemos tener en cuenta lo sostenido por Djamil, como una opinión o quizás una posibilidad, pero no como un hecho, ya que no tiene fundamentos suficientes.

En suma, se pueden encontrar dos tipos de clasificación, que reúnen los aspectos más sobresalientes y reiterados que han ido analizando los distintos autores e investigadores del tema.

Una primera clasificación sería acoso vertical y horizontal. El primero es el que se da entre subordinado-jefe y se divide en ascendente o descendente, y el segundo se da entre compañeros con igual o similar posición jerárquica.

Si bien el ascendente (desde el subordinado al jefe) quizás es poco común, puede existir. Según los autores los que se dan con mayor frecuencia son el vertical descendente (desde el jefe al subordinado) y el horizontal, aunque también pueden darse en forma combinada.

Una situación a la que se tendría que prestar atención y analizarla detalladamente es cuando el jefe ejerce acoso sobre un subordinado, y los compañeros del mismo son testigos, pero ninguno actúa de forma tal para defender o denunciar dicho abuso. No denunciar, aunque no los hace estar de acuerdo, sí los hace parte de la situación, pero esta omisión podría deberse a distintos factores vinculados a los relacionamientos entre compañeros y de éstos con la jerarquía y la autoridad organizacional. Es así que el ser testigos del abuso hacia un compañero puede ser generador de ansiedad, miedo y fantasías y vivencias persecutorias, donde el temor de ser también víctimas, actúa como un aspecto paralizante.

Serían estas variables de suma importancia, dado que muestran aspectos del perfil del perpetrador y que no pueden ser dejados de lado. ¿Podrá la víctima hacer frente tanto al perpetrador como a los demás compañeros de trabajo?

Pero podemos cuestionar esta característica, analizarla desde otro punto de vista: el perpetrador, dentro de la situación de acoso sería un sujeto activo, ¿pero será el único activo en la misma? Si seguimos la misma línea de análisis, podríamos pensar que los testigos de la situación son cómplices de la misma, siendo entonces sujetos activos directa o indirectamente. Djamil (2007) afirma que en la relación de acoso el perpetrador ocupa una posición activa, en tanto que la víctima se ubica en una posición pasiva. En esta dinámica relacional donde ambas partes de esta dupla se hallan en una interrelación dinámica ¿que tan pasivas pueden llegar a ser las víctimas? Ambos hacen parte de la situación, entonces en sentido dinámico ¿podría ser una de las partes pasiva en la misma? Esta es una cuestión que debería ser analizada en profundidad.

En esta línea Liliana Ferrari, Graciela Filippi, Carolina Cebey y Florencia Trotta (2010) comentan que Sáez distingue 3 tipos de miedo presentes en la situación de acoso laboral, uno por parte de los trabajadores víctimas, otro por parte de las organizaciones, miedo relacionado a la posibilidad de ser denunciado, y la última vinculada a la dificultad de alcanzar una ley contra el acoso.

En la investigación acerca de la autopercepción de presuntos perpetradores realizada por Martín Acosta, Teresa Torres, Dina Díaz, María Aguilera, Liliana Parra, Blanca Pozos (2012), se describen ciertas características que los perpetradores dicen tener. En dicha investigación los autores realizan una aproximación empírica al tema, entrevistando presuntos perpetradores, supuestas víctimas y testigos. En ella se agrupan las distintas autodescripciones que hacen los

perpetradores, en tres grupos: capacidades personales y habilidades para la dirección, principios en el ejercicio del cargo, y conductas precursoras de acoso psicológico.

En el primer grupo vemos como los entrevistados (presuntos perpetradores) se definen como personas asertivas, lo que no es bien asimilado por sus subalternos. Además afirman hacer uso de transparencia, característica que es descripta por ellos a través de la manera como se dirigen a sus compañeros, lo muestran como un tipo de autoinmunidad, ya que ante cualquier conducta desfavorable, logran así quedar posicionados en un lugar de poder y privilegio, en el cual se sienten protegidos e inmunes a las consecuencias de sus acciones. Los presuntos perpetradores, se describen con gran vitalidad, optimismo y energía, lo que les favorece en la toma de decisiones.

Con relación a los principios en el ejercicio del cargo, se habla de las siguientes características: integridad, ética, apego y respeto institucional, y manejo discrecional de la autoridad. De acuerdo a dichas características se definen como personas que se apegan a valores morales y no aceptan distanciarse de los mismos frente a ninguna circunstancia, lo que da cuenta de rasgos de personalidad rígido. A su vez, algunos de los entrevistados comentan que es difícil que sus subordinados se apeguen a las normas y reglas de la organización, por lo cual su exigencia y apego a las normas quedan justificadas.

En cuanto al manejo de la autoridad, la mayoría afirma que algunos actos autoritarios son necesarios, dada su convicción de que el subordinado tiende a no acatar las normas. Además se puede ver que el sometimiento de los subordinados por parte de los perpetradores es selectivo, y no resultado de una política disciplinaria general establecida por la organización.

Dentro de las conductas precursoras de acoso, tenemos: rudeza, limitación de la comunicación, tiranía, obsesión por el manejo del tiempo, y el daño a los demás. Según estas características los entrevistados se definen como algo rudos, justificando dicha rudeza como consecuencia de actos toscos de las víctimas. Los autores notan cómo el perpetrador busca imponer su ritmo de trabajo a sus subalternos, y en cuanto al daño a los demás, se ve cómo se aceptan decisiones propias que pueden llegar a dañar el bienestar de los demás.

La conclusión a la que llegan dichos autores, luego de la investigación, es que los presuntos perpetradores no reconocen sus conductas de acoso, y se caracterizan por un manejo defensivo, proyectando la responsabilidad de sus conductas a las víctimas, las que son puestas en el lugar de la incompetencia, o a las condiciones de trabajo o a las exigencias del mercado.

Un factor importante en la relación perpetrador-víctima, según Martín Acosta, Teresa Torres, Dina Díaz, María Aguilera, Liliana Parra, Blanca Pozoz (2012) en la investigación mencionada, es la subordinación, entendida como la facultad que tiene un empleador o un jerarca para exigir a su subordinado el cumplimiento de ciertas órdenes. Esta característica, que estaría presente solamente en la modalidad vertical-descendente, tendría un límite, no solo delimitado en la descripción de cargo del organigrama institucional, sino que también estaría marcado por la leyes que regulan los derechos y obligaciones del trabajador. Cuando la subordinación no respeta esos derechos, se dan las condiciones propicias para una situación de acoso en la organización.

En esta línea Motta Cárdenas (2008) afirma: *“El acoso laboral no surge de las relaciones de subordinación sino también de las relaciones de coordinación”* (p. 94). Esto podría reforzar lo antedicho, ya que la subordinación que traen aquellos autores refiere a la modalidad vertical-descendente, y la coordinación se podría dar en todas la modalidades, pero de forma más acentuada en la que se da entre compañeros de igual o similar situación jerárquica (horizontal). Aquí estamos refiriéndonos a una característica que no refiere solamente a una de las partes, sino más bien a la relación entre ambas, reafirmando la noción de interrelación dinámica.

En la investigación sobre la autopercepción de presuntos perpetradores, podemos notar el hecho de que los perpetradores despliegan frente a los demás un estilo de corrección e integridad. ¿A qué le podemos atribuir este hecho? En tanto son personas que tienden a abusar del poder que detentan, sea que devenga este de su posición en la organización, o de sus características de personalidad, este no cuestionamiento puede deberse a una convicción de que su accionar es adecuado. Podrían ponerse en juego también características de tipo antisocial, donde las instancias críticas pongan al perpetrador en un lugar de disfrute. También podría ser viable plantear la existencia de un juego de manipulación donde la víctima, termine asumiendo el lugar de responsable de la situación, tanto como vivencia personal como frente a compañeros y la organización en general.

Siguiendo la misma línea de análisis y tal como afirman Varela, de la Iglesia, y Caputo (2011), debemos tener en cuenta también situaciones adversas que pueden surgir, como lo es el “falso mobbing”, cuando el perpetrador revierte la situación de tal forma, que se coloca en el lugar de víctima. Estos autores comentan además que situaciones de esta índole se dan muy a menudo en algunos cuadros psicopatológicos, ligados a ideaciones paranoides o simulación.

1.3 - Finalidad:

La finalidad, al igual que todas las demás características pueden tener una variedad de explicaciones. Las características de la víctima pasan a ser un elemento importante a tener en cuenta como propulsor de la situación. Esta trata de buscarle sentido a la misma, el ¿por qué a mí?, y en esa búsqueda, varias son las explicaciones que pueden surgir, y entre las cuales se puede incluir la de atribuirse a sí mismos el motivo por el cual fueron “elegidos” por el perpetrador. Características propias las cuales llamen la atención en aquel, y motivo por el cual toma ciertas actitudes con una intencionalidad determinada, sea esta aparente o latente.

Los autores Justicia Justicia, Benítez Muñoz y Fernández de Haro (2006), afirman que las principales razones son: la lucha de poder, la envidia, la competitividad, cuestiones de política universitaria y la preponderancia del acosador.

Por estos motivos, el acosador busca hostigar a la víctima para inducirla a que abandone su trabajo (Motta, 2008). Además, este autor comenta que pueden verse rasgos diferenciales en las víctimas, los cuales pueden explicar el por qué de esta situación. Entre estos rasgos encontramos la edad, el sexo, el idioma, las creencias, experiencias, etc., características que las hacen diferentes a los demás, y que llevan al perpetrador a actuar de tal o cual forma, siendo estas conductas portadoras de un fin específico.

Para Narbal Silva y Suzana da Rosa Tolfo (2011), las víctimas no son elegidas por ser personas frágiles, todo lo contrario, muchas veces se puede dar la situación opuesta: la persona es víctima de acoso por el hecho de no dejarse dominar.

Para Liliana Ferrari, Graciela Filippi, Carolina Cebey y Florencia Trotta (2010), la finalidad del acosador es someter a los trabajadores o excluirlos, la primera busca humillar y aislar a la víctima pero mantenerla en la organización, y en el segundo se pretende la eliminación de la persona ya sea por baja por enfermedad o por egreso voluntario.

Teniendo en cuenta lo afirmado por dichos autores ¿será el fin del perpetrador dejar a la víctima incómoda dentro de la empresa, desmotivada, sin ganas de ir a trabajar, con el propósito último de que se retire de la empresa? ¿O será su intención mostrarle tanto a la víctima como al resto de la organización que tiene más poder? Quizás estas actitudes se den para sentirse y mostrarse con poder frente a los demás, y demostrar de lo que es capaz dando como ejemplo el hostigamiento a la víctima.

Narbal Silva y Suzana da Rosa Tolfo (2011) traen de Hirigoyen (2005) algunos de los motivos que llevan a los perpetrados a acosar a la víctima, los cuales pueden ser envidia, celos, rivalidad, miedo. La víctima puede ser una amenaza para el o los perpetradores, puede causar envidia por diversos motivos, ya sea por su eficiencia, adaptabilidad (tanto al grupo como al jefe), o simplemente tener una vida deseable por los demás.

Siguiendo el mismo criterio, Carvajal y Dávila (2013), afirman que en la mayoría de los casos puede existir un rasgo que distingue al perpetrador de la víctima, que puede favorecer esta situación: el género. Aunque hay investigaciones que demuestran que no existen diferencias entre hombres y mujeres cuando se trata de ser víctima de acoso. Estos autores comentan que esta sería una condición con gran influencia al momento de “elegir” a la víctima.

A pesar de que en teoría no existen diferencias entre hombres y mujeres víctimas, en la investigación realizada por Justicia Justicia, Benítez Muñoz, Fernández de Haro y Berbén (2007) sobre acoso laboral entre los trabajadores de la Universidad, según los datos obtenidos existe una diferencia significativa entre estos, sufriendo de acoso con más frecuencia, el sexo femenino. Siendo además en mayor grado e intensidad los efectos sobre cada uno de ellos.

¿Podría afirmarse que el ser mujer explicaría el hecho de ser hostigada en su trabajo? Si así no lo fuera, podríamos pensar que quizás esto no esté relacionado con el género, sino más bien con las características de personalidad y la forma de posicionarse dentro de la organización. Además se puede relacionar con fantasías de control y de poder que se podría ejercer sobre una persona que el perpetrador considera más débil y pasible de dominar y desvalorizar.

Álvarez y Govea de Guerrero (2008), comentan que la finalidad del acoso es *“la adscripción de la conducta de la víctima a los intereses de la figura que lo ejerce, coincidentes o no con la propia organización, llegando a provocar en su máximo nivel el vacío organizacional del acosado con las lógicas consecuencias que ello comporta para su bienestar físico, psicológico y social, tanto dentro de la organización laboral, como fuera de ella. (Leymann, 1999)”*. Afirman además que todas las personas dentro de la empresa están expuestas a la posibilidad de ser afectada por el acoso, independientemente de género y situación en la empresa.

Vimos que los autores mencionados explican el fenómeno por distintas variantes, las cuales pueden ser características positivas que tiene el acosado, que generan en el perpetrador envidia, celos, rivalidad. Pero, ¿serán solamente los rasgos positivos de las víctimas, lo que hace que los perpetradores tomen esta actitud? Habría que tener en cuenta además, los

rasgos negativos de las víctimas, tales como inseguridad, inestabilidad emocional, dificultad para manejarse con la autoridad, que hacen que el perpetrador actúe de una forma distinta con ella que con los demás compañeros.

También vemos como los autores, si bien afirman que teóricamente no se han encontrado elementos que expliquen una diferencia entre mujeres y hombres acosados, la mayoría de ellos han encontrado en sus investigaciones una diferencia estadística entre hombres y mujeres víctimas. Si bien podría darse que las explicaciones no estén relacionadas con temas de género, existe la creencia de que el rol femenino y la mujer como tal son más débiles y vulnerable, y por tanto tendrían mayores dificultades para enfrentar y manejar la situación de mobbing que el hombre.

1.4 - Comportamientos negativos:

Las situaciones de acoso, se manifiestan en formas de comportamientos negativos, ofensivos y dañinos para la persona, que en tanto generadoras de ansiedad y conflictos, acaban siendo nocivos también para la organización en general.

En la investigación realizada por Ma. Angeles López- Cabarcos, Eduardo Picón-Prado y Paula Vázquez-Rodríguez (2008) sobre el acoso Psicológico en la universidad pública de Galicia, algunas de las formas por las que estos comportamientos negativos se expresan y pueden ser vistos son: no transmitir informaciones útiles, no hablar ni reunirse con la víctima, lesionar su autoestima, controlar en exceso su trabajo, infravalorar su esfuerzo profesional, criticar de forma exagerada su trabajo, evaluar negativamente el mismo, desacreditarlo frente a los demás, acusarla de errores y fallos difusos.

En el estudio realizado por el Gobierno de Navarra llamado Acoso Psicológico en el Trabajo “Mobbing” (2002), se explicitan las conductas negativas por las que se puede observar el acoso, que según Zapf, Knorz y Kulla (1996) se dividen en 7 factores: ataques a las víctimas con medidas organizacionales, ataques a las relaciones sociales de la víctima, ataques a su vida privada, violencia física, ataques a las actitudes de la víctima, agresiones verbales, y rumores. Entre los ataques con medidas organizacionales podemos encontrar situaciones tales como: restringir a la persona las posibilidades de hablar, cambiar la ubicación de una persona separándola de sus compañeros, obligar a realizar tareas contra su voluntad, juzgar su desempeño de forma ofensiva, cuestionar sus decisiones, no asignarle tareas, asignarle tareas por debajo de sus capacidades, degradantes o con datos erróneos. Ya dentro de los ataques a las relaciones sociales de la víctima se pueden destacar: rehusar la comunicación de la víctima a través de miradas y gestos, no comunicarse directamente con ella, tratarla como si no existiera. Los ataques a la vida privada, pueden manifestarse de las siguientes maneras: criticar permanentemente la vida privada de la persona, terror telefónico por parte del acosador, hacer parecer estúpida a la víctima, darlo a entender que tiene problemas psicológicos, mofarse de las discapacidades de una persona, imitar los gestos, voces, mofarse de la vida privada. La violencia física, pueden manifestarse como: ofertas sexuales, amenazas de violencia física, uso de violencia menor, maltrato físico. Entre los ataques a las actitudes de la víctima, encontramos: ataques contra actitudes y creencias políticas, contra creencia y actitudes religiosas, mofas a su nacionalidad. Agresiones verbales pueden ser: gritos o insultos, críticas permanentes al trabajo de la víctima, amenazas. Por último, entre los rumores,

podemos encontrar situaciones como: hablar mal de la persona a su espalda, y difundir rumores.

Armando Mario Rojas (2005) comenta que las conductas que se pueden dar en el marco del acoso pueden ser reiterados traslados a diferentes regiones del país sin razones objetivas, la excesiva asignación de labores por fuera de la capacidad del trabajador, o no relacionadas con el objeto de contrato. Estas conductas pueden ser entendidas como persecución, entorpecimiento o humillación.

También son consideradas manifestaciones de acoso, según Rosa Silvia Arciniega (2009): el manipular la carga de trabajo, vigilancia, gestos, u obstrucción del trabajo con el objetivo de que no cumplan las metas establecidas.

Para Peralta (2004) la humillación está siempre en dirección a una persona que frecuenta el mismo ambiente (en este caso, comparten la misma organización), y lo cual se ve como dificultad para defenderse. Además afirma que el acoso es concebido como tal ya sea cuando una persona es atormentada, ofendida o excluida, como también cuando debe realizar tareas concebidas con inferioridad. Las conductas que hacen a una persona víctima, la autora las divide en: asignar tareas que no corresponden a la persona, aislamiento social, ataques a la vida privada, violencia física, ataques a las creencias o condiciones de la persona, agresiones verbales, y lanzar rumores falsos. Afirma además que hay que saber distinguir el mobbing de un estilo de trabajo exigente donde las tareas son equitativas y ya están planeadas.

Varela, Grassi, de la Iglesia, Caputo, García, Hidalgo y Colombo (2009), sistematizan las conductas de acoso en cinco grandes categorías: contra las condiciones de trabajo, limitar el contacto social de la víctima, atentados contra la dignidad de la misma, contra su salud y tratando de impedir su promoción dentro de la empresa. Dentro de las conductas que atentan contra las condiciones del trabajo, podemos encontrar: asignar tareas muy por debajo de su capacidad, asignarle un superior que se encuentre por debajo dentro del organigrama de la empresa, criticar de forma exagerada sus errores o defectos, debatir sus decisiones, no transmitirle informaciones útiles, negarle el acceso a instrumentos necesarios para la realización de tareas importantes, negarle la posibilidad de comunicación, retirar tareas habituales, asignarle tareas nuevas complejas o imposibles de realizar, entre otras. En lo que concierne a la limitación de comunicación y contacto social, el perpetrador le niega a la víctima el derecho a expresarse, ignora su presencia, no se le dirige la palabra, se le obliga a compañeros a dirigirle la palabra. Ya en lo que respecta a los atentados contra la dignidad de la

víctima, podemos encontrar conductas tales como observaciones despectivas, desacreditándolo ante el resto de sus compañeros, hacer circular rumores y críticas, ridiculizar a la víctima, atribuirle problemas psicológicos, criticar su vida privada (ya sea real o inventado). Entre los ataques contra su salud, se habla de asignación de trabajos y horarios en contra de su voluntad, además de no respetar sus bajas médicas. Y por último, con todas estas acciones en contra de la víctima, lleva a la última categoría, la cual refiere a impedir la promoción de la víctima dentro de la empresa, o al intento de despido o renuncia por parte de la misma.

En el Encuentro sobre Condiciones Laborales de los Trabajadores Sociales en América Latina y el Caribe, que se llevó a cabo en Argentina en el 2011, se afirma que las modalidades de agresión van a variar según las condiciones socioculturales dadas. Dichas manifestaciones pueden ser: la humillación y la falta de respeto, avasallar, atropellar, atacarlo y maltratarlo, entablando la relación asimétrica dominante-dominado.

Como podemos ver, hay muchas formas de agredir a una persona dentro de una organización, y estas manifestaciones son tan diversas y quizás algunas pueden parecer acciones tan comunes, vistas sin mala intención, que pueden llegar al punto de confundir a la víctima y a sus compañeros. Estas acciones pueden ser consideradas inofensivas, sin valor en un principio, pero que con el pasar del tiempo y el aumento de las mismas pueden llegar a perturbar en gran medida, trayendo consecuencias muy graves.

Luego del recorrido realizado por distintos autores que hablan acerca de cómo se hace observable una situación de acoso dentro del ámbito laboral, se puede notar que, si bien mencionan la violencia física como manifestación, hacen hincapié en otros tipos de violencia, psicológica o moral. Estas manifestaciones quizás son más difíciles de ser detectadas, ya que pueden ser menos visibles que la violencia física, tanto en lo que concierne a la manifestación como a las consecuencias. Este hecho, ¿no hará más compleja la relación? Además de ser menos visible para los testigos, ¿no será difícil de ver también para la víctima? Quizás en un principio no noten la intencionalidad de las acciones, y tal vez las consideren como conductas comunes, dejando de ver la gravedad de la situación.

También se puede observar como la mayoría de los autores estudiados, mencionan las conductas dentro del ámbito laboral, acciones directamente relacionadas a la tarea de la víctima. Ya otros, mencionan además ataques a su vida privada, aunque no sea físicamente fuera de la organización, sí son temas que no están directamente relacionados a la misma, pasando así los límites laborales.

En suma, la existencia de conductas tan diversas y algunas difíciles de observar en ocasiones, hace que el fenómeno se vuelva más complejo, tanto en lo que concierne al diagnóstico tanto de la situación como de los efectos que esta conlleva.

1 - Antecedentes

Para que una situación de acoso se presente dentro de una organización, deben darse ciertas condiciones que propicien la aparición de la misma, éstas pueden ser de la organización misma o de los individuos involucrados en dicha relación.

“El ser humano es un autómeta social, lo que quiere decir que no todos los trabajadores se ven determinados de igual forma por las variables y los estresores psicosociales, ni responden del mismo modo ante las situaciones de acoso psicológico” (Moreno-Jimenez, Rodriguez-Muñoz, Garrosa Hernandez, Morante Benadero, 2004, p. 284)

Según el Programa de Salud Mental de la UDELAR, los comportamientos individuales de los perpetradores se ven influenciados por variaciones de la organización institucional y factores sociales. Este actúa más fácilmente en una organización desorganizada y mal estructurada, ya que el tener que usar la fuerza para resolver conflictos, genera un ambiente de violencia.

Álvarez y Govea de Guerrero (2008) afirman que la calidad de vida laboral, se ve directamente afectada por el ambiente de trabajo, y traen la idea de Aguado (2001), donde expresa que la relación entre el hombre y su ambiente laboral, debe generar condiciones de trabajo satisfactorias, que contribuyan al desarrollo del mismo, tanto en el ámbito laboral como social. La calidad de vida deseable, debe conformarse con un entorno agradable, con fluida comunicación, relaciones interpersonales positivas, buena estructuración en cuanto a puestos existentes dentro de la empresa, con salarios acordes, preocupación por el bienestar de todos, respeto por la opinión. La organización influye sobre el trabajador, y este debe sentir la necesidad de ejercer influencia sobre ella, debe sentirse motivado. Estos autores comentan que si no se dan las condiciones satisfactorias y una buena calidad de vida, este ambiente contribuye a la aparición de situaciones adversas como lo es el mobbing, pero éste a su vez lleva a un ambiente malsano, por ende mala calidad de vida dentro de la organización. Entonces podríamos afirmar que en realidad se puede tratar de una relación de retroalimentación. En realidad, ¿se acabará la situación con la denuncia del caso? ¿o seguirá una cosa llevando a la otra?

Alfredo Rodríguez Muñoz (2011) con respecto a los antecedentes del acoso laboral, habla tanto de factores organizacionales o sociales como individuales. Afirma que a pesar de que estos son varios, se pueden dividir en 4 bloques: liderazgo, organización del trabajo, cultura corporativa y entorno socio-económico. Trae la idea de “laissez-faire” o estilo débil de

Liderazgo de Leymann (1996). Este estilo es una forma destructiva de liderazgo que crea un entorno estresante donde el acoso puede prosperar con mayor facilidad. En cuanto a la organización de trabajo menciona que en algunos casos el acoso es consecuencia directa de ciertos ambientes laborales (con alta tasa de estrés y competitividad), o, como concluyó Leymann, el acoso es consecuencia de entornos donde los roles y estructuras de poder no son muy claras. En lo que respecta a la cultura corporativa Moreno-Giménez, Rodríguez Muñoz, Garrosa y Morante (2004) afirman que el entorno de trabajo puede transmitir cierta actitud de conformismo por parte de los integrantes de la misma en lo que respecta a las normas, que pueden facilitar la aparición del acoso, ya que frente a funcionarios que no acaten las mismas, se pueden tomar actitudes de represión por parte de los demás miembros. *“Se puede conceptualizar el acoso psicológico como una respuesta de los miembros de la organización a la violación de las normas y un instrumento para el control social (Hoel, Rayner y Cooper, 1999)”* (Moreno-Giménez, Rodríguez Muñoz, Garrosa y Morante, 2004, p. 282). El factor socio-económico, es muy importante, como por ejemplo la competitividad debido a la globalización, que lleva a la inseguridad en el trabajo, lo que puede conducir a la aceptación de ciertas actitudes de los jefes/compañeros para mantener su empleo.

María Claudia Peralta (2004) también habla de los estilos de dirección, como causa de conductas de acoso, señala que se da por un liderazgo inadecuado, donde se utilizan de forma inadecuada las habilidades del trabajador, cuando se delegan mal las responsabilidades, se manipula al trabajador, motivación deficiente, ausencia de capacitación, de reconocimiento, de incentivos, y salarios inequitativos.

En la investigación realizada por Ma. Ángeles López- Cabarcos, Eduardo Picón-Prado y Paula Vázquez-Rodríguez (2008) sobre el acoso Psicológico en la universidad pública de Galicia, los resultados señalan que el motivo más señalado con respecto a la aparición de conductas de acoso es el ambiente malsano de la empresa. Pero a su vez, afirman que existen además características de la víctima, que molestan al acosador, y que lo lleva a actuar de tal forma, como sería su brillantez y buenos resultados profesionales.

En lo que respecta a los factores individuales, Alfredo Rodríguez Muñoz (2011) comenta que los estudios realizados no han producido resultados definitivos, pero trae de Niedl (1996), las diferencias que podrían producir situaciones de acoso, como lo son: diferencias físicas (corpulencia o fuerza física), psicológicas (problemas de autoestima de la víctima), económicas (dependencia económica), y sociales (diferencia jerárquica en la organización).

También podemos mencionar las apreciaciones de Miriam Wlosko (2009), quien comenta que los elementos que podrían explicar el acoso son: *“1- el déficit crónico de personal que genera una brecha entre trabajo prescripto y trabajo real, que no se puede resolver haciendo el trabajo como “se debe”, 2-los modos de estructuración de los lazos al interior de los colectivos, que frecuentemente se presentan como sistemas de lealtades informales que se manejan mediante estrategias colectivas de alianza por exclusión.”* (p. 341)

Narbal Silva y Suzana da Rosa Tolfo (2011) comenta que para Lydia Guevara la secretaria de la Dirección Nacional de la Sociedad Cubana de Derecho de Trabajo y Seguridad Social, el acoso laboral es reflejo de las organizaciones o de la gestión de la misma (Glockner, 2004).

En el artículo sobre revisión del tema en Colombia, realizado por José G. Carvajal Orozco y Carlos A. Dávila Londoño (2013) hablan sobre la clasificación realizada por Einarsen (2000) acerca de las causas o antecedentes del acoso en el trabajo, las cuales se dividen en: las que se relacionan con la personalidad de la víctima o del perpetrador, en función de las relaciones entre funcionarios, y las que se relacionan al clima o ambiente dentro de la empresa. Teniendo en cuenta el primer modelo, dichos autores, comentan que algunas características de las víctimas que pueden llegar a facilitar la situación de acoso, son: baja autoestima, timidez, forma de actuar, capacidades para desempeñar su trabajo, perfeccionismo, envidia. En cambio, al acosador lo ven como una persona con autoimagen sobrevalorada, quien se siente amenazado por los demás y busca eliminarlos, encubriendo sus debilidades. Con respecto a las relaciones entre los funcionarios de la empresa, comentan que puede darse una situación de acoso cuando existe demasiada rivalidad dentro de la organización o competitividad por los puestos, donde compañeros no toman en cuenta el bienestar de los demás, preocupándose solamente por su bienestar y su pertenencia en la organización. Además puede contribuir el hecho de que compañeros sean testigos de la situación y nieguen su existencia o no intenten ayudar a la víctima, generando en esta última sensación de estar solo. Con relación a las variables de la organización como tal, se destacan: la sobrecarga de trabajo, los conflictos de funciones, los problemas de comunicación, los estilos de liderazgo, la reducción de costos, la constante competitividad en el mundo del trabajo, entre otras causas.

Para Justicia Justicia, Benítez Muñoz y Fernández de Haro (2006), algunas de las causas de acoso pueden ser discrepancias con compañeros, conflictos personales no resueltos, falta de ayuda de los superiores y nuevas incorporaciones a la organización. Estas situaciones, reunidas, forman un ambiente propicio para que se lleve adelante el fenómeno.

Ahora bien, si profundizamos en estos autores antes mencionados, podemos notar algunas afirmaciones un tanto distintas, pero también varios puntos coincidentes. En términos generales, podemos sostener que, si bien algunos de ellos consideran que existen causas individuales, todos concuerdan en que la responsabilidad, o por lo menos gran parte de la misma es de la organización. Esta afirmación abarca mucho más de lo que podemos pensar en un primer momento. Pues, con esta afirmación nos referimos a la estructuración de la misma, a la organización del trabajo, al ambiente laboral, y también a la competitividad que se genera dentro de ella, lo que lleva a generar un ambiente tenso, donde la rivalidad y la envidia pueden jugar un papel casi que definitorio al momento de la aparición de situaciones de acoso.

En lo que concierne a la estructuración de la organización podemos afirmar que es punto clave, de la se desprenden los demás, por ejemplo, una empresa poco estructurada donde los roles no están definidos, no existe un reglamento sobre el cual basarse, etc, genera un ambiente desordenado, funcionarios que realizan tareas de otros o que dejan las suyas para que lo realicen los demás, además de la constante competitividad y rivalidad que esto puede generar al no tener roles ni funciones definidas.

Quizás muchas veces se asuma que el fenómeno puede explicarse nada más por la relación entre perpetrador-víctima. Hay que tener en cuenta todos los factores que influyen en la aparición del mismo, ya que éste es un fenómeno multicausal que puede ser analizado desde distintos puntos de vista, pero que deben contemplar la mayor cantidad de variantes.

¿Cabe la posibilidad de afirmar que la relación entre los individuos por sí sola no sería suficiente para la aparición del fenómeno? Si bien las características tanto de la víctima como del perpetrador contribuyen, quizás en una organización donde no se de lugar a la aparición de fenómenos de esta índole, estas características de la relación no sean suficientes para lograrlo

Tal vez lo que no se tiene en cuenta al momento de sostener que el acoso se debe exclusivamente a las relaciones interpersonales, es que ésta se ve enmarcada en la institución. No existe una forma de analizarla si no es dentro de la misma, por tal motivo es que podemos afirmar que directa o indirectamente estas conductas se ven influenciadas por factores organizacionales. Así es que debemos contemplar el hecho de que el acoso es un fenómeno multicausal, en su aparición entran en juego diversos factores interrelacionados, por lo cual no podemos dejar de lado ninguna variable al momento del diagnóstico.

Se contemplan las causas provenientes de la organización, además de las causas individuales relacionadas a la víctima, ahora bien, ¿estarían en juego además antecedentes relacionados con el perpetrador? Se habla de características de las víctimas o particularidades de la relación de estas con él o los perpetradores, pero ¿no sería viable pensar que estas situaciones se dan por características que poseen las personas que llevan a cabo estas situaciones? Quizás sus propias características son lo que hace que se den situaciones como estas y no esté directamente relacionado a las víctima. Cabe preguntarse si en realidad la víctima no es “elegida” por alguna particularidad propia, tal vez el perpetrador no busca a una persona específica, sino a cualquier persona dentro de la organización, entonces me pregunto, ¿buscará solamente hostigar sin importan a quien? esta es una interrogante interesante para ser planteada y analizada como posible antecedente del acoso.

2- Consecuencias

El acoso, entendido como el conjunto de comportamientos nocivos, no solamente genera un ambiente malsano durante su transcurso, sino que trae consigo diversos efectos, nocivos tanto para la persona expuesta al mismo, como para la totalidad de la organización, los cuales van más allá de ese momento concreto. Detallaremos y profundizaremos en las consecuencias que puede generar.

Barón, Munduate y Blanco (2002), afirman que *“los múltiples sistemas de aplicación del acoso psicológico en el trabajo, si se mantienen de forma sostenida sobre una persona o un grupo de personas que no tiene los recursos suficientes como para amortiguar sus influencias, pueden llegar a deteriorar su salud”* (Álvarez, Govea de Guerrero, 2008, p. 97).

En la investigación sobre el acoso psicológico en la Universidad Pública de Galicia (2008) se comenta que estas situaciones afectan al individuo dejando secuelas tanto físicas como psicológicas, entre las cuales se destacan el estrés, ansiedad, depresión, insomnio. Secuelas que pueden llevar al incremento del absentismo, bajas laborales, descenso en la productividad y baja en la satisfacción laboral. Afirman además que existen otras consecuencias difíciles de cuantificar, como el deterioro de la víctima y la desmembración del grupo y la organización. En la misma investigación se manifiesta que algunas de las consecuencias que se pueden producir en la víctima son: irritabilidad, nerviosismo, sensación de injusticia, evitación de situaciones que recuerden la situación del acoso, angustia, impotencia, dolores musculares, problemas de sueño, fatiga. Además desarrollan un tipo de caracterización del proceso de respuesta que puede dar la víctima frente a la situación: comienza con una respuesta pasiva, no haciendo nada frente a la misma, luego pasa a ser una respuesta activa, la víctima habla con el acosador, y por último procede a la denuncia inicial, avisándole a autoridades de la organización o sindicatos. Pero afirman los autores que las víctimas generalmente no llegan a realizar la denuncia formal, ya que obtener pruebas efectivas de la situación es muy difícil.

En el artículo realizado por el Gobierno de Navarra (2002), se dividen las consecuencias provocadas por el acoso en varias categorías: psicofísica, laboral, familiar y social y comunitaria.

Según el plano psicofísico, podemos encontrar: afectación muy diversa, miedo acentuado y continuo, ansiedad, sentimiento de amenaza, generalización de la ansiedad, sentimiento de

fracaso, impotencia, frustración, infravaloración, apatía, trastornos emocionales, distorsiones cognitivas, problemas de concentración, atención, memoria, comportamientos sustitutorios, adicciones, conductas de evitación, agravación de problemas previos, enfermedades, trastornos diversos, como trastornos psicossomáticos o de conducta social, susceptibilidad, hipersensibilidad, aislamiento, evitación, irritabilidad, agresividad, inadaptación, afectación grave, indefensión, depresión grave, suicidio.

En el contexto laboral hacen referencia al deterioro del clima laboral, afectación de la cantidad y calidad de trabajo, interferencias en los circuitos de información y comunicación, descenso de la creatividad e innovación, despreocupación por la satisfacción de los clientes, mayor absentismo y bajas laborales, aumento notable de las consultas al Servicio Médico, aumento de la posibilidad de accidente.

En el contexto familiar se habla de malestar en las relaciones familiares, agresividad e irritabilidad, pérdida de interés por los proyectos comunes, abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares, trastornos médicos y psicológicos en otros miembros del sistema familiar, afectación de la afectividad y del deseo sexual, separación matrimonial.

En el plano social y comunitario: pérdida de fuerza de trabajo y de población activa, aumento del gasto económico dedicado a bajas laborales, jubilaciones e incapacidades, aumento del presupuesto económico y del estrés de los recursos sanitarios, aumento en la población general de las atribuciones negativas hacia los efectos del trabajo.

Para Justicia Justicia, Benitez Muñoz, Fernández de Haro y Berbén (2007) los efectos del acoso en el trabajo se clasifican en cuatro áreas: salud emocional, como la disminución de autoestima, de motivación, depresión, ideas suicidas; salud física, como insomnio, cansancio, dolores de cabeza, trastornos digestivos, náuseas, entre otras; relaciones sociales, vistas como problemas con amigos, familiares, pareja, aislamiento social; actividad profesional, disminución de concentración, de rendimiento, desmotivación, falta de interés, etc.

Para José G. Carvajal Orozco y Carlos A. Dávila Londoño (2013), el acoso psicológico dentro del trabajo puede traer distintas consecuencias tanto para las personas, la organización, como también para el entorno social y familiar. Para dichos autores, entre los efectos generados sobre la víctima de acoso, están: depresión, ansiedad, ira, desesperación, síntomas nerviosos, melancolía, apatía, agresividad, fobia, trastorno de sueño, problemas psicológicos, suicidios,

entre otros. La organización puede afectarse con la disminución de la productividad, el absentismo, la desmotivación en el lugar de trabajo, el aumento de la rotación del personal, las bajas, etc. En lo que respecta al entorno social-familiar las consecuencias pueden ser el aislamiento de la víctima, el abandono de amigos, la inadaptación social, conflictos, etc.

Según Fernando Motta (2008) existen consecuencias relacionadas a la personalidad de la víctima, como depresión, estrés, malestar psicológico y déficit en la salud, pero también consecuencias que refieren al ámbito laboral, como el ausentismo, la negligencia en el trabajo, la disminución del rendimiento laboral, baja en la satisfacción y falta de compromiso, entonces la situación vivida por la víctima, lleva a que su experiencia laboral no sea satisfactoria, placentera, sino que sea motivo de disgusto, evitando entonces mantener relaciones dentro de la organización.

Para Rodríguez-Muñoz y Sanz-Vergel (2011), según la investigación realizada sobre el papel mediador del conflicto trabajo-familia en relación a los efectos acoso psicológico, las consecuencias abarcan gran variedad de problemas, entre estos pueden destacarse los problemas emocionales y psicosomáticos que pueden traerle a la víctima y que afectan a la esfera laboral. Pero además de estos, podemos encontrar aquellos que sobrepasan este ámbito, como lo son los conflictos trabajo-familia, aunque son difíciles de observar, ya que estarían pasando los límites de la organización. En dicha investigación tratan de buscar la relación entre los problemas de salud que pueden ocasionar las conductas de acoso y el conflicto trabajo-familia. Sostienen que esta relación es bidireccional, por lo tanto el trabajo influye en la familia y viceversa, esta ha sido estudiada y trae consigo síntomas somáticos, problemas de sueño y la insatisfacción familiar. Luego de realizada esta investigación llegaron al siguiente resultado: el mobbing tiene efectos negativos sobre la salud, de forma directa e indirecta, y el conflicto trabajo-familia actúa como mediador parcial de esta relación, ya que los efectos del acoso se transmiten también, de forma parcial en ámbitos fuera de la organización. Estos autores explican la situación de la siguiente manera: el fenómeno sufrido hace que la víctima pierda algunos recursos, tanto materiales como personales, lo que genera conflictos en el ámbito laboral y familiar, al contar con menos recursos y luego de haberse enfrentado a todo este desgaste, se deriva a problemas de salud.

Según Terezinha Martins dos Santos Souza (2011) el acoso laboral es vivido de forma distinta de acuerdo al género, el lugar que ocupa el mismo y cómo reaccionan se diferencian, las

mujeres comentan o comparten el hecho, ya los hombres esconden el mismo, debido, entre otros factores, a la humillación que resulta de quedar en esta situación de víctima.

En suma, las consecuencias del mobbing, son varias y se pueden manifestar de diversas formas. En términos generales, podemos dividirlos en personales, organizacionales y sociales. Las primeras se relacionan con lo que siente el individuo después de haber vivido la situación, entre las cuales se encuentran depresión, insomnio, baja autoestima, ansiedad, trastornos somáticos, y hasta pueden llegar a suicidios en el peor de los casos, estos son los efectos que afectan directamente al individuo que sufre el acoso.

Pero estas consecuencias, ¿se limitarán al tiempo inmediato que haya culminado la situación? ¿no irán más allá? ¿Qué sucede con la persona víctima, luego de verse en esta situación? ¿Logrará desempeñarse normalmente en un futuro trabajo? ¿Se afectarán sus futuras relaciones interpersonales? Por la gravedad de la situación, los efectos negativos son tan profundos que seguramente persistan luego de denunciado y/o cesado el hostigamiento. Quizás se pueda pensar que estas consecuencias, pueden afectar el futuro trabajo de la persona víctima, generando sentimientos de desconfianza, vivencias de miedo a que se repita o se den situaciones similares a la que vivió. Su inseguridad luego de participar de una situación de acoso podría persistir por determinado tiempo y tal vez se sienta aún más expuesta a situaciones tensas y complejas. ¿y por qué no pensar que pueden sentirse incapaces de mantener nuevas relaciones, o inseguros al momento de lograrlo? Estas son interrogantes que vale la pena investigar y analizar en profundidad, ya que sería de suma importancia no generar esta limitante relacionada al tiempo inmediato luego de finalizada la situación. Además, como ya mencionamos, existe la posibilidad que se den casos en los que la persona se sienta merecedora de lo que le está sucediendo, que se crea poseedora de características que la lleven a ser destinataria de situaciones como tales, esto quizás pueda generar efectos psicológicos con mayor intensidad, aún más dañinos para ésta.

Los efectos, de acuerdo a lo que sostienen los autores, no se enmarcan solo en lo personal del afectado, sino que además atañe a la organización donde se desempeñan. Allí, los efectos se expresan tanto en la organización propiamente dicha como en su rendimiento dentro de ella y también a los que comparten la misma con el afectado. Estos efectos pueden manifestarse en forma de absentismo, abandono de trabajo de la persona afectada, también de algún compañero testigo, por miedo a que le suceda lo mismo, inseguridad, entre otras. En la organización se genera un ambiente malsano, tenso, con una calidad de vida inadecuada para

desempeñarse en su tarea de forma correcta y saludable, y esto afecta a todos los integrantes de la organización, y muchas veces a los clientes externos, pues puede generar una relación tensa, estresante con ellos también. En este contexto, la persona expuesta a la situación se siente desmotivada, sin ganas de concurrir a su trabajo, y si concurre, esta desmotivación hace que realice las tareas de forma inadecuada, o quizás incompletas, afectando así las tareas que requieren trabajo en equipo, y por ende directa o indirectamente a la productividad de la organización. Además se podría decir que en cuanto a las relaciones interpersonales de la víctima, se da una limitación consciente o inconsciente por parte de ella o de los demás. En todos los ámbitos indudablemente la organización es afectada, ya sea por el ambiente que puede llegar a generar situaciones de esta índole, como también el efecto económico que puede producir. Estos últimos deben a la repercusión del bajo rendimiento, absentismo o crecientes bajas dentro de la empresa, o también en lo que respecta a la relación con clientes externos, el ser hecho de que la organización sea “mal vista” por terceros, directa o indirectamente genera disminución de productividad y aumento de gastos en la misma.

Pero, al profundizar las teorías de los distintos autores nombrados, notamos que las consecuencias generadas, según ellos, sobrepasan también los límites de la organización, ya que afecta la vida social del individuo, las relaciones interpersonales, pareja, familia, no se limita al contexto laboral. En suma, se podría decir que la persona se siente incómoda y quizás aterrada, trata de evitar todo contacto dentro o fuera de la organización, por ende comienzan a darse conflictos interpersonales, comienza a aislarse, rechazando ciertas relaciones, tal vez debido a vivencias persecutorias, e inevitablemente esto afectará su vida familiar y social; aunque este último punto sea más difícil de comprobarlo, por el hecho de que las investigaciones realizadas acerca del tema se limitan a estudios enmarcados en el ámbito laboral. En este sentido pueden surgir interrogantes en lo que concierne a las relaciones interpersonales de las víctimas, ¿logrará ella establecer relaciones fuertes y duraderas? ¿Cuál será la duración de los efectos de participar de una situación de acoso?

Quizás se pueda sostener que en ocasiones, las consecuencias podrían agravarse, por el hecho de que muchas veces el fenómeno es difícil de notar, tanto para los compañeros a su alrededor, como para la propia persona. Lo que lleva a que se permita convivir por más tiempo con el mismo sin despertar sospecha en un principio, hasta se podría decir que para la persona expuesta puede no ser tan fácil sentirse afectada, lo que hace que lleve más tiempo en diagnosticar la misma.

En fin, todos los autores mencionados hablan de consecuencias personales, organizacionales y familiares o sociales, pero si bien todos estos ámbitos son afectados, están siempre vinculados al individuo que es víctima, siendo este el principal afectado. En esta línea, quizás podríamos considerar que, aunque no es el único, el mayor afectado en esta relación es la persona directamente expuesta a la situación de abuso, ya que es quien padece las consecuencias, tanto individuales, como organizacionales o sociales; pues lo más afectado en estos dos últimos ámbitos son las relaciones de las víctimas enmarcadas en los mismos.

Conclusiones

El tema “mobbing”, nombre que se le atribuye al acoso laboral, ha tenido relevancia en los últimos años, no solo en nuestro país, sino en todo el mundo. A lo largo de este trabajo tratamos de esbozar qué es entendido por acoso moral en el trabajo en forma global, pero en el mismo realizamos un recorte, limitándonos a autores de Iberoamérica.

La aproximación al tema permite dar cuenta de la existencia de gran cantidad de estudios sobre este fenómeno, llamando la atención lo actuales que resultan ser estos, reafirmando la idea de lo novedoso del tema.

Para tener las herramientas necesarias para realizar un correcto diagnóstico de situaciones de acoso laboral, debemos tener en cuenta que éste es un fenómeno multidimensional, multicausal y dinámico. Estas características lo hacen aún más complejos, que sumadas al hecho de que es un tema recientemente estudiado, pueden generar diversas dudas o hasta diagnósticos erróneos.

Como vimos a lo largo del trabajo, el acoso laboral puede manifestarse de diversas formas, entre las cuales se destacan el aislamiento, asignación de tareas que no corresponden, agresión verbal, algunas veces también física o sexual, entre otras. Quizás al manifestarse bajo conductas distintas lo hace más complejo y difícil al momento de diagnosticarlo, además al mostrarse en ocasiones bajo formas no observables contribuye a que pase sin llamar demasiado la atención. Pueden verse como conductas, si bien no normales, sí comunes, sin despertar sospecha de compañeros dentro de la organización y quizás le dificulte un poco hasta a la propia persona afectada darse cuenta de que está siendo víctima de mobbing, lo cual no quiere decir que no se sienta afectada, sino que quizás no le da tanta importancia, creyendo que son conductas aisladas, sin intencionalidad determinada.

Esta relación dinámica, entre perpetrador-víctima, ocurre dado a la intención del perpetrador de hostigar a la víctima, intención la cual puede ser vivida de distinta forma por la persona expuesta a la situación como para el perpetrador mismo. El fin último de la aparición del fenómeno podría ser lograr que la persona se retire de forma voluntaria de la empresa.

En lo que concierne a las causas o antecedentes, tanto la organización como el individuo son responsables por la aparición del fenómeno, ahora bien, tenemos que contemplar la idea de

que ninguna de las partes, sin la existencia de la otra, podría determinar que se den situaciones de esta índole, entonces se podría decir que son variables dependientes.

Los efectos que puede generar sobre la víctima son quizás en mayor intensidad que los que atañen a la organización, lo que no significa que esta última escape a la situación de forma casi ilesa, sino que referimos a que la mayor parte de las consecuencias negativas en la organización son las que relacionan a la víctima con la misma. Sin embargo, no podemos dejar a un lado los efectos que tiene esta situación en la organización, pero en aspectos económicos, como lo es la baja de productividad, debido a la desmotivación de la persona víctima y de sus compañeros, absentismo, aumento de bajas, lo que conlleva a otra consecuencia que es el aumento de costos por parte de la empresa.

Se realiza un intento de caracterización tanto de la víctima como del perpetrador, siendo este último, a criterio de los autores analizados, portador de rasgos negativos, como lo son la envidia, los celos, autoimagen sobrevalorada; y la víctima poseedora de características positivas, como eficiencia, competencia. Este punto, sería cuestionable, ya que carecemos de investigaciones con un buen sustento teórico, que sostengan que así son las víctimas y los perpetradores. Quizás esta situación le pueda suceder a cualquier persona indistintamente de sus rasgos de personalidad; lo que sí estaría en juego y determinaría la categorización de víctima, es la posición de la persona frente a la situación, es el sentirse y actuar como tal.

Ahora bien, en los trabajos analizados de los distintos autores iberoamericanos, se puede notar la escasez de información e incluso la inexistencia de interés expresado, en realizar investigaciones acerca de los efectos que se pueden generar en el perpetrador. Si bien, este es el que da el primer paso al momento de la aparición de fenómeno, sería algo difícil salir de esta dinámica sin llevar consigo algunos rastros. Si bien, pueden ser datos difíciles de cuantificar, serían de suma importancia para el abordaje completo del fenómeno.

Por último, pero no menos importante, cabe destacar que todos los autores iberoamericanos mencionados, remiten a los precursores Leymann e Hirigoyen. Si bien los autores estudiados aportan a la temática, lo que realizan son investigaciones, pero con el sustento teórico de aquellos, lo que podría significar que a pesar de que las situaciones se manifiesten de diversas formas, su significado y esencia son los mismos sin importar los casos concretos.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, M., Torres, T., Díaz, D., Aguilera, M., Parra, L., Pozos, B. (2012). Autopercepción de presuntos perpetradores de acoso psicológico en el trabajo. Un acercamiento fenomenológico. *Salud Uninorte*, 28(1), 29-32. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Álvarez, D., Govea de Guerrero, M. (2008). Acoso moral en el ambiente de trabajo de las empresas mixtas del sector petrolero. *Multiciencias* (8), 93-99. Recuperado de Redalyc.org

Arciniega, R. S. (2009). El Acoso Moral (Mobbing) en las Organizaciones Laborales. *Psicología Iberoamericana*, 17(2), 14-22. Recuperado de Redalyc.org.

Caamaño, E. (2011). La noción de acoso moral laboral o “mobbing” y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXVII*, 221-224. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Carvajal Orozco, J.G., Dávila Londoño, C.A. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración. Facultad de Ciencias de la Administración*, 29(49), 96-98. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Da Rosa Tolfo, S., Invitti, C. (2009). Assédio moral no trabalho por chefias. Rn T., Wittke y P., Melogno (comps). *Producción de Subjetividad en la Organización del Trabajo. Psicología y Organización del Trabajo X* (pp. 357-364). Psicolibros universitarios.

Encuesta de Calidad de Vida, dirigida a trabajadores y trabajadoras de la Universidad de la República (2011). En Comisión Permanente de Salud Mental, p.10.

Ferrari, L., Filippi, G., Cebey, M., Trotta, M. (2010). Perspectiva Psicosocial de la Violencia y el Acoso Laboral en la Políticas Públicas Argentinas. En S., Franco y A., Vasquez (Ed). *Trabajo y Gobierno de las Organizaciones: Campo de Producción y Contradicciones* (pp. 162-163). Psicolibros Universitarios.

González-Trijueque, D., Giachero, S., Delgado, S. (2012). Riesgos Psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay. *Ciencias Psicológicas VI* (1), 75-87. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Justicia Justicia, F., Benitez Muñoz, J., Fernández de Haro, E. (2006). Caracterización del acoso psicológico en el contexto universitario. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 293-308. Recuperado de Redalyc.org

Justicia Justicia, F., Benitez Muñoz, J., Fernández de Haro, E., Berbén A. (2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad. *Psicología em Estudo*, 12(3), 457-463. Recuperado de Redalyc.org

Kahale, D. (2007). EL Acoso moral en el trabajo (mobbing): Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. *Revista Gaceta Laboral*, 13(1), 79-81. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Lopez-Cabarcos, M., Pichon-Prado, E., Vazquez-Rodriguez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 43-56. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Lopez- Cabarcos, M. A., Vazquez-Rodriguez, P., Montes-Piñeiro, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 216. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Martins, T. (2001). Normas de gestao na acumulacao flexivel: o assédio moral. En M., Barreto, N., Berenchein y L. Batista (org). *Do Assédio Moral a Morte de sí. Significados sociais do Suicidio no trabalho* (pp. 112-113). Sao Paulo: Matsunaga.

Moreno-Jimenez, B., Rodriguez-Muñoz, A., Garrosa Hernandez, E., Morante-Benadero, E. (2004). Acoso Psicológico en el trabajo, Una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 279-285. Recuperado de Redalyc.org

Motta Cárdena, F. (2008). El acoso laboral en Colombia. *Revista Via Iuris*, (4), 95-105. Recuperado de Redalyc.org

Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral-mobbing-perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales* (18), 111-122. Recuperado de Redalyc.org

Rojas Chavez, A. M., (2005). El acoso "mobbing" laboral. *Revista de Derecho* (24), 233-238. Recuperado de Redalyc.org.

Rodriguez, A. (2011). Acoso psicológico en el trabajo: revisión de la literatura y nuevas líneas de investigación. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 21-29. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Sanz, L., Almendro, M., Gomez, M., Díaz-Caneja, S. (2009). Una experiencia de abordaje grupal de conflictos laborales desde los servicios de salud mental. *Revista Asoc. Esp. Neuropsiq.*, XXIX(103), 63-64. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Sanz-Vergel, A., Rodriguez-Muñoz, A. (2011). El efecto del Acoso Psicológico en el Trabajo sobre la Salud: El papel mediador del Conflicto Trabajo-Familia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 93-102. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Silva, N., da Rosa Tolfo, S. (2011). Felicidade, Bem-Estar e Assédio Moral: paradoxos e tensoes nas organizacoes da atualidade. En L. Leopold, D. Fagundez, N. Sobrera (Eds), *Psicología y Organización del Trabajo XII: Investigaciones e Intervenciones innovadoras en el campo de las Organizaciones y el Trabajo: El Estado del Arte* (pp. 249-256). Psicolibros Universitarios.

Sotelo, A. (2011). Violencia en el trabajo: el acoso moral laboral. En Comisión Permanente de procesos y condiciones de estudio, trabajo y medio ambiente laboral de la Universidad de la República (PCET-MALUK). *Manual Básico en salud, seguridad y medio ambiente de trabajo* (pp. 66-72). Montevideo: Tradinco S.A.

Ugarte, L. (2012). El acoso laboral: Entre el Derecho y la Psicología. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXIX*, 225-228. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Varela, O., Grassi, A., De la Iglesia, M., Caputo, M., García, A., Hidalgo, V., Colombo, L. (2009). Acoso laboral- Daño Psíquico. *Anuario de Investigaciones, Facultad de Psicología UBA XVI*, 60-64. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Varela, O., de la Iglesia, M., Caputo, M. (2011). El acoso laboral- Su peritación. *Anuario de investigaciones, Facultad de Psicología UBA XVIII*, 443-446. Recuperado de Scielo Scientific Electronic Library Online.

Wlosko, M. (2009). La construcción de la Violencia y el Acoso Laboral: Artefactos conceptuales y dispositivos ideológicos. Rn T., Wittke y P., Melogno (comps). *Producción de Subjetividad en la Organización del Trabajo. Psicología y Organización del Trabajo X* (pp. 340-341). Psicolibros universitarios.

ANEXOS

CARACTERÍSTICAS

AUTORES	VARIABLES	INDICADORES	AUTOR
Eduardo Caamaño Rojo (2011).	Tipos	Vertical (descendente -ascendente) Horizontal Mixta	Caamaño Rojo (2011). Hirigoyen (2002) en da Rosa Tolfo, Invitti (2009)
		Individuales colectiva	Sotelo (2011)
Hirigoyen (2002) en da Rosa Tolfo, Invitti (2009) Leymann (1996) en Lopez-Cabarcos, Pichon.Prado, Vazquez-Rodriguez (2008) Rodriguez-Muñoz	Comportamientos negativos	<ul style="list-style-type: none"> • Ofensa verbal • humillaciones públicas • Amenaza de despido • Persecución • Aislamiento • Desautorización frente a los demás. • Agresión física • Exceso de trabajo • Horas extras no remuneradas • Desigualdad en distribución de tareas con respecto a compañeros. 	Da Rosa Tolfo, Invitti (2009)

(2011) Hirigoyen (2002) en da Rosa Tolfo, Silva (2011)		<ul style="list-style-type: none"> • Revisar pertenencias 	
	Frecuencia	Mínimo unavez por semana	Leymann (1996) en Lopez-Cabarcos, Pichon.Prado, Vazquez-Rodriguez (2008)
	Duración	Mínimo seis meses	
	Categorías	Dirigido al ámbito personalidad	Rodriguez-Muñoz (2011)
		Aislamiento Social	
		Acoso Laboral	
	Interpretación de la víctima	Envidia, celos	Hirigoyen (2002) en da Rosa Tolfo, Silva (2011)
Rivalidad			
No aceptación de diferencias			

ANTECEDENTES

AUTOR	VARIABLES	INDICADORES	AUTOR
Carvajal Orozco y Dávila Londoño (2013)	INDIVIDUALES	Físicas (fuerza) Psicológicas (autoestima) Económicas (dependencia) Sociales (diferencias jerárquicas)	Niedl (1996) en Rodríguez Muñoz (2011)
Niedl (1996) en Rodríguez Muñoz (2011)		Víctima: Baja autoestima, timidez, forma de actuar, perfeccionismo Perpetrador: autoimagen sobrevalorada	Carvajal Orozco y Dávila Londoño (2013)
Lopez-Cabarcos, Pichon- Prado, Vazquez Rodriguez (2008)	ORGANIZACIONALES	Liderazgo Organización del trabajo Cultura corporativa Entorno socio-económico	Rodríguez Muñoz (2011)
Peralta (2004)		Ambiente malsano	López- Cabarcos, Pición-Prado y Vázquez-Rodríguez (2008)
da Rosa Tolfo, Silva (2011)		Estilos de dirección	Peralta (2004)
		Gestión de la organización	Da Rosa Tolfo, Silva (2009)

CONSECUENCIAS

AUTORES	VARIABLES	INDICADORES	AUTOR
Justicia Justicia, Benitez Muñoz, Fernandez de Haro y Berbén (2007)	Salud emocional	disminución de autoestima, de motivación, depresión, ideas suicidas.	Justicia Justicia, Benitez Muñoz, Fernández de Haro y Berbén (2007)
	Salud Física	insomnio, cansancio, dolores de cabeza, trastornos digestivos, naus	
	Relaciones sociales	problemas con amigos, familiares, pareja, aislamiento social	
Rodriguez Muñoz (2011)	Actividad profesional	disminución de concentración, de rendimiento, desmotivación, falta de interés.	
Carvajal Orozco, Dávila Londoño (2013)	Organizacionales	Capacidad productiva	Rodriguez Muñoz (2009)
		Nivel de confianza	
		Estado moral	
		Absentismo	Carvajal Orozco y Dávila Londoño (2013)
		Bajas de personal	
		Disminución de satisfacción laboral, motivación y compromiso organizacional	
Individuales	Fatiga	Moreno-Jimenez, Rodriguez Muñoz, Garrosa (2004)	
	Problemas de sueño		
	Ansiedad		
	Estres		

		Sensación de impotencia	Rodríguez Muñoz (2011)
		Hostilidad	
		Hipervigilancia	
		Victimización	
		Evitación de contactos sociales	