

**“IDENTIFICACIÓN DEL MOBBING O ACOSO LABORAL EN UNA EMPRESA
DEL SECTOR INDUSTRIAL DE MAMONAL, EN CARTAGENA.**

**JAIME ORDUZ DURAN.
Psicólogo**

**UNIVERSIDAD DE SANBUENAVENTURA
FACULTAD DE PSICOLOGIA
CARTAGENA DE INDIAS D Y TC.**

DICIEMBRE 06 DEL 2006

**“IDENTIFICACIÓN DEL MOBBING O ACOSO LABORAL EN UNA EMPRESA
DEL SECTOR INDUSTRIAL DE MAMONAL, EN CARTAGENA.**

JAIME ORDUZ DURAN.
Psicólogo

**UNIVERSIDAD DE SANBUENAVENTURA
FACULTAD DE PSICOLOGIA
CARTAGENA DE INDIAS D Y TC.**

DICIEMBRE 06 DEL 2006

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA.

2. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVOS GENERALES.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

3. JUSTIFICACIÓN

4. MARCO TEORICO

4.1 GLOSARIO

5. DISEÑO METODOLOGICO.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

6.1 DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO

7. CONCLUSIONES.

8. RECOMENDACIONES.

9. ANEXOS:

1- Aplicación individual-Material confidencial (Inventario para determinar mobbing).

2-Entrevista a profundidad.

3-Caso no. 1- Documentación-Perfil psicológico.

4-Caso no.2- Perfil psicológico.

5-Ley 1010 de 2006- Acoso laboral.

6-Tabulación-tablas.

7-Graficas:

- **Representación de las preguntas mas significativas por su frecuencia de respuestas positivas.**
- **Representación de las personas de la unidad de servicios industriales de la empresa que manifiesta el fenómeno del mobbing en la encuesta aplicada.**
- **Representación de los tipos de acoso encontrados en la aplicación de la encuesta a la unidad de servicios industriales de la empresa de estudio.**
- **10- BIBLIOGRAFÍA.**

INTRODUCCION

El acoso laboral o mobbing es una forma de tortura que contamina el derecho de las personas a trabajar y pervierte las ventajas terapéuticas de la acción laboral, constituyendo un factor de enfermedad que genera fobia al trabajo y grandes pérdidas económicas y de competitividad.

Se refiere más específicamente a la acción de una o varias personas de una empresa, sociedad o institución dirigida contra un compañero de trabajo con objeto de conseguir que abandone su puesto, socavar su autoestima o elevar la de los acosadores. Podemos resumirlo como el maltrato psicológico en el trabajo, reiterado y con un objetivo determinado.

Los motivos que llevan a unas personas a ejercer esa clase de acoso y derribo sobre otras son varios, aunque no tantos como motivaciones individuales existen. El principal, aunque suene sorprendente a algunos, es la envidia. La envidia entendida como celos del éxito de la futura víctima.

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

El acoso laboral ya es un delito en Colombia y en otros países. Suecia fue el pionero en esta legislación, tipificando en 1983 el acoso moral o psicológico en el trabajo como delito.

En nuestro país el congreso decretó la ley 1010 del 23 de enero del 2006 “por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”.

La concientización social ha de ser progresiva. Los acosadores no entienden la democracia ni lo que es el respeto a las personas. Y la sociedad debe amonestarlos para defender los derechos de las víctimas, proteger los intereses del estado, administrar justicia y educar a los que entorpecen gravemente la convivencia por encontrarse en estadios inferiores de moralidad.

La denuncia firme ante los tribunales, con el concurso deseable de un abogado especializado y ante los sindicatos, es el último procedimiento. Antes se deberá comunicar la situación a familiares, amigos, superiores y compañeros de total confianza para evitar filtraciones que puedan perjudicar el proceso. La razón está del lado de la víctima, y no se debe tener reparo en considerar como tal llegado el caso, dejando a un lado la violencia, o la vergüenza de que sean los subordinados los acosadores.

Millones de trabajadores sufren cada día vejaciones por parte de sus compañeros y jefes. El acoso laboral puede ocurrir a cualquier persona y destruirla. El fenómeno no tiene nada que ver con la personalidad o la categoría de la víctima, quizá empiece con una pequeña discusión entre compañeros, a la que siguen continuas indirectas, algunas palabras perversas de vez en cuando y finalmente alguna observación delante del jefe. Se aparta a la víctima y se le ignora. Basta a una persona astuta que tenga a los demás de su parte, para aislar a la víctima. La consigna es clara, ya que todos se han puesto de acuerdo, El acosado renuncia y abandona el puesto. El grupo de compañeros con frecuencia se lo disputa de inmediato y el juego sucio empieza de nuevo.

El problema del acoso es conocido. El propósito de esta investigación es identificar la presencia de este en la empresa objeto de estudio, intentando que las personas que lo padecen comprendan que ya no están indefensas y que disponen de varias tácticas para zafarse de ese flagelo con estrategias que ayudan a liberarse de la culpabilidad y recuperar la autoestima ; gran cantidad de organizaciones fundadas recientemente y grupos de autoayuda, así como el creciente compromiso de abogados, terapeutas, jefes de personal y sindicalistas serios y responsables lo confirman, las personas afectadas con este fenómeno tienen el derecho a olvidar que fueron acosadas alguna vez y rehacer su vida profesional.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Acoso Laboral es tan antiguo como el propio trabajo, aunque se haya intensificado.¹ La situación de que un trabajador se vea marginado, hostigado, vejado,... etc., por sus compañeros o por su jefe, para que aborrezca la situación y se marche, es tan antigua como el trabajo y desde luego se ha seguido manifestando tras la aparición del Derecho del Trabajo.

Cuántas situaciones deben enfrentar los trabajadores de hoy para mantenerse en el empleo. Todas estas situaciones provocan insolidaridad y ausencia de colaboración entre ellos, hasta el silencio y la no intervención en los conflictos que se puedan crear entre un miembro del grupo y su jefe. Este último goza de una ventaja "competitiva" con respecto a los subordinados porque en una relación jurídica que se distingue por el componente de la asimetría, desigualdad entre las partes a favor del que paga y no del que ofrece la fuerza de trabajo.

El que produce los medios de trabajo, el que produce los bienes necesarios para el desarrollo, el que gestiona algo, el que presta un servicio, en lugar de ser el privilegiado, el que crea y desarrolla, se convierte en el culpable de todos los males del discurso, cuando se trata de mediar ante un conflicto de acoso

¹ Azevedo, de Moura Mauro. "Assedio Moral". Temas de Recursos Humanos. www.ismabrasil.com.br/pg_pde_003.htm

Se culpa al trabajador de los gastos, los empresarios se lamentan de la imposibilidad de abaratar costos ante la "intransigencia" de los dirigentes sindicales en la negociación laboral. ¿Cómo no pueden entender que los trabajadores no son los que influyen negativamente en la reducción de las ganancias y las utilidades del empresario? Al contrario, por ser los que crean las riquezas, deben ser los que gocen de la mayor protección, del mejor clima de trabajo, del ambiente más propicio para el despliegue de sus fuerzas y su inventiva.

Colombia actualmente, a través del Congreso de la Republica decretó la ley 1010 de 2006.² Por medio del presente entrará a regular el tema de Acoso Laboral; adoptando medidas de prevenir, corregir y sancionar el Acoso Laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Determinar si existe o no el Acoso Laboral en nuestro lugar de trabajo, es un flagelo que debe despertar el interés de todos, como la importancia en la escogencia de la empresa objeto de estudio, tal inclinación radica en que esta entidad por su magnitud empresarial representa uno de los sectores mas importantes en el desarrollo laboral de la región y a su vez porque a lo largo de la

² Congreso de la Republica de Colombia. "Ley 1010 de 2006" Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006

historia a sido protagonista en las negociaciones colectivas de su convención laboral, las cuales siempre han estado marcadas por despidos, desplazamientos forzosos por amenazas y muertes de trabajadores y dirigentes sindicales. El área de Recursos Humanos (Psicología Organizacional) se gestiona todo lo competente al personal, como lo es: riesgos para los trabajadores, como son los sistemas de calidad total, la evaluación del desempeño de 180 y 360 grados, las competencias laborales, el tele trabajo, el autoempleo, el contrato psicológico, la subcontratación, etc.³

Un buen desempeño de desde el área organizacional, permite contribuir en la creación de ambientes de trabajo saludables, evitando de esta manera que se presente humillación, desprotección y acoso a los trabajadores.

El Acoso laboral no distingue del nivel cultural, la idiosincrasia popular, el idioma, la religión, el nivel de desarrollo y educacional, el país, su gente, su historia, costumbres y otros parámetros vinculados con el desarrollo humano; puesto que es una pandemia que se ve a todo nivel, afectando a las personas tanto física como moral o psicológicamente, comenzando por hechos insignificantes, que pasan casi inadvertidos, hasta llegar al verdadero "terrorismo" en el ambiente laboral.

³ Guevara, Ramírez Lydia. "Utilizar las herramientas del derecho laboral en la gestión de los recursos humanos" www.monografias.com

Por lo tanto de presentarse el acoso, en la empresa objeto de estudio, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo se está manifestando el fenómeno de Acoso Laboral o Mobbing al interior de la población de trabajadores de la Empresa “objeto de Estudio”?

Solo podemos por ahora reiterar que estamos ante una plaga, una pandemia, un elemento más que nocivo, destructor del clima laboral, del ambiente de trabajo y contra el cual no está todavía creada en todos los países la vacuna para inocular el germen del enfrentamiento, el combate y el valor. Nos referimos a la violencia en el trabajo en todas sus manifestaciones: el maltrato físico y psíquico, la violencia física y psicológica y el acoso y abuso sexual.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el fenómeno del acoso laboral o mobbing, en la empresa “objeto de Estudio”, en el sector industrial de la ciudad de Cartagena.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la presencia del Acoso Laboral o Mobbing al interior de la población de trabajadores de la Empresa “objeto de Estudio”
- Detectar el nivel del fenómeno de acoso presente en la población estudiada.
- Clasificar las conductas más frecuentes utilizadas por los acosadores en este ámbito laboral.
- Proponer posibles estrategias que permitan prevenir y corregir el flagelo del Acoso Laboral.

3-JUSTIFICACIÓN

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

Miles de trabajadores sufren cada día ultrajes por parte de sus compañeros y jefes. Es por esta razón que se justifica este proyecto investigativo, él nos permitirá conocer y a su vez demostrar, la presencia de este flagelo al interior de la empresa objeto de estudio.

Se conoce en el ámbito laboral, el desarrollo de múltiples clases de relaciones, que propician un ambiente adecuado para que se origine el acoso laboral acorde a

diferentes áreas, siendo el campo laboral el más afectado, allí se conjugan muchos intereses en común entre las personas, especialmente el del crecimiento personal al interior de cualquier organización, es normal que muchas personas pretendan alcanzar este logro, lo que no es visto como normal es la forma y los mecanismos de que se valen muchos sujetos para alcanzarlo.

Hoy en día se reconoce como una necesidad de primer orden en el medio laboral, así quedó demostrado con la sanción de la ley 1010 del 2006. Al sancionar el acoso laboral como un delito. Es por esta razón que en la actualidad todas las empresas deberán ajustar su reglamento interno de trabajo acorde a la mencionada ley de acoso.

De igual forma en el contexto educativo es importante para la Universidad de San Buenaventura la justificación de este proyecto, por que le aportará una herramienta de investigación y de trabajo a los profesionales de la Psicología, del Derecho Laboral, Administradores de Empresas, entre otras; Lo cual les permitirá a futuro desempeñarse de forma competente, acorde a las prescripciones de ley.

4. MARCO TEORICO O REFERENCIAL.

La expresión del acoso laboral es clara, indicando la presión obstinada que sufre un trabajador en su empresa. Más problemas son presentados en la expresión del Mobbing, siendo muchas las características que encerraría este marco referencial, los cuales serán tenidos en cuenta en el desarrollo de esta investigación.

El sustantivo *mob* proviene del inglés y significa algo así como “gentuza, cuadrilla, chusma”. El verbo *to mob* puede traducirse por “arremeter o lanzarse contra alguien, injuriar groseramente”.

En la década de 1980, el equipo de investigación laboral sueco, bajo la dirección del profesor Heinz Leymann, recurrió a este concepto para referirse a procedimientos muy conflictivos en la vida laboral. El término mobbing se ha extendido con rapidez y hoy se emplea con naturalidad al referirse a los casos de terror psicológico que surgen en el lugar de trabajo.

Se atribuye a Heinz Leymann la descripción de este fenómeno y su aplicación a la Psicología laboral. En 1990 propuso esta definición en el marco de un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo.⁴

'El mobbing o terror psicológico en el ámbito laboral consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella...'

La OIT ha anunciado que los riesgos psicosociales laborales se están disparando de manera alarmante, la exacta dimensión del problema es todavía desconocida en la actualidad. Su real magnitud no debería ser infravalorada si se tiene en cuenta que de acuerdo con las investigaciones realizadas, a nivel mundial serían más de 13 millones de trabajadores los que padecerían del síndrome de "acoso moral" o institucional. Ello quedó demostrado en un informe de diciembre de 2000 de dicho organismo en donde se destacó que afecta de forma creciente a las organizaciones de trabajo.

No obstante estos datos inquietantes, observamos también que todavía se genera cierta resistencia a que el fenómeno sea tratado como un problema. Es por está

⁴ **Dossier documental: Mobbing.** www.carm.es/ctra/cendoc/dossier/mobbing.asp?

razón que nuestro país ha decidido encarar este fenómeno al instaurar la ley 1010 de 2006.⁵ Dándole el reconocimiento a los organismos internacionales como: la OIT, la OPS y la OMS; las cuales reconocen en este flagelo un obstáculo para el desarrollo de las naciones y una amenaza para la salud pública.

Son muchas las conductas que dan testimonio del psicoterror laboral como son los insultos directos, insinuaciones, criticar continuamente el trabajo del acosado, criticar su vida privada, amenazar verbalmente, la incomunicación, las calumnias, la difusión de rumores falsos o infundados, la ridiculización; se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y mal intencionada; comentarios obscenos y degradantes, las personas que le apoyan son amenazadas o en su defecto reciben ofertas para que se separe del acosado.

Ante esta encrucijada que le han tendido a la víctima, queda este a la merced de las manipulaciones y violencia que contra él desencadena el acosador, tanto un superior jerárquico como un colega del colectivo de trabajo de su mismo nivel o incluso un inferior jerárquico, y se va dañando paulatinamente al encontrarse en una situación de indefensión jurídica, cuando en primera instancia los que tienen el deber de prestarle ayuda y colaborar en la solución del problema, son el sindicato, jefatura de Recursos Humanos, u otro órgano que funcione en la Empresa o en la organización laboral.

⁵ Congreso de la República de Colombia. "Ley 1010 de 2006" Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006

Estudios realizados con el acompañamiento de la Dra. María Isabel Martínez, nos llevaron a un acercamiento en una empresa del sector industrial de Cartagena en el área de Mamonal, teniendo la oportunidad de aplicar el inventario del “Barómetro Cisneros” para tomar una muestra de la población a estudiar, donde detectamos indicios de la presencia del fenómeno Mobbing o acoso laboral, tal como se referencia en el trabajo de campo que se realizó en el sexto semestre de Psicología.⁶

Es importante tener en cuenta que el Acoso Laboral no aparece de inofacto, este pasa por unas fases, que la Doctora *Marina Parés Soliva*

Clasificó de la siguiente manera.⁷

- **Seducción**: Sin esta fase no puede darse el acoso. En esta fase el acosador aún no ha manifestado su gran potencial violento. Normalmente, la seducción, va dirigida a la víctima, pero en ocasiones la seducción está destinada al entorno próximo de la víctima, y esta fase puede quedar enmascarada. Es una estrategia encaminada al conocimiento de las grietas (debilidades) de la futura víctima y cuyo objetivo es la absorción de "algo" que tiene de más la víctima, para posteriormente expropiárselo; Ese algo

⁶ Orduz, Durán Jaime. “Mobbing o Acoso Laboral” trabajo de campo de sexto semestre de Psicología

⁷ Parés, Soliva Marina. “Las Fases del Mobbing” <http://www.acosomoral.org/fases.htm>

de más, puede ser una cualidad personal, un cargo o bien los contactos sociales.

- **Conflicto**: son las disputas personales puntuales, diferencias de opinión, persecución de objetivos diferentes, o fricciones personales; donde las relaciones interpersonales ya fuera buena o neutra sufre, bruscamente, un cambio negativo. Las partes intentarán defender sus puntos de vista o intereses. Una de las partes inicia una estrategia para influir, vencer u oprimir al otro. El conflicto puntual no se resuelve, se convierte en crónico y se pasa al acoso.
- **Acoso**: La parte más fuerte adopta actitudes molestas para la otra. Son acciones sutiles, indirectas y difíciles de detectar. Están destinadas a atacar el punto más débil de la víctima con el objetivo de castigarla por su insumisión. El acosador tiende a buscar apoyo consiguiendo poner a algunos miembros de la plantilla de su parte. Eso lo consigue a través de comentarios o críticas destinadas a desacreditar a la víctima y ponerla en el punto de mira, o bien mediante la insinuación de posibles represalias a los "no seguidores".
- **Entorno**: La respuesta del entorno laboral será la que determinará la resolución rápida del acoso o bien su implantación permanente, con el

consiguiente daño en la salud del acosado. Por tanto el entorno es un elemento básico en el desarrollo o en la resolución del acoso laboral. Las razones consisten en que las personas pasan a ser Testigos Mudos: a) porque tienen miedo. b) por una avidez insaciable de poder, c) porque disfrutan del espectáculo, y d) por tener una fuerte relación de dependencia con el acosador.

- **Intervención de la empresa:** El acosador utiliza actitudes o comportamientos de aislamiento y de agresión o ataque más directo o contundente. Con ello consigue que la organización le consienta los atropellos. Pueden aparecer comportamientos de acoso grupal y la víctima empieza a ser vista como una amenaza o molestia, como "persona no grata". El objetivo es que la víctima vaya perdiendo sus mecanismos de afrontamiento, de defensa o de lucha; El acoso puede surgir en cualquier empresa, algunas veces porque la organización del trabajo tiene una deficiente planificación y en otras porque forma parte integrante del "hacer" empresarial. Tanto si se trata de una estrategia empresarial consciente, como inconsciente no debemos olvidar que reposa sobre el sufrimiento moral y físico del trabajador.
- **Exclusión:** El aislamiento de la víctima es extremo y generalizado por parte de la plantilla. Este Consiste en la exclusión del acosado del mundo

laboral, ya sea por despidos, jubilaciones anticipadas, invalidez, pérdida de la razón y a veces, incluso, con pérdida de la vida (suicidio, accidentes laborales mortales). Consiguiendo así el acosador El objetivo de la instigación del acoso, es que la víctima desaparezca del ámbito laboral como represalia final a su falta de sometimiento. Los mecanismos de desaparición pueden ser que la víctima pida un cambio de lugar de trabajo o que se marche de la empresa.

Es claro como se puede definir y dar el acoso, a través de de las fases anteriormente descritas por la autora, pero es imprescindible además determinar cuales son aquellas conductas o normas que determinan un falso acoso laboral y pasan a ser una modalidad normal dentro del medio laboral. Para ésta explicación se retomará la normatividad legal colombiana frente a este flagelo, que por medio de la ley 1010 de 2006, determinó lo siguiente, como conductas que no constituyen acoso laboral.⁸

- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Pública conforme al principio constitucional de obediencia debida.

⁸ Congreso de la Republica de Colombia. “Ley 1010 de 2006” Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006.

- b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
- c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
- d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
- e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
- f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.
- g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.

- h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículos 59 y 60 del mismo Código.
- i) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

Parágrafo: Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundado en criterios objetivos y no discriminatorios.

Lo cierto es que vivimos en un mundo donde las luchas por el Poder son la orden del día. Se lucha por ser el mejor, sin medir las consecuencias de los actos. Decimos “El fin justifica los medios”. No obstante, en esta carrera de locura por tener, tener, tener, se olvidan los principios éticos y morales; no obstante las personas empiezan a perder sus propias concesiones de lo que ellas deberían ser y se sobre pone lo que ellas en verdad son; cayendo en un antagonismo dual donde por un lado esta su esencia de lo que él “es” y por otra parte está lo que debería “ser”.

Debido a esta razón se realizó un acercamiento inicial, tomándose una muestra de la empresa objeto de estudio, donde su objetivo consistió en explorar este

flagelo de acoso, apoyados en el barómetro Cisneros; Encontrándose altos índices de hostigamiento.

Determinar las causas que acontecen o propician la aparición del mobbing, son muchas, Iñaki Piñuel, en su libro de Mobbing Manual de Autoayuda hace referencia a los ambientes y factores que desencadenan el Acoso Laboral.⁹

“los ambientes de competitividad interna entre los trabajadores, a veces favorecidos e incentivados por la propia dirección de la empresa, llevan a un tipo de guerra interna de <todos contra todos> alimentada por las nuevas condiciones de la globalización que implica un aumento de la velocidad y con la urgencia con la que se trabaja. El trabajo bajo presión, en el que todo plazo de ejecución es por defecto <para ya>, con nuevas demandas que favorecen la falta de planificación y previsión, desorganización y la incorrecta asignación de las cargas de trabajo. Además la rotación continuada de los trabajadores eventuales es asumida como una forma normal de sustituir los trabajadores desgastados o quemados, evitando invertir en la prevención, organización o dotar mejor las unidades de trabajo”.

“Muchas empresas justifican el acoso psicológico en el trabajo argumentado que es una forma estratégica para que la persona labore mejor o con mayor eficacia y

⁹ PIÑUEL, Iñaki. MOBBING: manual de autoayudas. Santilana Ediciones generales, S.L.Torrelaguna (Madrid) 2003. Pág. 88 - 89

así mejorar su rendimiento”¹⁰; cuando en realidad dicho rendimiento esta sujeto a la eliminación de puestos de trabajo, para obtener mejor productividad empresarial. Es evidente que se trata de un modo de hostigamiento, de una estrategia destructiva que termina con el capital humano de la organización, teniendo como objetivo último la destrucción o aniquilamiento psicológico de un trabajador con vistas a poder librarse de él, o excluirle más fácilmente de su puesto de trabajo.

En el momento de elegir la víctima, para aniquilarla de su puesto de trabajo, son muchas las causas a tener en cuenta en dicha determinación, puesto que la mayoría de los casos reside en que el trabajador que resulta objeto de acoso laboral se ha convertido en alguien que por alguna razón, resulta amenazante para el grupo que lo hostiga. De acuerdo a estudios realizados el factor más frecuente radica en los celos por una competencia o capacidad profesional extraordinaria.

La víctima suele ser envidiada por la aceptación o el aprecio de sus compañeros, subordinados, jefes, pacientes o clientes, por su don de gente, por evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas por su trabajo. Y en situaciones extremas también puede desencadenarse por no haberse dejado manipular por otros, o por no ser de la cuerda de quienes manejan un status en la organización. En otras

¹⁰ Guevara, Ramírez Lydia. Reflexiones al vuelo sobre la plaga del siglo XXI en las relaciones laborales. http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_1872.shtml

ocasiones el objeto de hostigamiento puede estar desencadenado porque la víctima despierta celos en los demás, debido al estilo y las situaciones personales o familiares en que maneja su vida, lo cual provoca envidia en otros que carecen de ellas.

No podemos descartar el rol que ha jugado la mujer y el hombre especialmente cuando estos han sido víctimas de acoso, al no haber aceptado insinuaciones de tipo social en caso de acoso sexual.

Los hechos diferenciales referentes a la edad, cultura, nivel de idiomas, experiencia laboral, sexo, costumbres, son tenidos en cuenta por los acosadores cuando el grupo es mayoritario aduciendo estas diferencias para ser utilizadas en contra del trabajador culpándolo de todo lo que sale mal en el entorno laboral consiguiendo con ello distraer la atención de otros problemas o situaciones de la organización.

En otras circunstancias son causas de acoso laboral las prácticas frecuentes que utilizan las personas para dar un escarmiento y hacer que otros trabajadores queden impresionados con el poder discrecional de hostigar y dañar que tienen estas personas en la organización logrando así, instaurar el psicoterror laboral entre los trabajadores, los cuales presas del temor ante lo que les podría ocurrir al no someterse a los dictámenes de los grupos que hostigan, optan por el sometimiento.

Si bien tenemos claro cuales son las fases del acoso laboral y las determinaciones descritas en la ley 1010 del 2006, también es importante describir las diferentes modalidades que existen en torno a este flagelo, es así como la empresa social del estado (ISS) determina esta clasificación.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

3. Discriminación laboral: todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

4. Entorpecimiento laboral: toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

En cuanto a los tipos de acoso laboral que existen tenemos ocasional, sistemático y extremo total.

Las consecuencias del Mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con

una especial incidencia de la patología de tipo social, presentando efectos a nivel personal, de la organización, familiar y social, y de la comunidad.¹¹

- Para el trabajador afectado: A nivel psíquico. La sintomatología puede ser muy diversa. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto afectado sería la ansiedad: la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo, puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención (los diagnósticos médicos compatibles son síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada). Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones, que además de constituir comportamientos patológicos en sí mismos, están en el origen de otras patologías. La excesiva duración o magnitud de la situación de mobbing puede dar lugar a patologías más graves o a agravar problemas preexistentes. Así, es

¹¹ HEINZ, Leyman. Citado por Feliz Martín Daza. Jesús Pérez Bilbao.
http://www.mtas.es/Insht/ntp/ntp_476.htm

posible encontrar cuadros depresivos graves, con individuos con trastornos paranoides y conductas suicidas.

- A nivel físico, podemos encontrarnos con diversas manifestaciones de patología psicosomática: desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos.
- A nivel social, es posible que estos individuos lleguen a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor, y deseos de venganza contra el/los agresor/es. En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión consejo, ayuda,..) tanto en el ámbito laboral como en el extralaboral. Desde el punto de vista laboral posiblemente resultarán individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán un óptimo rendimiento. La conducta lógica de un trabajador

sometido a una situación de mobbing sería el abandono de la organización, sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido, de un lado, a la difícil situación del empleo en la economía actual y, de otro lado, a que, a medida que el trabajador se va haciendo mayor, ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos empleos.

- Para la organización de trabajo: Sobre el rendimiento: Es un hecho cierto que tener trabajadores con este tipo de problemas afecta al desarrollo del trabajo, pues al distorsionar la comunicación y la colaboración entre trabajadores, interfiere en las relaciones que los trabajadores deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, el entorpecimiento o la imposibilidad del trabajo en grupo, problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se producirá un aumento del absentismo (justificado o no) de la persona afectada. Es posible también que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo ya que previsiblemente, el trabajador intentará cambiar de trabajo.
- Sobre el clima social: Distintos conceptos (como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales,) que señalan el

clima social en una organización de trabajo se verán afectados ante la existencia de problemas de este tipo.

- Sobre la accidentabilidad: Algunos estudios relacionan la calidad del clima laboral con la posibilidad de que se incremente la accidentabilidad (accidentes por negligencias o descuidos, accidentes voluntarios,..)
- Para el núcleo familiar y social: El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar, y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.
- Para la comunidad: Según los estudios de Leymann sobre el impacto económico de este tipo de problema para la comunidad, no hay que menospreciar las consecuencias que a este nivel se producen: la pérdida de fuerza de trabajo, costes de asistencia a enfermedades, costes de las pensiones de invalidez, etc.

El departamento de recursos humanos debe desarrollar un papel importante en la prevención y corrección del mobbing.

El Mobbing destruye toda posibilidad de que las personas que lo sufran aporten valor a su trabajo, por que destruye a la persona y al profesional. “El concepto agrupa una diversidad de comportamientos que tienen una finalidad común: la modalidad agresiva y vejatoria con o sin intención de eliminar a un trabajador de la empresa”, pero ¿Cómo es posible que tengamos dentro estos personajes? ¿Qué podemos hacer?, siempre desde el punto de vista de la GRH y teniendo en cuenta que lo hemos bautizado como un virus, se me ocurren dos vías de actuación: Prevención y eliminación (si ya está dentro).¹²

“Para evitar que nos infectemos, debemos estar alerta en los procesos de reclutamiento y selección, buscando un perfil apropiado a nuestra estrategia, también a través de la formación en habilidades directivas, relaciones humanas, gestión de personas, etc., podemos concienciar y evitar cualquier situación desagradable. Si ya lo tenemos dentro, tenemos que desinfectarnos lo antes posible, La primera acción sería apartarlos / as de cualquier cargo o puesto en el que se tengan que relacionarse o del que dependan de ellos o ellas otras personas (buscarles otro sitio provisionalmente), realizar con extrema celeridad una investigación, obtener las pruebas necesarias y “desafectarlos”, es decir “a la calle”.

¹² Molina, Tejada Carmelo. “Mobbing: un virus para la gestión de Recursos Humanos”
http://www.extremaduraaldia.com/temas/mobbing:_un_virus_para_la_gestion_de_recursos_humanos_ii.html

Hay que detectarlos / as lo antes posible, estos individuos responden, como regla general, a un mismo perfil: envidias, celos, miedos a perder protagonismo, miedos a ser superados, etc., y como regla general, ejercen esa violencia contra personas de valía. Me atrevería a decir que en muchos casos son psicópatas.

Ante las primeras sospechas hay que estar alerta, ante las primeras quejas hay que investigar, ante las primeras pruebas hay que actuar, quizás en los procesos de valoración de desempeño se deberían introducir algunos ítems al respecto. No podemos ni debemos caer en no ver o no querer ver la violencia, y que según Corsi (2003) en su libro "Violencias sociales", la veamos como algo natural y nos insensibilicemos e incluso la encubramos.

4.1 GLOSARIO.

Acoso: Acción y efecto de acosar.

Clima laboral: Condiciones o circunstancias físicas, sociales, del sitio de trabajo.

Conflicto: Problema, cuestión, materia de discusión

Encuesta: Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.

Entorno: Ambiente, lo que rodea.

Exclusión: Acción y efecto de excluir.

Mobbing: Acoso laboral, hostigamiento psicológico en el trabajo.

Muestra: Parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él.

Organización: Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Población: Conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo.

Seducción: Acción y efecto de seducir.

5-DISEÑO METODOLÓGICO

1. **Población**: la investigación se desarrollará en una población de 25 trabajadores, de una empresa del sector industrial de Mamonal, de la ciudad de Cartagena.
2. **Muestra**: La población con la que se trabajará este proyecto es con una muestra del 80% (20 trabajadores encuestados) que representa la población total.
3. **Tipo de investigación**: Para la realización de este proyecto se seguirán dos momentos apoyados en un estudio mixto que contempla una fase cualitativa y otra cuantitativa.

MOMENTO 1:

Diagnóstico:

Se realizará a través de un trabajo de campo, donde ubicaremos un determinado número de personas de una comunidad (80% de la población total), a quienes les pediremos la resolución de un cuestionario para recoger la información con

respecto al fenómeno del acoso laboral.¹³

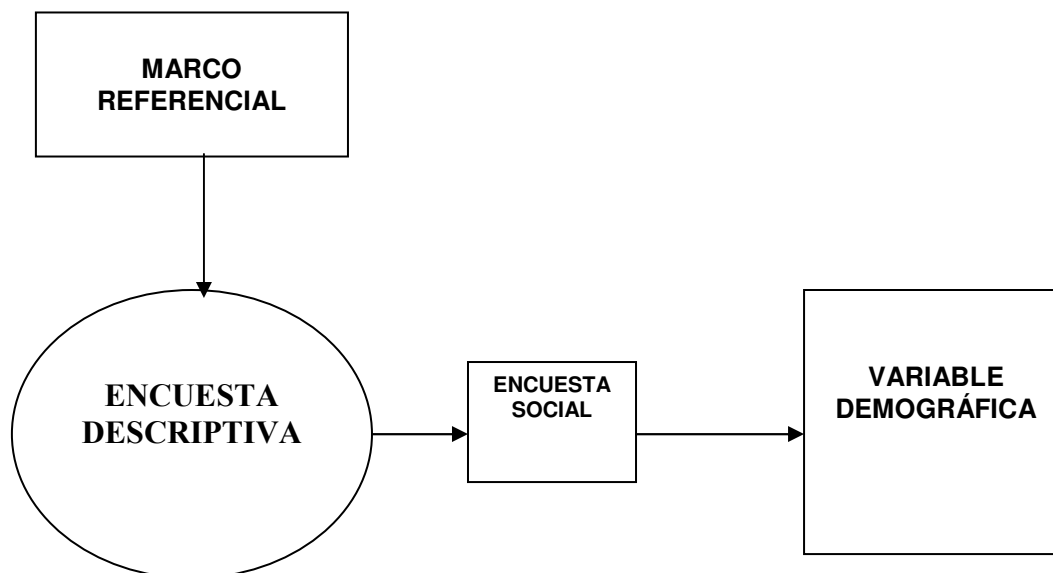


Figura. 01

La *figura 01*. Muestra un marco referencial que hace alusión a conceptos y construcciones hipotéticas que forman la estructura teórica que debe fundamentar inicialmente toda investigación. Este marco referencial está soportado, por documentación investigativa que han desarrollado otros países, más avanzados en el tema de Acoso Laboral. De igual forma la entrevista descriptiva con la cual desarrollaremos esta investigación será retomada del Barómetro Cisneros, que tendrá una aplicación social, sobre una variable demográfica, acentuada como la población de trabajadores de una de las empresas del sector industrial de Mamonal en Cartagena.

¹³ Briones, Guillermo. "la Investigación de la Comunidad" Pág.68 Trabajo de Campo.

En este tipo de investigación a utilizar es de carácter cuantitativo, que nos permitirá determinar si existe o no la presencia del acoso laboral o mobbing; el cual parte de un fenómeno deductivo, ante la presencia de múltiples cambios empresariales, por los que atraviesa en la actualidad.

Una vez determinado la presencia o no, del acoso laboral en la empresa objeto de estudio, se estructurarán los perfiles psicológicos, de las personas que resulten víctimas del fenómeno de acoso laboral, estos perfiles se crearán mediante la aplicación de pruebas psicológicas que permitan conocer la personalidad, emociones, conductas, cogniciones, asociadas a estos sujetos.

Las pruebas que se utilizaran son:

- 16 PF “Dieciséis factores de Personalidad” (Aut.: Catell): Test de personalidad.
- CT I “Cuestionario de pensamiento constructivo” (Aut.: Seymour Epstein): Test de medición de Inteligencia emocional.

Esto con el fin de ratificar la información proporcionada a la investigación en el desarrollo del cuestionario de medición, para hacer esta mas confiable, detectando

la posibilidad de que dicha encuesta halla sido tergiversada, encubierta o distorsionada y la “normalidad” de los individuos objetos de estudio.

MOMENTO 2:

Estructuración del fenómeno a partir del sujeto:

A partir de ésta fase se describirá el fenómeno del Acoso Laboral con respecto del sujeto (variable demográfica), hacia el contexto (marco referencial).



Figura. 02

En la figura 02, demostraremos, como a través de un cuestionario auto-suministrado (Barómetro Cisneros), el cual fue aplicado a una población (variable demográfica), pretendemos encontrar allí los resultados, de una presuntiva del flagelo Acoso laboral. Para luego entrar en una etapa exploratoria y de confrontación con respecto al marco referencial.

Luego de que la muestra tomada nos arroje un contenido cuantitativo, nos veremos en la necesidad de entrar en una fase de tipo cualitativo, buscando interpretar cuales son los ejes que propician, provocan y mantienen, la conducta de hostigamiento laboral.¹⁴

4. Recolección de Información:

Para recoger la información se utilizará los siguientes métodos según cada fase:

FASE 1:

Diagnóstico: en ésta fase, se pretende ser exploratoria, donde su objetivo es la recolección de información acerca del acoso laboral.

1. **El cuestionario:** El instrumento que se va a utilizar en el marco de esta investigación es El barómetro CISNEROS®¹⁵ (anexo 01), este es un cuestionario elaborado por el profesor Lñaki Piñuel para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral.

¹⁴ BONILLA CASTRO, Elssy. Rodríguez Sehk, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. Editorial Norma. Uniandes Bogotá.

¹⁵ Cuestionario Interpersonal sobre Sicoterror, Ninguneo, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales.

El Barómetro Cisneros reproducido parcialmente y siguiendo las mismas pautas que el LIPT¹⁶ de Leymann, objetiva 43 conductas de acoso psicológico, las cuales permitirán establecer si existen comportamientos de hostigamiento psicológico en el trabajo, teniendo en cuenta la escalas de valoración de cada una de la preguntas comportamentales, que varían así: 0 (nunca), 1 (pocas veces), 2 (una vez al mes o menos), 3 (algunas veces al mes), 4 (una vez a la semana), 5 (algunas veces a la semana) y 6 (todos los días). Las dimensiones a evaluar son: Aislamiento, Hostigamiento, minimización, Amenazas y sobrecarga laboral.

Dimensiones	Indicadores	Huella (ítems)
1. Aislamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Prohibición de la comunicación. • Cambio de lugar de trabajo. • Negación a participar en capacitaciones. • Exclusión de eventos sociales. • Negación de información para su trabajo 	2,3,7,31,41,42,43,47
2. Hostigamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Trato hostil y grosero. • Emisión de comentarios maliciosos. • Incitación a la agresión. • Manipulación de la información de su trabajo. • Intimidación física (empujones) 	5,6,8,10,11,12,14,15,20,29,30,32,33,34,35,36,39,40,41,48,50
3. Minimización	<ul style="list-style-type: none"> • Rechazo de sus propuestas. • Privación de actividad e influencia. • Control y vigilancia excesiva. • Burlas por su aspecto físico. • Ignoran sus intentos por defenderse. • Alusión de conflictividad. 	1,4,9,10,11,13,14,16,19,20,24,25,30,35,36,46,47,49

¹⁶ Leymann Inventory of Psicoterror

4. Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> • Amenazas con sanciones disciplinarias. • Amenazas con la pérdida del trabajo. • Amenazas por escrito. • Amenazas verbales (gestos). 	17,18,37,38
5. Sobrecarga laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de las tareas. • Exclusión de la iniciativa. • Exceso de tareas absurdas. • Fechas de entrega de trabajos que se superponen. • Negación a los recursos suficientes para la labor. 	21,22,23,24,25,26,27,28,44,45
	<ul style="list-style-type: none"> • 	

MOMENTO 2:

Estructuración del fenómeno a partir del sujeto: En la segunda parte del proceso se utilizará unos instrumentos para la exploración-interpretativa de datos obtenidos antes.

2. **Estudio de caso:** Este se realizará bajo la siguiente metodología y con las siguientes técnicas de investigación.

a. **Perfil Psicológico:** El cual se realizará mediante las pruebas psicológicas anteriormente mencionadas (16 PF y C T I).

b. **Historias de vida:** Con base en un formato semiestructurado, se realizarán las historias de vida, buscando conocer los antecedentes de los

sujetos de estudio, es decir su historia familiar, social, personal, amorosa, salud, psicológica, entre otras; Esta es un tipo de entrevista a profundidad.

- c. **Entrevista en profundidad:** Dirigida al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente por los investigadores¹⁷, es decir que mediante estas se conocerán los hechos que se encuentran en torno a la vivencia de Acoso que tuvieron estas personas.

- d. **Análisis de discurso:** Este nos permite acercarnos a un momento de la realidad social implícita en los procesos de subjetivación en cada realidad social concreta de los sujetos de estudio¹⁸; este análisis estará sometido a comparaciones entre la producción discursiva de cada sujeto y las dimensiones e indicadores de nuestro instrumento de medición de Acoso Laboral (Barómetro Cisneros).

- e. **Conclusiones:** Finalmente se terminara esta fase de estructuración del fenómeno a partir del sujeto con las respectivas conclusiones que salgan de nuestro acercamiento con cada sujeto de nuestra investigación.

¹⁷ ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD; ARTICULO VIA INTERNET:
<http://www.altillo.com/examenes/uces/publicidad/metodic/metodic2002.asp>

¹⁸ GONZALES REY, Fernando Luís. Investigación Cualitativa en Psicología. Editorial: Internacional Thomson, México 2000

5. Análisis – Interpretación

Para la realización del análisis e interpretación de la información dada por el proyecto teniendo en cuenta las dos fases del proyecto se hará así:

Momento 1:

- **Diagnostico:** Se analizará la información proporcionada por el cuestionario aplicado a la muestra de la población, con análisis cuantitativos y datos estadísticos.

Momento 2:

- **Estructuración del fenómeno a partir del sujeto:** En esta fase se hará la interpretación de los resultados obtenidos de la muestra, analizando el contenido del discurso en la entrevista a profundidad y de los datos proporcionados por el (los) sujetos de investigación en el estudio de caso, para configurar el perfil del sujeto víctima de acoso.

6. ANALISIS DE RESULTADOS.

Antes de entrar a profundizar en los resultados obtenidos, debemos aclarar que la empresa que nos permitió realizar esta investigación, hace parte de una de las entidades más importantes a nivel nacional como internacional en el sector industrial. A solicitud de la misma se reservará la confidencialidad de su razón social, más cuando al interior de ella existe el sindicato más poderoso que se haya formado en este país, sin embargo esto no quiere decir que no se interese por los resultados que arroje dicho trabajo, puesto que es una de sus grandes metas organizativas enfocada en el mejoramiento de su clima laboral, para crear ambientes de trabajos sanos.

Una vez realizados los acercamientos con la población objeto de estudio, en dialogo previo a su evaluación, se pudo evidenciar la influencia sindical al interior del grupo. Tal apreciación nos permitió saber que frente a nosotros tendríamos personas con características determinantes, por una parte manejan un entorno social asertivo con respecto a sus derechos previamente establecidos en una convención colectiva de trabajo, la cual es respaldada por un sindicato y avalada por la ley¹⁹ “Ley 584 del 2000 en su modificación del artículo 353”.

¹⁹ www.senado.gov.co/ vía Internet

“De acuerdo con el artículo 39 de la Constitución Política los empleadores y los trabajadores tienen el derecho de asociarse libremente en defensa de sus intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos; estos poseen el derecho de unirse o federarse entre sí.” Dicho respaldo a los trabajadores de la empresa les permite desinhibirse al momento de responder la encuesta, su entorno sociolaboral les protege sus derechos, generando seguridad y confianza al momento de reclamar y exigir.

Este grupo de personas posee una fortaleza para expresar de forma sincera y sin restricciones lo que vive y siente dentro de su entorno laboral. Por otra parte el exceso de protección en la clase obrera genera conductas muy susceptibles cualquier alteración de su entorno pueden sesgarla como acoso laboral, considerando muy normal que tales alteraciones del entorno se presenten y que dependan de la forma subjetiva de los afectados y de la manera como las interpreten.

ANÁLISIS GLOBAL.

La empresa cuenta con tres tipos de nóminas:

La nómina directiva conformada por los administradores de la organización, la convencional integrada por el personal de operaciones que está amparado por

una convención colectiva sindical y una nomina temporal establecida por personas operarias y servicios generales.

Por la magnitud de la organización y por la diversidad de las diferentes especialidades de trabajo se ha decidido abordar tan solo a una unidad de la empresa industrial para el desarrollo de esta investigación. Esta unidad abordada cuenta con 25 trabajadores conformados bajo la siguiente estructura organizativa : Un coordinador de planta, un custodio del proceso, un supervisor de mantenimiento, dos ingenieros del proceso, cuatro supervisores y 16 operadores.

Se abordaron 20 personas del total que conforman esta unidad operativa, las cuales fueron escogidas al azar correspondiendo al 80% del total del personal encuestado, hallándose que 13 personas (65%) manifestaron haber sido acosados de forma ocasional, afirmando que en determinadas situaciones fueron victimas de rumores y calumnias de forma malintencionadas Y en otras situaciones fueron limitados ante cualquier intento de superación en la escala organizativa de la unidad

Muchas de las causas que originan este acoso laboral se asocia por deterioro en las relaciones interpersonales motivadas por las acciones sindicales, competencias e inconformismos por las preferencias personales parcializadas con cierto grupo de trabajadores y por violaciones a los derechos de superación

laboral. A raíz de esta situación muchos de los afectados presentaron conductas como desinterés al trabajo, aislamiento introversión participativa en decisiones operativas, estrés laboral, ausentismo laboral, distracción laboral, accidentabilidad, etc.

Según Barón Miguel Mundéate, Lourdes y Blanco, Maria José, afirman que :” *Ante las investigaciones iniciales de hostigamiento psicológico en el trabajo el primer síntoma de las víctimas es la desorientación. Las personas que esperan el apoyo y acogimiento de la organización de su “empresa”, no se explica el porqué de la presión, pero no actúa contra ella confiando en que más tarde o más temprano la presión pasará y contarán con la búsqueda integración en el proyecto de la organización.*”

Otro resultado hallado ha sido el de 3 personas (5%) que manifestaron haber sido acosados de forma sistemática, especialmente en las situaciones en las que afirman que se inventan rumores y calumnias acerca de las personas de manera malintencionadas (ítem 8), cuando se reciben criticas y reproches por cualquier cosa que se haga o decisión que tome en el trabajo con el objetivo de paralizarlo y desestabilizar a la persona (ítem 11) y cuando se amplifican y dramatizan de manera malintencionada pequeños errores que comete la persona para alterarla y ponerla en ridículo frente a sus superiores (ítem 12). Estos tres ítem representaron la mayor frecuencia dentro del acoso sistemático, como puede

interpretarse el tipo de acoso se hace de una forma mas selectiva hacia la persona y deja de ser parte de la mayoría. Tal forma selectiva de acoso se origina en represarías por conflictos de índole sindical o personal que deterioran las relaciones entre las partes.

Según Barón Miguel Munduate, Lourdes y blanco, Maria José afirman que : “*Llegada a una fase mas avanzada donde el conflicto se hace mas evidente, caracterizada por una graduación mas incisiva del acoso hacia la victima, con el objetivo de intimidar a la misma y hacerle notar que cualquier intención de defensa, solo consigue acrecentar el hostigamiento.*”*A veces estas reacciones de incremento del acoso son acompañadas de amenazas condicionadas, de carácter punitivo, dirigidas explícitamente hacia el estatus o estabilidad laboral de acosado.*

Igualmente 2 personas (5%) manifestaron padecer acoso laboral de forma extrema, donde la mayor frecuencia estuvieron representado casi en todos los ítem incluyéndose el número 8 y 42 que son el de mayor frecuencia en respuestas positivas obtenidas de la encuesta. De igual forma ambas personas concordaron en las respuestas negativas en el ítem 25, 27, 28, 29, 38, 40 y 48. Así se puede constatar en la tabla anexo No. 1 (Personas encuestadas / preguntas realizadas), donde la persona numero 7, presenta 21 respuestas positivas de acoso de las 50 formuladas, Y por otra parte la persona No. 12 presenta 39 respuestas positivas de acoso con respecto a las 50 formuladas, siendo esta ultima la mas alta

puntuación sobre la presencia de acoso laboral. Las causas se hacen más evidentes cuanto se aumenta la presión selectiva hacia el sujeto donde el entorno se hace casi insostenible para las partes y la exposición en cuanto al tiempo es prolongado.

Estas situaciones extremas de acoso pueden desencadenar deserción laboral, problema de índole médico, por lo general su carrera tiende a concluir en una amarga prejubilación, la solución a los problemas laborales se busca fuera de la organización, se fomentan conductas de evitación, ideación recurrente, fobias, alteraciones del sueño, deterioro de la vida familiar, etc.

La no canalización correcta y adecuada del acoso laboral repercute en muchas afectaciones patológicas donde este malestar se somatiza, entre estas está la alteración del estado de ánimo, trastornos obsesivos, trastornos bipolares, depresión y ansiedad. Otras conductas que se pueden desarrollar son las sociales inclinadas al consumo de drogas, tabaco y alcohol como una puerta de escape y alivio a su tensión. Si bien en esta fase el entorno laboral y social está deteriorados, no puede quedar exento su repercusión familiar, pues allí muchos encuentran su desahogo y descargan su represión laboral en conductas autolesivas hacia su familia, presentándose los divorcios, violencia intrafamiliar e incluso suicidios. Se presentan también afecciones fisiológicas como hipertensión, trastornos digestivos, dermatológicos, colon irritable, alopecia y cierta propensión

a sufrir accidentes vasculares y coronarios. Según Edreida Maria José las consecuencias se asocian a: *“Se busca premeditadamente una violencia sin huella, y lo único que se ve en el proceso es el progresivo deterioro psíquico y físico de la víctima, que es maliciosamente atribuido a su mal carácter, su incompetencia, su mala salud, etc.”*

Finalmente tres personas (5%) manifestaron no haber sido acosadas.

Realizada la interpretación estadística con respecto al Barómetro Cisneros, podemos determinar que las personas a abordar son aquellas que manifestaron presentar Acoso Laboral de forma extrema, por lo tanto se les aplicó a los dos sujetos los Test psicológicos de personalidad(16PF y CTI) para poder descartar conductas paranoides de persecución; hallándose que ninguno de los dos sujetos tienen indicativos clínicos de alteraciones en sus personalidades , quedando clasificados como sujetos supuestamente “ normales” en su estructura de personalidad. En ambos sujetos se detectó tendencia al compañerismo y buen manejo de las relaciones sociales e interpersonales.

Entonces se procedió a obtener la mayor evidencia personal de cada uno de ellos, a través de la entrevista a profundidad y los análisis de discursos de cada sujeto, la cual permitió también conocer más a fondo sus problemáticas individuales

vivenciada por cada uno de ellos, para ilustrar mejor estas historias de vida laboral ver en el apartado de anexos los casos de acoso No 1 y 2.

En el relato de vida de estas personas se puede evidenciar Acoso Laboral, éste se encuentra presente en el entorno laboral investigado. En el caso 1 el hostigador esta representado por las políticas empresariales, a diferencia del caso 2 donde son varios los sujetos acosadores, jefes jerárquicos y compañeros de trabajo quienes hostigan al sujeto de estudio, siendo estrategia del superior sacarse siempre limpio de toda acción, contando con aliados que ejecutan todos sus planes de acoso.

A-DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento empleado durante ésta investigación es el “Barómetro Cisneros” (encuesta estructurada), el cual fue adaptado por la Dra. María Isabel Martínez (especialista en Psicología organizacional), acorde a las necesidades de nuestro entorno socio-laboral. Se conservó del documento original las preguntas que indagan los comportamientos que incurren en el acoso laboral y se modifica la opción de respuesta del encuestado (ver formato anexo No.2 de la encuesta realizada), dando como opción optativa el “sí” ó “no” frente a cada ítem. Donde “Si” tiene un valor de uno (1) y el “No” tiene un valor de cero (0).

Una vez realizada la encuesta se procede a tabular los resultados como lo muestra la tabal No.1 (ver en anexos), donde se confrontan el número de personas con respecto a las respuestas emitidas en cada una de las preguntas, luego se obtendrán los siguientes resultados.

- La sumatoria vertical de cada persona con respecto a la respuesta de cada pregunta (tener en cuenta que cada respuesta positiva equivale a uno y la negativa vale cero), nos permitirá conocer el grado de exposición al flagelo del acoso laboral, luego si tal sumatoria se encuentra entre un valor de uno

(1) a diez (10) se describe que ésta persona es acosada de forma ocasional. Pero si la sumatoria se encuentra entre un rango de once (11) a veinte (20), diremos que la persona es acosada de forma sistemática y finalmente si la sumatoria supera los veintiún puntos (21) diremos que la persona es acosada de forma extrema.

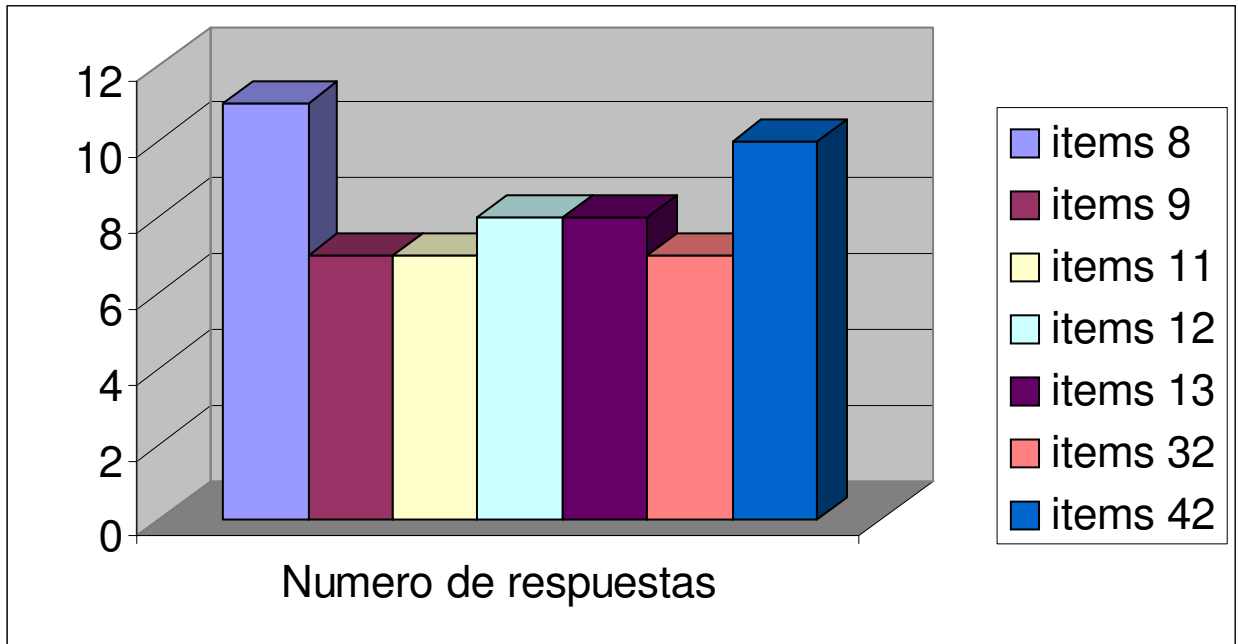
- Otro dato estadístico consiste en la sumatoria horizontal con respecto a las preguntas formuladas, lo cual nos da la intención de respuesta de las personas frente a cada pregunta, donde el mayor número de intención de respuesta, nos dará a conocer las conductas más frecuentes que se utilizan en este entorno para acosar a las víctimas.

El barómetro empleado permitirá obtener una investigación de tipo descriptiva, pero con un enfoque cuantitativo, lo cual permite observar los hechos tal y como aparecen.

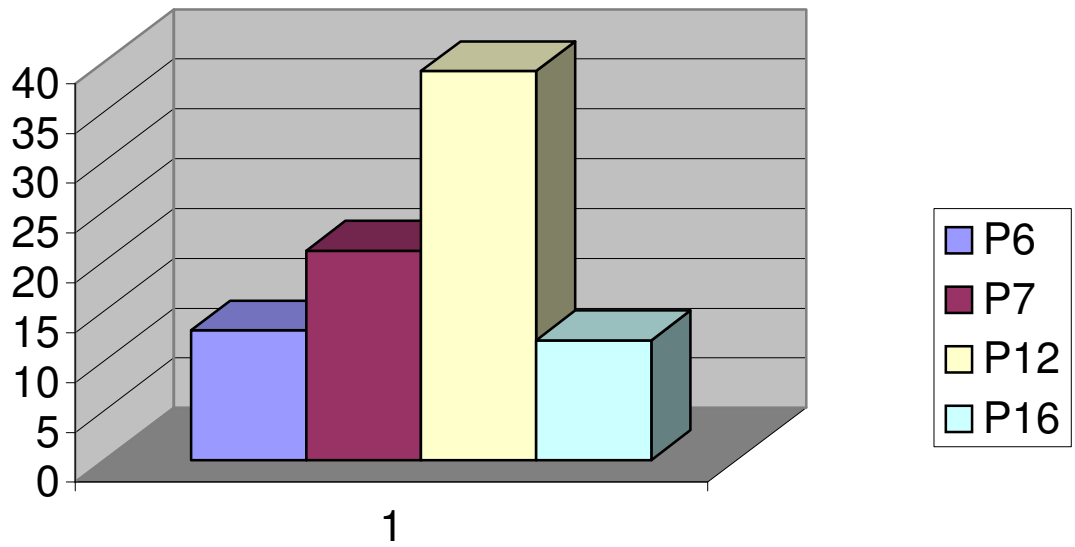
- **ACOSO OCASIONAL:** se caracteriza por que en determinadas situaciones las personas han sido víctimas, donde se han inventado y difundido rumores y calumnias de forma mal intencionada. Y en otras situaciones donde se limitan las posibilidades de superación (predomina la intención de forma grupal).

- **ACOSO SISTEMÁTICO:** Se caracteriza por que en determinadas situaciones, el acosador ataca a su víctima de forma selectiva y dejan de atacar al grupo.
- **ACOSO EXTREMO:** Se caracteriza por que el hostigamiento a parte de ser selectivo como el anterior, se le agrega el tiempo de exposición, el cual es mas extenso, lo que hace que éste sea casi intolerable.

REPRESENTACIÓN DE LAS PREGUNTAS MÁS SIGNIFICATIVAS POR SU FRECUENCIA DE RESPUESTAS POSITIVAS.

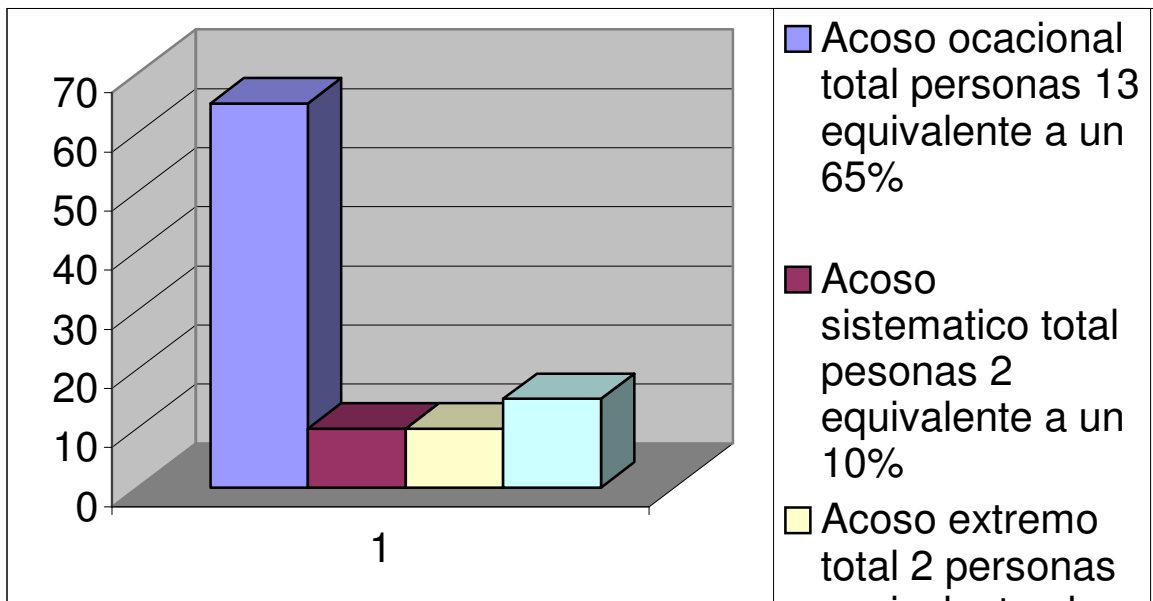


REPRESENTACIÓN DE LAS PERSONAS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA EMPRESA ECOPETROL QUE MANIFESTARON EL FENÓMENO MOOBING EN LA ENCUESTA APLICADA.



NUMERO DE REPUESTAS

REPRESENTACION DE LOS TIPOS DE ACOSO ENCONTRADOS EN LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA A LA UNIDAD DE SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA EMPRESA ECOPETROL.



7. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general propuesto en esta investigación, consistente en identificar el fenómeno del acoso laboral o mobbing en la empresa objeto de estudio del sector industrial de la ciudad de Cartagena, nos dirigimos específicamente a determinar la presencia , el nivel del acoso al interior de la

población de trabajadores de dicha empresa como también cuales son las conductas mas frecuentes utilizadas por los acosadores en este ámbito laboral y proponer posibles estrategias que permitan prevenir y corregir el flagelo del acoso.

Se halló en el transcurso de la indagación ,la constatación del fenómeno mobbing dentro de la unidad de la empresa industrial abordada a través de Veinte (20) personas encuestadas 100%, de las cuales el 85% presentó algún tipo de acoso moderado reflejado en el área laboral, el 10% evidenció fuerte acoso y solo el 5% manifestó no haberlo padecido nunca, lo anterior demuestra que el clima laboral se encuentra expuesto y sometido a dicho fenómeno, se observaron fuertes tensiones y presiones que hacen del ambiente de trabajo un espacio ansiogeno, preocupante, con el menoscabo de las relaciones interpersonales entre sus trabajadores.

El deterioro social entre compañeros de trabajo es evidente, no solo como consecuencia del acoso, si no también producto del contexto histórico de la empresa, donde ha sido tradición la presencia sindical que acrecienta las dificultades interpersonales entre los trabajadores sobre todo cada vez que se aproximan las negociaciones de los pliegos sindicales. En el caso No. 2 se manifiesta cuando el trabajador es trasladado a la planta de Cartagena desde la planta de Barrancabermeja, su recibimiento en la nueva planta es cordial, pero con aclaraciones de que las personas que venían transferidas de esa ciudad

presentaban conductas muy conflictivas, por la influencia sindical., se hace evidente la rotulación de problemático sin conocer su desempeño laboral y personal. Dentro de dichos movimientos se manifiesta todo tipo de tácticas con el fin de no darse ventaja entre ellos mismos, apareciendo las situaciones de despidos laborales injustificados, sesgos, violaciones a derechos humanos, saboteos a el personal de directivos desprestigiando sus capacidades laborales y atentados contra la infraestructura de la empresa. En el caso No.2 es evidente cuando en un paro laboral el sujeto decide ir a trabajar por temor a un despido y esto es tomado como una traición al sindicato, de cual se retira después de ese suceso y es allí donde comienza la cadena de acosos.

En el caso No.1 se observa claramente que es la empresa quien acosa al empleado, este es miembro activo del sindicato, se encuentra dentro de la nomina convencional cobijado por el fuero sindical y lo trasladan a otra unidad de la nomina directiva con el fin de que cese su participación en este movimientos o en su defecto se retire de la empresa, el empleado responde con una demanda a la empresa para resguardar sus derechos.

Al transcurrir los periodos de estos conflictos sindicales no se resuelven todas las situaciones como podría esperarse, puesto que las emociones y pensamientos negativos generados en los enfrentamientos dejan huellas muy arraigadas en las personas quienes se resisten a superarlas, permitiendo una contienda que no parece tener final.

Aparecen entonces las justificaciones por parte del acosador(a) disfrazando las causas que son ajenas a una realidad coherente para las personas acosadas.

Iñaki Piñuel²⁰ manifiesta que "cuando a las personas acosadas se les interroga acerca de cómo explican ellas porque fueron elegidas como objetivo de hostigamiento estas responden que son acosadas porque se resisten a ser manipuladas, a diferencia de otros que no ofrecieron resistencia, porque además no caen en el servilismo y la sumisión, por despertar celos en el acosador debido a la competencia laboral extraordinaria, como en el caso No.2 donde el sujeto es discriminado por estar bien preparado en conocimientos y experiencia, negándosele la oportunidad de participar limpiamente en los concursos de ascensos y el derecho a presentar las pruebas como requisito para tal fin. También dice Iñaki que " se presenta acoso por envidias suscitadas debido a las habilidades sociales, por la personalidad narcisista, sicopática o paranoica del abusador, y por ser diferente en algunas características significativas a la mayoría de los trabajadores" Como en el caso No.1 donde el trabajador es considerado por la empresa como un peligro por sus excelentes capacidades para mover la masa y concientizarla de sus derechos dentro de esta.. De la misma manera se piensa también que el verdadero motivo de acoso no radica en lo que la persona haya hecho, sino mas bien en algo que "no ha hecho", la victima no ha ejecutado

²⁰ PIÑUEL, IÑAKI. EN SU LIBRO "MOBBING MANUAL DE AUTO AYUDA" (JUNIO DE 2003) EDICIONES GENERALES.

ninguna acción que justifique un hostigamiento, por lo tanto siempre resultará inocente, es importante crear conciencia en estas personas de la situación en la que se encuentran para lograr su recuperación psicológica.

Entre los verdaderos motivos de acoso encontramos que por lo general el acosador tiene como objetivo absorber algo que su víctima posee de más, ese algo puede ser una cualidad personal como es el caso No. 1 y 2 donde los ambos sujetos poseen habilidades para entablar relaciones interpersonales, aspiran a mejores cargos dentro de la empresa o bien poseen buenos contactos que el acosado no tiene y desearía tener, el acosador no soporta la insumisión de su víctima y resuelve castigarlo buscando coaliciones entre los demás compañeros para hacerle daño psicológico como quedó demostrado en el caso No2 que se valen de chismes y rumores malintencionados para que el coordinador niegue la posibilidad de ascenso al sujeto, quien al final logra que un directivo dentro de la empresa lo ayude ante la oficina de recursos humanos despertando aun mas la rabia del coordinador que hasta le roba cierta cantidad de dinero que le pide en calidad de préstamo y le hace abrir una injusta investigación por el apagón de la planta durante una jornada de paro. En otras ocasiones continua Lñaki “ la víctima mantiene una fuerte dependencia del victimario favoreciendo el acoso, el objetivo final es que la víctima se torne vulnerable y vaya disminuyendo sus capacidades hasta perder sus estrategias de afrontamiento, defensa o lucha y de esta manera poder ser eliminado del ámbito laboral.”

La investigación arrojó que a una de las personas sometidas al mobbing o acoso laboral (caso No.1) por gozar de vínculos sindicales en la empresa, se atrevió a denunciar públicamente el acoso laboral al que fue sometido, (ver pruebas de la denuncia interpuesta ante un juez laboral en el anexo del caso numero 1), no sucediendo lo mismo con el sujeto de caso No.2, quien se atemorizó al pensar que no lo entenderían, no le creerían o lo tomarían como una exageración, por lo tanto resolvió no denunciar, solo buscar ayuda dentro de la organización suponiendo anticipadamente que la empresa tomaría represalias contra su futuro laboral si denunciaba públicamente.

La indefensión del acosado del caso No.2 a presentar conductas de personalidad no confrontativas, prefiriendo quedarse en el silencio y el anonimato.

Debido a la persistencia del moobing en las organizaciones y los trastornos que esta genera tales como estrés postraumático, ansiedad, depresión y somatizaciones variadas que se presentan cuando se producen condiciones de sobrecarga psíquica que trastornan la vida cotidiana diaria, es indispensable que el trabajador reciba asistencia especializada por parte del psicólogo(a) ya que por lo general están confundidas, manejan sentimientos de culpabilidad, indefensión y baja auto eficacia, sintiendo que no hay una explicación suficientemente valida para el sufrimiento que padecen. El acompañamiento psicológico debe ser el que se le da a una persona con dificultades emocionales y no una terapia para enfermo mental, las victimas de mobbing necesitan más entrenamiento dirigido

por alguien debidamente acreditado que una terapia por patología. Es responsabilidad de la organización que este riesgo laboral no se produzca, una vez que el daño se ha ocasionado es imprescindible cuanto antes apoyar la recuperación psicológica de la víctima.

El acoso laboral es un problema en el que solo hay perdedores: Los acosados, los acosadores, los compañeros que se mantienen al margen, los superiores que no se comportan como tales y los empresarios que pierden beneficios y asumen los costos del trabajo perdido y la necesidad de mejorar las medidas de seguridad.

No existe ningún caso de acoso que sea favorable, cuando un empresario o un superior introducen este método por motivos estratégicos o lo consienten en silencio por reducir costos o personal no son conscientes que están destruyendo el ambiente laboral y desmotivando a sus empleados, el hipotético beneficio queda reducido por la pérdida de motivación y creatividad.

Con la aprobación de la ley 1010 de 23 de enero de 2006 se da un paso importante en Colombia para enfrentar el acoso laboral como práctica que se mantiene oculta, ignorada y silenciada por quienes lo sufren por temor a perder sus empleos o por no encontrar los mecanismos adecuados que lo ayuden a proteger su identidad.

Con esta ley se pretende adoptar medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y demás hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Se alberga la esperanza que con ella se abra un camino que permita enfrentarlo. En contraste con las innumerables sanciones y causales de despidos de los empleadores que ajustan reglamentos internos al código sustantivo del trabajo, así como la normatividad disciplinaria del sector estatal, deben ser armonizados de acuerdo con la norma aprobada, con los artículos sobre conductas y circunstancia, los sujetos, procedimientos y las sanciones sobre acoso laboral en sus diferentes manifestaciones.

El propósito de esta iniciativa legislativa es atacar el acoso, ojala no se convierta en letra muerta puesto que continuaría diluyéndose la responsabilidad de quienes abusan de una posición dominante o de una circunstancia que pone en inferioridad a la víctima para infundirle miedo, intimidación, terror y angustia continuando con la burla y el atropello a la dignidad del ser humano.

Por otra parte, una de las grandes deficiencias que encontramos en la ley es que deja por fuera a quienes se encuentran vinculados mediante contratos de prestación de servicios, que por mantener una relación directa con los contratantes, de una u otra manera están en condiciones de subordinación por la necesidad que existe de renovar el contrato. Según el Dane aproximadamente dos millones trescientas mil personas prestan sus servicios en condiciones de relación

laboral mientras que siete millones de colombianos(as) trabajan bajo modalidad de prestación de servicios.

Es necesario ejercer un control permanente en el interior de la organización esto debió ser previsto dentro de la ley como parte de su responsabilidad social. Así mismo la creación dentro de las estructuras de las empresas o lugares de trabajo de un comité femenino que conozcan las denuncias de acoso sexual de sus compañeras y contribuyan a su protección

Tampoco consagra la ley el acoso laboral a los sindicalistas ni las medidas de protección especiales para evitar tal situación y conjurar la crisis que enfrenta en Colombia el sindicalismo cooptado por los empleadores como forma de impedir su ejercicio.

8-RECOMENDACIONES

El papel de los especialistas en recursos humanos de la empresa en estudio resultará crucial para trabajar en la prevención del acoso laboral dentro de su organización, con frecuencia las intervenciones que se desarrollan en estos departamentos de recursos humanos llegan demasiado tarde para el acosado, se hacen presente solo cuando la situación laboral y organizativa es insostenible, en la mayoría de las veces se valora el caso como si la víctima tuviera la culpa y no el hostigador, por eso recomendamos extremar la atención para no confundir los efectos del mobbing con su causa.

Se hace imprescindible la formación del personal del departamento de recursos humanos en la identificación e intervención de casos de acoso laboral y el desarrollo de habilidades para investigar y monitorear diferentes tipos de violencia dentro del campo laboral que a veces pasan inadvertidos.

Como acciones de prevención contra el acoso laboral sugerimos que la empresa declare dentro de sus objetivos empresariales lo importante que son sus trabajadores y como son valorados por la organización, aplicando de forma proactiva políticas para prevenir el enrarecimiento del clima laboral que incentiven la colaboración, la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales, formando a los directivos y mandos medios en liderazgo, resolución de conflictos, comunicación, habilidades sociales y prevención de estrés; proporcionando a los trabajadores información relevante clara y específicas de las actividades que deben desarrollar, los objetivos a alcanzar y los medios de que disponen para ello, se debe impartir capacitación en la prevención de riesgos en especial en la dinámica y desarrollo del mobbing dentro de las organizaciones con las debidas estrategias de afrontamiento, proporcionando sistemas de promoción basados en el mérito y no en la política, amiguismo o favoritismo, rechazando el

hostigamiento de raíz sin importar quien sea el acosado y el acosador, ni cual su rango jerárquico, sancionando a los mandos que utilicen de manera recurrente la dirección por amenaza y la gestión a través del miedo, y por ultimo desarrollar programas de acogida e integración a los nuevos empleados que ingresen a la organización.

Todo lo anterior redundara en una mejora del clima laboral ,en el incremento del rendimiento de los trabajadores , en la reducción del ausentismo y las rotaciones tanto internas como externas.

El estado se ha pronunciado al respecto con la sanción de la ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral y es del dominio publico que la empresa en estudio ya reformo su reglamento interno de trabajo por lo tanto sugerimos que todo el personal que labora allí tenga acceso a dicha ley, la socialice y se programen unas charlas foros para conocerla detalladamente y opinar sobre sus ventajas y desventajas.

En el caso numero 2 reportado como acoso laboral extremo dentro de la investigación, el sujeto presenta indefensión que lo lleva a tomar conductas de personalidad no confrontativas debido a los temores que lo atañen, para él es necesario neutralizar los efectos psicológicos del mobbing a través de estrategias personales tales como informarse sobre su problema , documentar y registrar las agresiones de que fue objeto desde el principio, hacer publicas las agresiones que se reciben en silencio y en secreto, comunicándolas a la familias y amigos, desactivarse emocionalmente evitando reaccionar ante las agresiones, controlando y canalizando la ira y el resentimiento, hacer frente al acoso para que el hostigador retroceda, ser asertivo ante criticas y calumnias evitando el aislamiento social, no intentar convencer al hostigador, desarrollar su formación profesional capacitándose ampliamente, ir conscientemente a la baja laboral o a la renuncia voluntaria antes de permitir ser destruido psíquicamente, solicitar ayuda

psicológica especializada, hacer valer sus derechos través del consejo legal, recurrir al poder curativo del humor, permitirse exteriorizar emociones llorando y por ultimo tratar de personar al acosador como forma de liberación final.

ANEXOS

TABLA DE CONTENIDO ANEXOS.

1-Aplicación individual-Material confidencial (Inventario para determinar mobbing).

2-Entrevista a profundidad.

3-Caso no. 1- Documentación-Perfil psicológico.

4-Caso no.2- Perfil psicológico.

5-Ley 1010 de 2006- Acoso laboral.

6- Tabulación-Tablas.

7-Graficas:

- **Representación de las preguntas mas significativas por su frecuencia de respuestas positivas.**
- **Representación de las personas de la unidad de servicios industriales de la empresa que manifiesta el fenómeno del mobbing en la encuesta aplicada. Representación de los tipos de acoso encontrados en la aplicación de la encuesta a la unidad de servicios industriales de la empresa de estudio.**

INVENTARIO PARA DETERMINAR LA PRESENCIA DE ACOSO EN EL TRABAJO (MOBBING)

1-APLICACIÓN INDIVIDUAL – MATERIAL CONFIDENCIAL

A continuación usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de situaciones que pueden presentarse en su lugar de trabajo. Por favor analice detenidamente si usted a padecido alguna de esas situaciones en los últimos seis meses. Señale una respuesta según su propia experiencia. Lo consignado en este inventario es material anónimo y confidencial que solamente ser usado en el marco de esta investigación.

IDENTIFICACION

EMPESA _____
 CARGO _____
 ANTIGÜEDAD _____

N º	ITEM	SI	N O
1	Me siento desmotivado o angustiado al llegar a mi lugar de trabajo por forma como me tratan mis superiores o mis compañeros.		
2	Mi superior se niega a comunicar, hablar o reunirse conmigo		
3	Algunos de mis compañeros me ignoran , me excluyen, fingen no verme, no me devuelven el saludo		
4	Mis sugerencias y opiniones son ignoradas de manera sistemática e intencional		
5	Me gritan o elevan la voz con el objetivo de intimidarme		
6	Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme		
7	Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo		
8	Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí, de manera malintencionada		
9	Menosprecian y hablan mal de mi trabajo sistemáticamente no importa lo que haga		
10	Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antitéticas contra la empresa o los clientes para perjudicar mi imagen y reputación		
11	Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo con el objetivo de paralizarme y desestabilizarme		
1	Se amplifican y dramatizan de manera malintencionada		

2	pequeños errores que cometo, para alterarme y ponerme en ridículo frente a mis superiores.		
1 3	Desconocen mi esfuerzo profesional, restándole su valor, o atribuyéndolo a otros factores		
1 4	Intentan persistentemente desmoralizarme mediante todo tipo de artimañas		
1 5	Utilizan de manera malintencionada varias estratagemas para hacerme incurrir en errores profesionales y después acusarme de ellos		
1 6	Controlan, supervisan o monitorizan mi trabajo de forma malintencionada para intentar encontrarle errores		
1 7	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios como sanciones o suspensiones		
1 8	Se me recuerda con regularidad que puedo perder mi empleo		
1 9	Evalúan mi trabajo y desempeño sistemáticamente de forma negativa de manera inequitativa o sesgada		
2 0	Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia, y luego me acusan de no hacer nada o de ser perezoso		
2 1	Me asignan sin cesar nuevas tareas o trabajos, sin dejar que termine los anteriores, y me acusan de no terminar nada		
2 2	Constantemente se me asignan los turnos más difíciles o los horarios mas prolongados.		
2 3	Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido		
2 4	Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias para humillarme o agobiarme		
2 5	Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética, para presionarme		
2 6	Me asignan tareas difíciles de cumplir y me privan de los recursos necesarios		
2 7	Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito		
2 8	Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad		
2 9	Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente		
3 0	Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros		
3 1	Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos		
3 3	Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi		

2	trabajo		
3 3	Me provocan constantemente para llevarme al limite de mi paciencia		
3 4	Envenenan a la gente a mi alrededor contándole todo tipo de calumnias o falsedades, poniéndolas en contra mía de manera malintencionada		
3 5	Hacen burla de mí intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, o me ponen apodos ofensivos.		
3 6	Recibo injustas críticas o burlas acerca de aspectos de mi vida personal (raza, religión, origen etc.)		
3 7	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios		
3 8	Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio		
3 9	Revisan mi correspondencia, correo, o archivos personales buscando información comprometedor.		
4 0	Me zarandean o empujan físicamente para intimidarme		
4 1	Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo		
4 2	Limitan malintencionadamente mi acceso a promociones, ascensos, cursos de formación o de capacitación para perjudicarme		
4 3	Se me excluye de manera intencionada de celebraciones o actividades sociales programadas por la empresa o por mis compañeros.		
4 4	Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables e inusuales		
4 5	Modifican mis responsabilidades o tareas sin comunicármelo		
4 6	Con frecuencia me siento acorralado y tratado de manera injusta, sin posibilidad de defenderme.		
4 7	He tratado de explicar mi situación a mis superiores pero no he sido escuchado, o he sido tildado de conflictivo.		
4 8	Se me niegan los permisos de manera sistemática, aun para cuestiones medicas		
4 9	Se me ha insinuado buscar ayuda psicológica o psiquiatrica o se me ha acusado de tener problemas mentales.		
5 0	Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas		

Fuente: Inventario de Acoso Psicológico de Heinz Leymann, "Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo" Iñaki Piñuel y Zabala, Universidad de Alcalá de Henares, Editorial Sal Terrae. Modificado y adaptado por Maria Isabel Martínez Munar, Universidad San Buenaventura, Cartagena Colombia, 2005.

2-ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Son flexibles y dinámicas, no directivas, no estructuradas, no estandarizadas. Reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones.

El propio investigador es el instrumento de la investigación. Mediante las entrevistas el investigador hábil logra por lo general aprender de qué modo los informantes se ven a sí mismos y a su mundo, obteniendo a veces una narración precisa de acontecimientos pasados y de actividades presentes, y casi nunca predicen con exactitud la manera en que un informante actuará en una situación nueva.

Con la observación: -en común: rapport (formula inicialmente preguntas no directivas y aprende lo que es importante para los informantes antes de enfocar los intereses de la investigación. –diferencia: reside en los escenarios para la investigación, unos en el campo natural o el otro esta preparado.

3 tipos de entrevistas en profundidad

Historia de vida o autobiografía sociológica, se trata de aprender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica para esas experiencias. Dirigidas al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente.

Proporciona un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas. Para estudiar un nº relativamente grande de personas en un lapso relativamente breve.

La elección del método de investigación debe estar determinado por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de las personas a estudiar, y por las limitaciones prácticas a las que se enfrenta el investigador.

Las entrevistas en profundidad parecen especialmente adecuadas en las siguientes situaciones:

Intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos.

Los escenarios y las personas no son accesibles de otro modo, investigar tiene limitaciones de tiempo.

La investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas (un grupo de 1 puede ser tan esclarecedor como una muestra grande).

El investigador quiere esclarecer una experiencia humana subjetiva.

Desventajas de la entrevistas en profundidad:

Los datos que se recogen son sólo enunciados verbales (discrepancia entre lo que dicen y verdaderamente hacen).

Las personas dicen y hacen cosas diferentes en distintas situaciones, la entrevista es un tipo de situación, no debe darse por sentado lo que una persona comente en la entrevista como si esto fuera lo que esa persona cree o dice en otras situaciones.

El Investigador no conoce el contexto necesario para comprender muchas perspectivas en las que están interesados.

Diseño: flexible, ni el nº ni el tipo de informantes se especifica de antemano (el investigador está dispuesto a cambiar de curso después de las entrevistas iniciales). En la mayoría de los casos no se sabe cuántas entrevistas en profundidad habrá que realizar hasta que se comienza a hablar realmente con los informantes.

Muestreo teórico: puede usarse como guía para seleccionar las personas a entrevistar, el nº de casos estudiados carece de importancia, lo importante es la potencia de cada caso.

Los proyectos de entrevistas por lo general toman en cualquier parte de varias a más de 25 sesiones, y de 50 a 100 horas para las historias de vida. El tono que se desea establecer es de compañerismo más que de investigador-sujeto, puntos importantes a plantear: Los motivos e intenciones de investigador.

Anonimato

Palabra final, para ganar confianza decirles que podrán leer y comentar los borradores antes de una publicación.

Dinero, a veces puede ser malo por que transforma la relación en: empleador-empleado, y se puede ver obligado a hacer una buena historia.

Establecer horario y lugar para los encuentros. Por lo general la entrevista dura 2 horas. Lo importante de las entrevistas en profundidad es el aprendizaje.

Sobre lo que es importante en la mente de los informantes: sus significados, perspectivas, el modo en q ellos ven, clasifican y experimentan el mundo. Hacer preguntas descriptivas, pedirles que describa, enumeren acontecimientos, experiencias, lugares, personas.

Solicitarles relatos escritos. La entrevista con cuaderno de bitácora, como el método de la entrevista con diario, anotar cronológicamente las actividades.

Guía de la entrevista: Es una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante, para asegurarse de que los temas claves sean explorados.

Para recordar hacer preguntas sobre ciertos temas. NO es un protocolo estructurado. El investigador debe crear un buen clima, no hacer opiniones, permitir que la gente hable, prestar atención, ser sensible.

El sondeo: se deben sondear los detalles de las experiencias de las personas y los significados q estas les atribuyen. Ese es el punto en que las entrevistas se apartan de las conversaciones cotidianas. El entrevistador no puede dar por sentados supuestos y comprensiones del sentido común que otras personas comparten, debe pedir continuamente que clarifiquen y elaboren lo que han dicho, incluso pareciendo ingenuos.

Controles cruzados: estar alertas de eventuales exageraciones y distorsiones de historias. Examinar la coherencia de los dichos en diferentes relatos del mismo acontecimiento. Para controlar las afirmaciones se debe apelar a tantas fuentes de datos como sea posible.

En este tipo de investigación el tema de la “verdad” es difícil. Aunque debe señalarse q la validez y el valor del documento no depende de su objetividad o veracidad.

La relación con el entrevistado es unilateral, por eso se debe trabajar continuamente con la motivación de los informantes. No es poco común que el rapport decline durante proyectos prolongados.

Entrevistas grabadas: su presencia puede modificar lo que la gente dice en la 1º etapas de la investigación, pero ellos ya saben que sus palabras son sopesadas, tal vez alarma menos un grabador. Asimismo el entrevistador cuenta con un lapso considerable para lograr que los informantes se acostumbren al grabador. El uso de este permite captar mucho más.

Diario del entrevistador: detallado durante el periodo de entrevista, puede servir: como bosquejo de temas examinados en cada entrevista, para los “C.O” para tomar nota de las interpretaciones, intuiciones, conjeturas emergentes y expresiones no verbales.

FORMATO DE LA ENTREVISTA SEMI- ESTRUCTURADA A PROFUNDIDAD QUE SE UTILIZÓ PARA ELABORAR LOS ESTUDIOS DE CASO EN LAS PERSONAS AFECTADAS POR ACOSO LABORAL EN LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO.

- 1) Descríbame como está conformada su familia, que tipo de relaciones llevan? ¿Cómo manejan conflictos y controlan emociones?
- 2) Haga un pequeño resumen de su vida estudiantil, estuvo en varios colegios y por que? ¿cómo eran sus relaciones con profesores y compañeros?
- 3) Recuerda alguna situación en el colegio o la universidad en la que se vio envuelto en algún tipo de conflicto? ¿cuáles fueron los motivos? ¿Cómo se sintió en esos momentos?¿A que situaciones recurrió para salir del problema?
- 4) Hace cuanto trabaja en la empresa donde está actualmente, que cargo desempeña?
- 5) Está conforme con el cargo asignado,jefe,salario y condiciones laborales? Por que?
- 6) Tiene alguna idea de lo que es el acoso laboral en las empresas? Defínalo con sus propias palabras.
- 7) Piensa que usted es victima de acoso por parte de sus jefes o compañeros? ¿Por que?
- 8) Recuerde una situación problemática sucedida en su sitio de trabajo que haya tenido que solucionar recientemente, que pasó allí?¿Sintió en algún momento acoso laboral por parte de algún miembro de la empresa?¿Cómo salió de esa situación?
- 9) Cual es el problema más complicado con que se haya enfrentado en la vida personal o laboral?

- 10) Que es para usted la responsabilidad?
- 11) En que situaciones laborales se siente usted mas responsable?
- 12) Lo han amonestado enviando alguna vez a su hoja de vida memos alusivos a la falta de responsabilidad en su trabajo?
- 13) Que cosas le molestan de sus jefes o compañeros de trabajo? ¿Por qué'? ¿comentó con ellos? ¿Plantean soluciones juntos?.
- 14) Con que clase de personas trabaja usted mejor?
- 15) Como define usted la lealtad a la empresa?
- 16) Piensa que son justos sus jefes con usted y por que?
- 17) Como le parece trabajar tiempo extra y estar disponible?
- 18) Existe alguna causa por la cual usted no desee ir mas a trabajar?
- 19) Siente que su trabajo no es valorado ¿ por que?
- 20) Cree que sus jefes y compañeros se confabulan para hacerle mas difícil su labor? Le sucedía eso en su ambiente familiar o escolar?
- 21) Como cree que se pueden superar esos acosos? Lo ha intentado? Ha buscado asesoria en la empresa?
- 22) Tiene a alguien de confianza a quien puede contar sus dificultades? cómo se siente cuando puede expresar su problema?,

23) Cree que la situación tiene solución? ¿Por qué?

24) Se siente capaz de seguir afrontando la situación con su jefe o compañeros?

25) Narre como le gustaría que fueran sus condiciones de trabajo y las relaciones con sus jefes y compañeros.

RESPUESTAS DADAS POR EL SUJETO DEL CASO N0.1 A LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA CON EL FIN DE OBTENER INFORMACION PARA EL ESTUDIO DE CASO.

1) Descríbame como está conformada su familia, que tipo de relaciones llevan? ¿Cómo manejan conflictos y controlan emociones? Nací en el seno de una familia de escasos recursos económicos, mis padres eran pobres, pero se aseguraron de darnos una buena educación en valores , casi no recuerdo que halla habido conflictos graves en nuestro hogar, los normales que una familia pueda tener, lo que mas me golpeaba era la falta de dinero para continuar los estudios superiores, así es que me toco trabajar de día y estudiar de noche para lograr hacer una carrera tecnológica. En cuanto a mi familia actual, está conformada por esposa y dos hijos varones a los que quiero mucho y espero dar lo que yo nunca tuve.

2) Haga un pequeño resumen de su vida estudiantil, estuvo en varios colegios y por que? ¿cómo eran sus relaciones con profesores y compañeros? Solo estuve en dos colegios, la primaria la hice en una escuela publica, el bachillerato en otra porque mis padres se mudaron de vivienda y me quedaba muy lejos la anterior, además no había dinero para el transporte, así es que me matricularon en una que me quedaba cerca de mi nueva residencia, en esta ultima me caractericé por ser un alumno pendiente de las injusticias a las que eran sometidos los alumnos por esta razón en alguna ocasión discutí con alguno de los profesores, pero nunca de malas maneras, mis compañeros me querían mucho y los profesores me respetaban .

3) Recuerda alguna situación en el colegio o la universidad en la que se vio envuelto en algún tipo de conflicto? ¿cuáles fueron los motivos? ¿Cómo se sintió en esos momentos? ¿A que situaciones recurrió para salir del problema? Jamás estuve involucrado en algún tipo de conflictos graves, solo discusiones con los profesores cuando veía que a un compañero se le trataba injustamente, pero eso nunca me generó mala voluntad por parte de ellos.

4) Hace cuanto trabaja en la empresa donde está actualmente, que cargo desempeña? Ingresé hace 14 años y medio a la empresa, 12 de los cuales estuve desempeñándome como analista de laboratorio. Y los últimos 2 años y medios me trasladaron como operador de planta eléctrica en la misma empresa.

5) Está conforme con el cargo asignado ,jefe, salario y condiciones laborales? Por que? No estoy conforme, fui transferido en contra de mi voluntad, de la

nomina convencional hacia la nomina directiva con el único fin de hacerme renunciar al sindicato de donde he estado afiliado desde mi ingreso a la empresa, y en el cual he ocupado honrosos cargos como el de secretario de la junta directiva y de prensa y propaganda.

6) Tiene alguna idea de lo que es el acoso laboral en las empresas? Defínalo con sus propias palabras. Acoso laboral es lo que me está sucediendo a mi en la empresa al trasladarme de cargo con el fin de hacerme a renunciar a mi fuero sindical, con esta acción están vulnerando mi derecho a la libre asociación, además que también con dicha acción pierdo el derecho a jubilarme con el plan 70 de acuerdo a lo establecido por la C.C.T.V.

7) Piensa que usted es víctima de acoso por parte de sus jefes o compañeros? ¿Por que?. Si, soy víctima de acoso por lo que ya expliqué anteriormente, por tal razón instauré una demanda penal en contra de la empresa con el fin que se me vuelva a reinstalar como analista de laboratorio y no perder así mi fuero sindical, ni el derecho a pensionarme en con la ley 70.

8) Recuerde una situación problemática sucedida en su sitio de trabajo que haya tenido que solucionar recientemente, que pasó allí? ¿Sintió en algún momento acoso laboral por parte de algún miembro de la empresa? ¿Cómo salió de esa situación? Todos las situaciones difíciles que he confrontado en la empresa en este momentos son referidas a el hecho de pertenecer al sindicato, parece que esa situación representa peligro para la empresa y me quieren excluir de el cambiándome de nómina, me he sentido vulnerado en mis derechos a la asociación y no he podido salir aun de ese conflicto puesto que instauré una demanda penal la cual lleva dos años y medio en curso.

9) Cual es el problema más complicado con que se haya enfrentado en la vida personal o laboral? En la vida personal los comunes a los que todos nos hemos enfrentado algún día, como dificultades económicas, frustraciones en la vida en pareja, enfermedades de los hijos, etc, en el laboral todo estuvo bien hasta que la empresa decidió reubicarme de cargo, allí comenzaron mis dificultades laborales debido a las políticas de la empresa, pero no con mis compañeros, ni jefes, nunca he tenido problemas con ninguno de ellos.

10) Que es para usted la responsabilidad? Es el cumplimiento de las obligaciones o el cuidado al hacer o decidir algo.

11) En que situaciones laborales se siente usted mas responsable? En el cumplimiento de las funciones establecidas en el cargo al que fui asignado, primero como analista de laboratorio y ahora como operador de planta eléctrica.

12) Lo han amonestado enviando alguna vez a su hoja de vida memos alusivos a la falta de responsabilidad en su trabajo? Jamás en todo el tiempo de servicio que tengo en la empresa.

13) Que cosas le molestan de sus jefes o compañeros de trabajo?¿Por qué'?¿ comentó con ellos?¿Plantean soluciones juntos?. Con mis compañeros y jefes no he tenido ningún problema, el inconveniente lo tengo con las políticas de remoción que me quiere aplicar la empresa y con la que no he podido plantear soluciones juntos, por lo cual me he visto en la necesidad de apelar a una demanda penal.

14) Con que clase de personas trabaja usted mejor? Con todas siempre y cuando no interfieran en mis responsabilidades ni me hagan quedar mal ante mis jefes.

15) Como define usted la lealtad a la empresa? Para mi lealtad es cumplir cabalmente con mi deberes y responsabilidades para conservar la buena imagen y productibilidad de la empresa.

16) Piensa que son justos sus jefes con usted y por que? Si, ellos son justos, la empresa es la que me pone las cosas difíciles.

17) Como le parece trabajar tiempo extra y estar disponible? Si es necesario para el buen funcionamiento de la empresa no tengo ningún inconveniente en estar disponible ni trabajar horas extras.

18) Existe alguna causa por la cual usted no desee ir mas a trabajar? Ninguna.

19) Siente que su trabajo no es valorado ¿ por que? Nunca he sentido eso.

20) Cree que sus jefes y compañeros se confabulan para hacerle mas difícil su labor? Le sucedía eso en su ambiente familiar o escolar? No, ni en mi ambiente escolar, ni familiar se han confabulado para hacer mas difícil mi labor, solo la empresa ahora me remueve de cargo para aislarme de mi actividad sindical y eso me tiene aburrido, pero no he pensado en retirarme del trabajo que desempeño.

21) Como cree que se pueden superar esos acosos? Lo ha intentado? Ha buscado asesoria en la empresa? Las respuestas que he encontrado por parte de la empresa es que me remueven para promocionarme por buen empleado, pero yo considero que es para alejarme de mi actividad sindical, por lo tanto di la pelea con la demanda penal para que me sea devuelto mi antiguo cargo.

22) Tiene a alguien de confianza a quien puede contar sus dificultades? cómo se siente cuando puede expresar su problema?, Si, además de mi esposa y mis amigos, cuento con mi abogado a quien puedo expresar mis frustraciones sintiéndome bastante aliviado y apoyado.

23) Cree que la situación tiene solución? ¿Por qué? Tengo fe en que todo se solucione a mi favor, porque confío mucho en Dios y en las capacidades profesionales de mi abogado.

24) Se siente capaz de seguir afrontando la situación con su jefe o compañeros? Con la empresa si, de hecho estoy en la pelea con la demanda penal.

25) Narre como le gustaría que fueran sus condiciones de trabajo y las relaciones con sus jefes y compañeros. Con mis jefes y compañeros de trabajo no tengo problema alguno, desearía volver a mi cargo de analista de laboratorio para lo cual estudie, soy tecnólogo en control de calidad y además de eso , no perder mi fuero sindical, actividad que ha dado sentido a mi vida.

RESPUESTAS DADAS POR EL SUJETO DEL CASO N0.2 A LA ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA CON EL FIN DE OBTENER INFORMACION PARA EL ESTUDIO DE CASO.

1) Descríbame como está conformada su familia, que tipo de relaciones llevan? ¿Cómo manejan conflictos y controlan emociones? Tengo 40 años, Vengo de un hogar normal conformado por padres interesados en sacar sus hijos adelante, quienes recalcaron siempre la importancia de ser excelentes ciudadanos , con ellos y mis hermanos me las he llevado bien, en completa armonía y apoyándonos unos a otros. Mi hogar actual está conformado por mi esposa y yo donde impera una buena relación de pareja y las aspiraciones de tener pronto un bebé

2) Haga un pequeño resumen de su vida estudiantil, estuvo en varios colegios y por que? ¿cómo eran sus relaciones con profesores y compañeros? Solo estuve en un solo colegio donde empecé desde la etapa de preescolar hasta el bachillerato, allí jamás tuve problemas con el cuerpo de profesores ni mis compañeros de colegio.

3) Recuerda alguna situación en el colegio o la universidad en la que se vio envuelto en algún tipo de conflicto? ¿cuáles fueron los motivos? ¿Cómo se sintió en esos momentos? ¿A que situaciones recurrió para salir del problema? No recuerdo haber tenido ningún tipo de conflicto durante mi época de estudiante, recuerdo esa etapa con mucho cariño, sintiendo que viví momentos muy felices en ella.

4) Hace cuanto trabaja en la empresa donde está actualmente, que cargo desempeña? Ingresé hace 16 años a esta empresa en los cuales siempre me he desempeñado como operador de planta, teniendo la oportunidad de ir ascendiendo dentro de la unidad, mejorando esto mis condiciones salariales.

5) Está conforme con el cargo asignado ,jefe, salario y condiciones laborales? Por que? Si estoy conforme puesto que he ido progresando a medida que mis conocimientos y el tiempo de servicio lo permiten, aunque he tenido algunos tropiezos con mis compañeros a los que no les ha gustado que ascienda.

6) Tiene alguna idea de lo que es el acoso laboral en las empresas? Defínalo con sus propias palabras. Para mi acoso laboral es toda conducta persistente y

demostrable ejercida sobre un trabajador por parte de la empresa, jefes o los mismos compañeros.

7) Piensa que usted ha sido víctima de acoso laboral por parte de sus jefes o compañeros? ¿ Por que? . Si, he sido víctima de acoso por parte de mi jefe ,el coordinador de la planta y los compañeros del sindicato, todo empezó a los 10 años de servicio cuando por influencia de un amigo decidí comprar una finca de 5 hectáreas a las afueras de la ciudad barrameja, todos conocemos que en el año dos mil, el orden publico caótico azotaba ésta región, yo no sería entonces la excepción al ser víctima de este flagelo, fue así como empezaron las amenazas extorsivas en inmediaciones a la finca adquirida. Tal situación engorrosa, fue puesta en conocimiento de la empresa donde laboraba, por sugerencia de ella se me dio dos alternativas: la primera era poner denuncia de los acontecimientos ante la fiscalía y la segunda opción consistía en reubicarme laboralmente en otra ciudad para proteger mi vida de tales amenazas, fue así como después de los requisitos legales terminé trasladado el 9 de octubre de 2000, hacia la ciudad de Cartagena, en el sector industrial de Mamonal.

8) Recuerda una situación problemática sucedida en su sitio de trabajo que haya tenido que solucionar recientemente?, que pasó allí? Sintió en algún momento acoso laboral por parte de un miembro de la empresa? Como salió de esa situación? Si, he sufrido acoso laboral en mi sitio de trabajo al ser trasladado de una ciudad a otra, a veces siente que la cura resultó ser peor que la enfermedad, puesto que me libré de un flagelo como es la extorsión ,pero mi nuevo entorno laboral resultó muy hostigante por influencia de mi coordinador de planta. Las cosas sucedieron de esta manera, el 9 de octubre de 2000, mi recibimiento en la nueva planta fue ameno, pero con aclaraciones de que las personas que venían trasladadas de la ciudad de Barrancabermeja, presentaban conductas muy conflictivas, por la influencia sindical. Era obvio que con esto yo quedaba en el ojo del huracán, sin conocerme ya me estaban tabulando con las mismas características de las demás personas. Los primeros meses transcurrieron sin dificultades, aquí se aplica el dicho que “en visita nadie es bravo”, las cosas empezaron a dar un giro de 360 grados, cuando la directriz sindical consigue por medio de jornadas sindicales, ascensos para las personas con clasificación de Uno (1) a Uno A (1-A); entrando yo en la baraja de los opcionados para disputar este ascenso y es allí donde la amistad se convierte en rivalidad. En charla previa con mi coordinador de planta, le sostuve mi anhelo y deseo de ser promovido ó ascendido en el escalafón; yo contaba con conocimientos, experiencia , antigüedad en el cargo y a lo mejor esto representaba un aumento En charla previa con mi coordinador de planta, le sostuve mi anhelo y deseo de ser promovido ó ascendido en el escalafón; yo contaba con conocimientos, experiencia , antigüedad en el cargo y a lo mejor

esto representaba un aumento salarial interesante. Ante mi postulación recibí de su parte una respuesta positiva de apoyo para mis pretensiones. Pasados dos días de la entrevista, recibí un llamado de mi coordinador, para aclárame unos puntos que estaban pendientes entre nosotros, fue mayor mi asombro al darme cuenta que le habían llevado comentarios nada agradables, a los cuales el dio credibilidad, sin darme opción de demostrarle lo contrario y sin que comprendiera que lo buscado por mis compañeros era sacarme de la línea de competencia. Sin darme oportunidad de defenderme, mi superior expresó que ya no teníamos nada más que hablar y finalizó diciéndome *“tú eres un transferido, no tienes derecho a decir, ni a reclamar nada, pues todo lo que se consiga en Cartagena, es para la gente de aquí , agradece que se te hizo el favor de recibirte”* levantándose inmediatamente de la mesa y alejándose de mi presencia.

9) Cual es el problema más complicado con que se haya enfrentado en la vida personal o laboral? Después de lo que ya he referido las cosas empeoraron, se avecinaba una huelga, al ver que la situación estaba muy mal en mi entorno, me ofrecí para laborar en el paro sindical programado, pensando que si no entraba a trabajar, muy seguramente me tendrían en cuenta para los despidos, que ya se rumoraban. De ésta manera entre a laborar durante la huelga, renunciando al sindicato , haber desacatado las ordenes de paro significó una gran traición para la organización sindical. Hay una frase que dice *“si no puedes vencer a tú enemigo, únete”*, este no era mi deseo, pero así lo hice. Pasó el tiempo, no fui ascendido de cargo, agaché mi cabeza, quise pensar que todo había sido momentos pasajeros que todo trabajador debe afrontar en algún instante de su vida. Pero no fue así, ya que cumplí con lo requerido, durante 3 años para presentar mi ascenso tal y como el reglamento lo ordena, entonces abordé nuevamente a mi coordinador para presentar la evaluación de ascenso.Me asignaron a un supervisor, el cual tiene fama de ser rudo con esos exámenes, ante el acercamiento intensifique mis estudios para no fracasar, todo indicaba que lo que se pretendía era no dejarme ascender. Presenté el examen y saqué 9.4 sobre 10. me llené de satisfacción, pero ésta no duraría mucho tiempo, ya que cuando el coordinador se entera de mis logros, me manda a llamar y me dice *“éste examen no vale, te hicieron un una prueba medio huevo, así que no tiene validez y la próxima se la hago yo personalmente”*. Pasaron cinco meses en que yo insistía en la repetición de la prueba, pero siempre encontré evasivas, viendo como se dilataba la posibilidad de tener un salario más digno con respecto a mis labores realizadas. Luego de éste tiempo encontré un directivo de la misma empresa con el cual desahogue mi represión y le conté todo lo que me acontecía. Ésta persona decide ayudarme y darme una mano frente a la oficina de recursos humanos exponiendo mi caso, y fue así como por fin pude ascender, sin

necesidad de repetir mi prueba. Pero las cosas no se quedaron allí, el coordinador al ver que me apoyé en otra persona, se sintió que lo había desplazado y había encontrado otros medios para solucionar el ascenso, arremetió entonces nuevamente, pero ahora contra mis necesidades básicas como por ejemplo, mis vacaciones se empiezan a atrasar, le sugería que me las programara y él respondía *“pídame lo que quiera, que yo estoy acostumbrado a decir, NO”*. Luego un día me llama para pedirme un favor. *“necesito que me presté \$200.000, pesos, es que mi esposa está de cumpleaños y no tengo dinero”*. Yo me alegro por tal petición, pensando que esto iba a limar asperezas, pero no fue así, ese dinero nunca retornó a mi poder, además me abrió un proceso disciplinario por una apagada de la planta que ocurrió en una jornada sindical, del cual no sé si precluyó, yo presente mis pruebas cuando fue necesario y hasta la fecha no me han vuelto a requerir en indagatoria y por ahora he continuado mi trabajo sin mayores problemas, que espero sea así para siempre.

10) Que es para usted la responsabilidad? Para mí la responsabilidad significa asumir mis deberes y desempeñarlos de la mejor manera

11) En que situaciones laborales se siente usted más responsable? En todas las situaciones que tiene que ver con mi entorno laboral, me considero una persona cumplidora de mi deber.

12) Lo han amonestado enviando alguna vez a su hoja de vida, memos alusivos a la falta de responsabilidad en su trabajo? Nunca, solo me vi envuelto en una investigación a causa de la apagada de la planta durante una huelga, de la cuál no tuve responsabilidad alguna y lo demostré en la indagatoria a la que me citaron.

13) Que cosas le molestan de sus jefes o compañeros de trabajo? ¿Por qué? ¿comentó con ellos? ¿Plantean soluciones juntos?. Me molestó el hecho de ser discriminado por ser de otra ciudad al llegar a esta planta, no lo comenté con ellos, pero me dediqué a demostrarle que soy tan bueno como ellos.

14) Con que clase de personas trabaja usted mejor? Prefiero a aquellas que tengan mis mismas capacidades de trabajo o más.

- 15) Como define usted la lealtad a la empresa? Ser leal es querer que la empresa prospere y no hacerle daño jamás para beneficio propio y de los demás empleados.
- 16) Piensa que son justos sus jefes con usted y por que? No fueron justos mis jefes en la medida que no me permitían ascender por el simple hecho de no ser de aquí y le creyeron mas a mis compañeros que solo deseaban sacarme de su camino .
- 17) Como le parece trabajar tiempo extra y estar disponible? No le veo inconvenientes a eso, trabajo cuando la empresa requiere de mis servicios sin importar que eso requiera de horas extras de mi parte.
- 18) Existe alguna causa por la cual usted no desee ir mas a trabajar? Ninguna, ni siquiera lo he pensado.
- 19) Siente que su trabajo no es valorado ¿ por que? NO, jamás he pensado en eso.
- 20) Cree que sus jefes y compañeros se confabulan para hacerle mas difícil su labor? Le sucedía eso en su ambiente familiar o escolar? En mi ambiente familiar y escolar nunca viví ninguna situación parecida a la que me tocó vivir en el ambiente laboral, debido a la envidia de mis compañeros que no toleraron que al no ser de aquí, pudiera aspirar a un ascenso, con mejor salario que ellos.
- 21) Como cree que se pueden superar esos acosos? Lo ha intentado? Ha buscado asesoria en la empresa? Lo superé gracias a la ayuda de un directivo de la empresa quien me escuchó e intercedió por mi ante la oficina de recursos humanos y logré que tuvieran en cuenta mis examen de conocimientos y tiempo de trabajo para que me ascendieran justamente al cargo que merecía.
- 22) Tiene a alguien de confianza a quien puede contar sus dificultades? cómo se siente cuando puede expresar su problema?, Si, además de mi esposa y mis amigos, cuento con mi abogado a quien puedo expresar mis frustraciones sintiéndome bastante aliviado y apoyado.

- 23) Cree que la situación tiene solución? ¿Por qué? Tuvo solución al ser ascendido, ahora lo que necesito es no seguir padeciendo la envidia de mis compañeros.
- 24) Se siente capaz de seguir afrontando la situación con su jefe o compañeros? Si, no pienso renunciar jamás a la empresa que me ha dado la oportunidad de progresar.
- 25) Narre como le gustaría que fueran sus condiciones de trabajo y las relaciones con sus jefes y compañeros. Las condiciones de trabajo mejoraron gracias a Dios, logré mi ascenso y hasta la fecha no he vuelto a tener dificultades con mis compañeros.

3- CASO NO. 1

Me llamo E.M, nací en la ciudad de Cartagena de Indias en el seno de una familia honesta, pero de escasos recursos que no podía financiar mis estudios, por lo tanto me vi en la necesidad de trabajar durante el día y estudiar por las noches para poder obtener un título como tecnólogo en control de calidad , carrera que me permitió adquirir empleo en una importante empresa de la ciudad dedicada a la refinería de hidrocarburos.

A dicha empresa ingresé como analista de laboratorio hace ya 14 años y medio, durante los primeros 12 años estuve desempeñándome como tal y después fui transferido como operador de planta en contra de mi voluntad por que consideré que esta reubicación de la nomina convencional a la nomina directiva llevaba implícito el fin de hacerme renunciar al sindicato de la empresa de donde estoy afiliado desde mi ingreso y en el que he ocupado honrosos cargos como secretario de la junta directiva por dos años y secretario de prensa y propaganda.

Ese traslado le ha hecho daño a mi vida personal y laboral toda vez que la misma no consulta mis expectativas profesionales ni de desarrollo personal, también por orden de la empresa pierdo la opción de jubilarme con el plan 70 contemplado en la C.C.T.V en razón a que toda persona promovida de la nomina convencional a la directiva con posterioridad al 1 de agosto de 1.997 no estará amparada por dicho plan referido en el acuerdo 01/77.

Considero que al obligarme a renunciar al cargo que ocupo hoy en la junta directiva del sindicato y presionarme para que me desafilie de la unión sindical obrera me están vulnerando mis derechos a la libre asociación.

Yo no pedí ser promovido por lo tanto instauré una demanda ante un juez laboral del circuito de Cartagena, dándole poder amplio y suficiente a mi abogado para que en mi nombre y representación, inicie y lleve a término un proceso especial en acción de reinstalación por fuero sindical en contra de la empresa donde laboro actualmente, con el fin de obtener mediante decisión judicial, mí reintegro como analista de laboratorio de la coordinación de inspección de calidad de la refinería de Cartagena.

Manifiesto que durante todo el tiempo de servicio no he tenido conflicto alguno con los jefes ni con los compañeros de trabajo, me consideran una persona cumplidora de mi deber y con amplia conciencia social, preocupado siempre por el bienestar de mi prójimo.

Soy casado, padre de dos hermosos varones quienes son mi alegría y deseo proporcionándoles la mejor educación posible para que se conviertan en personas con mucho futuro. En la actualidad estoy en espera de que la situación en la que estoy envuelto se resuelva de la mejor manera posible para mi.

PERFIL PSICOLÓGICO CASO No. 1

INTERPRETACIÓN DE LA PRUEBA 16PF “Dieciséis factores de personalidad” (Aut. : Catell). Test de personalidad.

Durante la aplicación de la prueba E.M se mostró bastante cooperativo y atento a las instrucciones que se le impartieron, anotando sus respuestas en el lugar y forma indicada, el tiempo de aplicación fue de 60 minutos transcurriendo sin ningún tipo de inconvenientes.

E.M Muestra una tendencia a ser afable, emocionalmente expresivo, estable y realista.

Se observan rasgos de mentalidad independiente acompañados de impulsividad y de actividad impredecible con tendencia al autoritarismo.

En el manejo con los demás aparenta necesitar el apoyo del grupo en la toma de algunas decisiones, pero fácilmente forma parte de esos grupos activos siendo amable y adaptable.

Se presume inclinación a interpretaciones concretas y literales.

INTERPRETACIÓN DE LA PRUEBA CTI “ Cuestionario de pensamiento constructivo” (Aut., Seymour Epstein). Test de medición de inteligencia emocional.

Durante la aplicación de la prueba M.E se mostró bastante cooperativo y atento a las instrucciones que se le impartieron, anotando sus respuestas en el lugar y forma indicada, el tiempo de aplicación fue de 30 minutos transcurriendo sin ningún tipo de inconvenientes.

M.E refleja una tendencia moderada para el manejo de los sentimientos negativos, cuando sus niveles de estrés tratan de superar su capacidades hace el esfuerzo por bajarlo hasta lograr exitosamente su cometido.

Tiende hacer un poco sensible al fracaso, pero al final logra manejar la situación, su pensamiento orientado a la acción tiende a tornarlo retador y arriesgado.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD.

M.E en dos ocasiones incumple a la cita concertada por el investigador aduciendo que se le cruza con los horarios de trabajo.

Se presenta a la cita vestido informalmente, aseado y muy dispuesto a colaborar, enriquece la investigación al anexas voluntariamente documentos que demuestran la situación de acoso laboral vivida.

A E.M se le explica la confidencialidad de la entrevista y los fines para los cuales será utilizada.

Durante el desarrollo de esta entrevista los movimientos corporales comunicativamente significativos no se presentan en abundancia en el discurso a analizar, existe ausencia de contacto físico con el investigador y un proceder totalmente formal.

E.M presenta mucha seguridad con respecto a si mismo durante la narración de los hechos ocurridos en su vida laboral.

4-caso no.2

J.O. Soy un hombre de 40 años de edad, trabajo hace 16 años como operador en ésta empresa industrial, durante mis primeros 10 años laborales los pasé en la ciudad de Barrancabermeja – Santander. Durante éste lapso de tiempo no recuerdo haber tenido ninguna clase de problemas con nadie de mi entorno laboral. Pero todo empezó a cambiar, cuando por influencia de un amigo decidí comprar una finca de 5 hectáreas a las afueras de la ciudad barrameja, todos conocemos que en el año dos mil, el orden publico caótico azotaba ésta región, yo no sería entonces la excepción al ser victima de este flagelo, fue así como empezaron las amenazas extorsivas en inmediaciones a la finca adquirida.

Tal situación engorrosa, fue puesta en conocimiento de la empresa donde laboraba, por sugerencia de ella se me dio dos alternativas: la primera era poner denuncia de los acontecimientos ante la fiscalia y la segunda opción consistía en reubicarme laboralmente en otra ciudad para proteger mi vida de tales amenazas, fue así como después de los requisitos legales terminé trasladado el 9 de octubre de 2000, hacia la ciudad de Cartagena, en el sector industrial de Mamonal.

A veces siento que la cura resultó ser peor que la enfermedad, puesto que me libré de un flagelo como es la extorsión ,pero mi nuevo entorno laboral resultó muy hostigante por influencia de mi coordinador de planta.

Las cosas sucedieron de esta manera, el 9 de octubre de 2000, mi recibimiento en la nueva planta fue ameno, pero con aclaraciones de que las personas que venían trasladadas de la ciudad de Barrancabermeja, presentaban conductas muy conflictivas, por la influencia sindical. Era obvio que con esto yo quedaba en el ojo del huracán, sin conocerme ya me estaban tabulando con las mismas características de las demás personas.

Los primeros meses transcurrieron sin dificultades, aquí se aplica el dicho que “en visita nadie es bravo”, las cosas empezaron a dar un giro de 360 grados, cuando la directriz sindical consigue por medio de jornadas sindicales, ascensos para las personas con clasificación de Uno (1) a Uno A (1-A); entrando yo en la baraja de los opcionados para disputar este ascenso y es allí donde la amistad se convierte en rivalidad.

En charla previa con mi coordinador de planta, le sostuve mi anhelo y deseo de ser promovido ó ascendido en el escalafón; yo contaba con conocimientos, experiencia , antigüedad en el cargo y a lo mejor esto representaba un aumento

salarial interesante. Ante mi postulación recibí de su parte una respuesta positiva de apoyo para mis pretensiones.

Pasados dos días de la entrevista, recibí un llamado de mi coordinador, para aclárame unos puntos que estaban pendientes entre nosotros, fue mayor mi asombro al darme cuenta que le habían llevado comentarios nada agradables, a los cuales el dio credibilidad, sin darme opción de demostrarle lo contrario y sin que comprendiera que lo buscado por mis compañeros era sacarme de la línea de competencia. Sin darme oportunidad de defenderme, mi superior expresó que ya no teníamos nada más que hablar y finalizó diciéndome *“tú eres un transferido, no tienes derecho a decir, ni a reclamar nada, pues todo lo que se consiga en Cartagena, es para la gente de aquí , agradece que se te hizo el favor de recibirte”* levantándose inmediatamente de la mesa y alejándose de mi presencia.

Las cosas empeoraron, se avecinaba una huelga, al ver que la situación estaba muy mal en mi entorno, me ofrecí para laborar en el paro sindical programado, pensando que si no entraba a trabajar, muy seguramente me tendrían en cuenta para los despidos, que ya se rumoraban. De ésta manera entre a laborar durante la huelga, renunciando al sindicato , haber desacatado las ordenes de paro significó una gran traición para la organización sindical.

Hay una frase que dice *“si no puedes vencer a tú enemigo, únete a él”*, este no era mi deseo, pero así lo hice. Pasó el tiempo, no fui ascendido de cargo, agaché mi cabeza, quise pensar que todo había sido momentos pasajeros que todo trabajador debe afrontar en algún instante de su vida. Pero no fue así, ya que cumplí con lo requerido, durante 3 años para presentar mi ascenso tal y como el reglamento lo ordena, entonces abordé nuevamente a mi coordinador para presentar la evaluación de ascenso.

Me asignaron a un supervisor, el cual tiene fama de ser rudo con esos exámenes, ante el acercamiento intensifiqué mis estudios para no fracasar, todo indicaba que lo que se pretendía era no dejarme ascender. Presenté el examen y saqué 9.4 sobre 10. me llené de satisfacción, pero ésta no duraría mucho tiempo, ya que cuando el coordinador se entera de mis logros, me manda a llamar y me dice *“éste examen no vale, te hicieron un una prueba medio huevo, así que no tiene validez y la próxima se la hago yo personalmente”*

Pasaron cinco meses en que yo insistía en la repetición de la prueba, pero siempre encontré evasivas, viendo como se dilataba la posibilidad de tener un salario más digno con respecto a mis labores realizadas. Luego de éste tiempo encontré un directivo de la misma empresa con el cual desahogue mi represión y le conté todo lo que me acontecía. Ésta persona decide ayudarme y darme una

mano frente a la oficina de recursos humanos exponiendo mi caso, y fue así como por fin pude ascender, sin necesidad de repetir mi prueba.

Pero las cosas no se quedaron allí, el coordinador al ver que me apoyé en otra persona, se sintió que lo había desplazado y había encontrado otros medios para solucionar el ascenso, arremetió entonces nuevamente, pero ahora contra mis necesidades básicas como por ejemplo, mis vacaciones se empezaron a atrasar, le sugería que me las programara y él respondía *“pídame lo que quiera, que yo estoy acostumbrado a decir, NO”*.

Luego un día me llama para pedirme un favor. *“necesito que me presté \$200.000, pesos, es que mi esposa está de cumpleaños y no tengo dinero”*. Yo me alegré por tal petición, pensando que esto iba a limar asperezas, pero no fue así, ese dinero nunca retornó a mi poder, además me abrió un proceso disciplinario por una apagada de la planta que ocurrió en una jornada sindical, del cual no sé si precluyó, yo presente mis pruebas cuando fue necesario y hasta la fecha no me han vuelto a requerir en indagatoria y por ahora he continuado mi trabajo sin mayores problemas, que espero sea así para siempre.

PERFIL PSICOLÓGICO CASO No. 2

INTERPRETACIÓN DE LA PRUEBA 16PF “Dieciséis factores de personalidad” (Aut. : Catell). Test de personalidad.

Durante la aplicación de la prueba J.O se mostró bastante cooperativo y atento a las instrucciones que se le impartieron, anotando sus respuestas en el lugar y forma indicada, el tiempo de aplicación fue de 60 minutos transcurriendo sin ningún tipo de inconvenientes.

E.M Muestra una tendencia a relacionarse bien con sus compañeros, está lleno de recursos y es capaz de tomar sus propias decisiones.

Refleja sentido del deber, perseverante, responsable, organizado prefiriendo a los compañeros que sean trabajadores como el.

Se presume que es una persona a la que le gusta estar en contacto con la gente y las relaciones sociales., siendo generoso y con mucha habilidad para recordar los nombres de las personas.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA PRUEBA CTI “ Cuestionario de pensamiento constructivo” (Aut.Seymor Epstein). Test de medición de inteligencia emocional.

Durante la realización de la prueba J.O se mostró bastante cooperativo y atento a las instrucciones que se le impartieron, anotando sus respuestas en el lugar y forma indicada, el tiempo utilizado fue de 30 minutos transcurriendo sin ningún tipo de inconvenientes.

J.O refleja una posible capacidad para controlar los sentimientos negativos, manejando bajos niveles de estrés.

Procura no tomar las cosas a título personal y posiblemente es poco sensible al fracaso y al rechazo, tratando de no preocuparse por cosas que no puede controlar.

Manifiesta un pensamiento orientado a la acción con buena resolución de conflictos, es optimista, acepta retos y se arriesga pensando que las cosas le saldrán bien.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.

J.O se presenta a la entrevista cumpliendo puntualmente a la cita concertada por el investigador, bien vestido, aseado y muy dispuesto a colaborar.

Al comenzar la entrevista se le explica el motivo de esta y se le aclara que su discurso será totalmente confidencial, solo utilizado para el proyecto investigado.

J.O Mantiene su distancia a lo largo de la practica discursiva no produciéndose cambios significativos, siempre con la postura adecuada con vista al entrevistador y presentando algunos gestos manuales al expresarse.

Durante la conversación es coherente en sus narraciones y descripciones referidas a su vida laboral, gustos y hábitos.

5-LEY 1010 DE 2006. Acoso laboral.

LEY 1010 DE 2006

(Enero 23)

Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de **2006**

CONGRESO DE COLOMBIA

Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

<Resumen de Notas de Vigencia>

EL CONGRESO DE COLOMBIA,

DECRETA:

*ARTÍCULO 1o. OBJETO DE LA **LEY** Y BIENES PROTEGIDOS POR ELLA.* La presente **ley** tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Son bienes jurídicos protegidos por la presente **ley**: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

PARÁGRAFO: La presente **ley** no se aplicará en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de los contratos de prestación de servicios en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación. Tampoco se aplica a la contratación administrativa.

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

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

1. **Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar

la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2. **Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

3. **Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

4. **Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5. **Inequidad laboral:** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6. **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

ARTÍCULO 30. *CONDUCTAS ATENUANTES.* Son conductas atenuantes del acoso laboral:

- a) Haber observado buena conducta anterior.
- b) Obrar en estado de emoción o pasión excusable, o temor intenso, o en estado de ira e intenso dolor.
- c) Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias.
- d) Reparar, discrecionalmente, el daño ocasionado, aunque no sea en forma total.
- e) Las condiciones de inferioridad síquicas determinadas por la edad o por circunstancias orgánicas que hayan influido en la realización de la conducta.
- f) Los vínculos familiares y afectivos.

g) Cuando existe manifiesta o velada provocación o desafío por parte del superior, compañero o subalterno.

h) Cualquier circunstancia de análoga significación a las anteriores.

PARÁGRAFO. El estado de emoción o pasión excusable, no se tendrá en cuenta en el caso de violencia contra la libertad sexual.

ARTÍCULO 4o. *CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES.* Son circunstancias agravantes:

a) Reiteración de la conducta;

b) Cuando exista concurrencia de causales;

c) Realizar la conducta por motivo abyecto, fútil o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria,

d) Mediante ocultamiento, o aprovechando las condiciones de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido, o la identificación del autor partícipe;

e) Aumentar deliberada e inhumanamente el daño psíquico y biológico causado al sujeto pasivo;

f) La posición predominante que el autor ocupe en la sociedad, por su cargo, rango económico, ilustración, poder, oficio o dignidad;

g) Ejecutar la conducta valiéndose de un tercero o de un inimputable;

h) Cuando en la conducta desplegada por el sujeto activo se causa un daño en la salud física o psíquica al sujeto pasivo.

ARTÍCULO 5o. *GRADUACIÓN*. Lo dispuesto en los dos artículos anteriores, se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Disciplinario Único, para la graduación de las faltas.

ARTÍCULO 6o. *SUJETOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY*. Pueden ser sujetos activos o autores del acoso laboral:

– La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual haya relaciones laborales regidas por el Código Sustantivo del Trabajo;

– La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga la calidad de jefe de una dependencia estatal;

– La persona natural que se desempeñe como trabajador o empleado. Son sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral;

– Los trabajadores o empleados vinculados a una relación laboral de trabajo en el sector privado;

– Los servidores públicos, tanto empleados públicos como trabajadores oficiales y servidores con régimen especial que se desempeñen en una dependencia pública;

Los jefes inmediatos cuando el acoso provenga de sus subalternos. Son sujetos partícipes del acoso laboral:

– La persona natural que como empleador promueva, induzca o favorezca el acoso laboral;

– La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que se profieran por los Inspectores de Trabajo en los términos de la presente **ley**.

PARÁGRAFO: Las situaciones de acoso laboral que se corrigen y sancionan en la presente **ley** son sólo aquellas que ocurren en un ámbito de relaciones de dependencia o subordinación de carácter laboral.

ARTÍCULO 7o. *CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL.* Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- a) Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
- b) Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
- c) Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
- d) Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;

e) Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;

f) La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;

g) las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;

h) La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;

i) La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;

j) La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

k) El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

l) La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

m) La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

n) El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este artículo, la autoridad competente valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia del acoso laboral descrito en el artículo 2o.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la

conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.

Cuan do las conductas descritas en este artículo tengan ocurrencias en privado, deberán ser demostradas por los medios de prueba reconocidos en la **ley** procesal civil.

ARTÍCULO 8o. CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL. No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- a) Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Pública conforme al principio constitucional de obediencia debida;
- b) Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
- c) La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;

d) La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;

e) La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;

f) Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

g) La solicitud de cumplir los deberes de la persona y el ciudadano, de que trata el artículo 95 de la Constitución.

h) La exigencia de cumplir las obligaciones o deberes de que tratan los artículos 55 á 57 del C.S.T, así como de no incurrir en las prohibiciones de que tratan los artículo 59 y 60 del mismo Código.

i) Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

j) La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

PARÁGRAFO. Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

ARTÍCULO 9o. *MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DEL ACOSO LABORAL.*

1. Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo. Los comités de empresa de carácter bipartito, donde existan, podrán asumir funciones relacionados con acoso laboral en los reglamentos de trabajo.

2. La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral. La denuncia deberá dirigirse por escrito en que se detallen los

hechos denunciados y al que se anexa prueba sumaria de los mismos. La autoridad que reciba la denuncia en tales términos conminará preventivamente al empleador para que ponga en marcha los procedimientos confidenciales referidos en el numeral 1 de este artículo y programe actividades pedagógicas o terapias grupales de mejoramiento de las relaciones entre quienes comparten una relación laboral dentro de una empresa. Para adoptar esta medida se escuchará a la parte denunciada.

3. Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en el artículo 2o de la presente **ley** podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

PARÁGRAFO 1o. <Parágrafo corregido por el artículo 1 del Decreto 231 de **2006**. El nuevo texto es el siguiente:> Los empleadores deberán adaptar el reglamento de trabajo a los requerimientos de la presente **ley**, dentro de los tres (3) meses siguientes a su promulgación, y su incumplimiento será sancionado administrativamente por el Código Sustantivo del Trabajo. El empleador deberá abrir un escenario para escuchar las opiniones de los trabajadores en la adaptación de que trata este parágrafo, sin que tales opiniones sean obligatorias y sin que eliminen el poder de subordinación laboral.

<Notas de Vigencia>

PARÁGRAFO 2o. La omisión en la adopción de medidas preventivas y correctivas de la situación de acoso laboral por parte del empleador o jefes superiores de la administración, se entenderá como tolerancia de la misma.

PARÁGRAFO 3o. La denuncia a que se refiere el numeral 2 de este artículo podrá acompañarse de la solicitud de traslado a otra dependencia de la misma empresa, si existiera una opción clara en ese sentido, y será sugerida por la autoridad competente como medida correctiva cuando ello fuere posible.

ARTÍCULO 10. *TRATAMIENTO SANCIONATORIO AL ACOSO LABORAL.* El acoso laboral, cuando estuviere debidamente acreditado, se sancionará así:

1. Como falta disciplinaria gravísima en el Código Disciplinario Único, cuando su autor sea un servidor público.
2. Como terminación del contrato de trabajo sin justa causa, cuando haya dado lugar a la renuncia o el abandono del trabajo por parte del trabajador regido por el Código Sustantivo del Trabajo. En tal caso procede la indemnización en los términos del artículo 64 del Código Sustantivo del Trabajo.
3. Con sanción de multa entre dos (2) y diez (10) salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y para el empleador que lo tolere.

4. Con la obligación de pagar a las Empresas Prestadoras de Salud y las Aseguradoras de riesgos profesionales el cincuenta por ciento (50%) del costo del tratamiento de enfermedades profesionales, alteraciones de salud y demás secuelas originadas en el acoso laboral. Esta obligación corre por cuenta del empleador que haya ocasionado el acoso laboral o lo haya tolerado, sin perjuicio a la atención oportuna y debida al trabajador afectado antes de que la autoridad competente dictamine si su enfermedad ha sido como consecuencia del acoso laboral, y sin perjuicio de las demás acciones consagradas en las normas de seguridad social para las entidades administradoras frente a los empleadores.

5. Con la presunción de justa causa de terminación del contrato de trabajo por parte del trabajador, particular y exoneración del pago de preaviso en caso de renuncia o retiro del trabajo.

6. Como justa causa de terminación o no renovación del contrato de trabajo, según la gravedad de los hechos, cuando el acoso laboral sea ejercido por un compañero de trabajo o un subalterno.

PARÁGRAFO 1. Los dineros provenientes de las multas impuestas por acoso laboral se destinarán al presupuesto de la entidad pública cuya autoridad la

imponga y podrá ser cobrada mediante la jurisdicción coactiva con la debida actualización de valor.

PARÁGRAFO 2. Durante la investigación disciplinaria o el juzgamiento por conductas constitutivas de acoso laboral, el funcionario que la esté adelantando podrá ordenar motivadamente la suspensión provisional del servidor público, en los términos del artículo 157 de la **Ley** 734 de 2002, siempre y cuando existan serios indicios de actitudes retaliatorias en contra de la posible víctima.

ARTÍCULO 11. *GARANTÍAS CONTRA ACTITUDES RETALIATORIAS*. A fin de evitar actos de represalia contra quienes han formulado peticiones, quejas y denuncias de acoso laboral o sirvan de testigos en tales procedimientos, establézcanse las siguientes garantías:

1. La terminación unilateral del contrato de trabajo o la destitución de la víctima del acoso laboral que haya ejercido los procedimientos preventivos, correctivos y sancionatorios consagrados en la presente **Ley**, carecerán de todo efecto cuando se profieran dentro de los seis (6) meses siguientes a la petición o queja, siempre y cuando la autoridad administrativa, judicial o de control competente verifique la ocurrencia de los hechos puestos en conocimiento.

2. La formulación de denuncia de acoso laboral en una dependencia estatal, podrá provocar el ejercicio del poder preferente a favor del Ministerio Público. En tal caso, la competencia disciplinaria contra el denunciante sólo podrá ser ejercida por dicho órgano de control mientras se decida la acción laboral en la que se discuta tal situación. Esta garantía no operará cuando el denunciado sea un funcionario de la Rama Judicial.

3. Las demás que le otorguen la Constitución, la **ley** y las convenciones colectivas de trabajo y los pactos colectivos.

Las anteriores garantías cobijarán también a quienes hayan servido como testigos en los procedimientos disciplinarios y administrativos de que trata la presente **ley**.

PARÁGRAFO. La garantía de que trata el numeral uno no regirá para los despidos autorizados por el Ministerio de la Protección Social conforme a las leyes, para las sanciones disciplinarias que imponga el Ministerio Público o las Salas Disciplinarias de los Consejos Superiores o Seccionales de la Judicatura, ni para las sanciones disciplinarias que se dicten como consecuencia de procesos iniciados antes de la denuncia o queja de acoso laboral.

ARTÍCULO 12. *COMPETENCIA*. Corresponde a los jueces de trabajo con jurisdicción en el lugar de los hechos adoptar las medidas sancionatorias que

prevé el artículo 10 de la presente **Ley**, cuando las víctimas del acoso sean trabajadores o empleados particulares.

Cuando la víctima del acoso laboral sea un servidor público, la competencia para conocer de la falta disciplinaria corresponde al Ministerio Público o a las Salas Jurisdiccional Disciplinaria de los Consejos Superior y Seccionales de la Judicatura, conforme a las competencias que señala la **ley**.

ARTÍCULO 13. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO. Para la imposición de las sanciones de que trata la presente **Ley** se seguirá el siguiente procedimiento:

Cuando la competencia para la sanción correspondiere al Ministerio Público se aplicará el procedimiento previsto en el Código Disciplinario único.

Cuando la sanción fuere de competencia de los Jueces del Trabajo se citará a audiencia, la cual tendrá lugar dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la solicitud o queja. De la iniciación del procedimiento se notificará personalmente al acusado de acoso laboral y al empleador que lo haya tolerado, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud o queja. Las pruebas se practicarán antes de la audiencia o dentro de ella. La decisión se proferirá al finalizar la audiencia, a la cual solo podrán asistir las partes y los testigos o peritos. Contra la sentencia que ponga fin a esta actuación procederá el

recurso de apelación, que se decidirá en los treinta (30) días siguientes a su interposición. En todo lo no previsto en este artículo se aplicará el Código Procesal del Trabajo.

ARTÍCULO 14. TEMERIDAD DE LA QUEJA DE ACOSO LABORAL. Cuando, a juicio del Ministerio Público o del juez laboral competente, la queja de acoso laboral carezca de todo fundamento fáctico o razonable, se impondrá a quien la formuló una sanción de multa entre medio y tres salarios mínimos legales mensuales, los cuales se descontarán sucesivamente de la remuneración que el quejoso devengue, durante los seis (6) meses siguientes a su imposición.

Igual sanción se impondrá a quien formule más de una denuncia o queja de acoso laboral con base en los mismos hechos.

Los dineros recaudados por tales multas se destinarán a la entidad pública a que pertenece la autoridad que la impuso.

ARTÍCULO 15. LLAMAMIENTO EN GARANTÍA. En los procesos relativos a nulidad y restablecimiento del derecho en los cuales se discutan vicios de legalidad de falsa motivación o desviación de poder, basados en hechos que pudieran ser constitutivos de acoso laboral, la parte demandada podrá, en el término de fijación en lista, llamar en garantía al autor de la conducta de acoso.

ARTÍCULO 16. *SUSPENSIÓN DE LA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.* Previo dictamen de la entidad promotora de salud EPS a la cual está afiliado el sujeto pasivo del acoso laboral, se suspenderá la evaluación del desempeño por el tiempo que determine el dictamen médico.

ARTÍCULO 17. *SUJETOS PROCESALES.* Podrán intervenir en la actuación disciplinaria que se adelante por acoso laboral, el investigado y su defensor, el sujeto pasivo o su representante, el Ministerio Público, cuando la actuación se adelante en el Consejo Superior o Seccional de la Judicatura o en el Congreso de la República contra los funcionarios a que se refiere el artículo 174 de la Constitución Nacional.

ARTÍCULO 18. *CADUCIDAD.* Las acciones derivadas del acoso laboral caducarán seis (6) meses después de la fecha en que hayan ocurrido las conductas a que hace referencia esta **ley**.

ARTÍCULO 19. *VIGENCIA Y DEROGATORIA.* La presente **ley** rige a partir de su promulgación y deroga o modifica todas las que le sean contrarias o incompatibles.

La Presidenta del honorable Senado de la República,
CLAUDIA BLUM DE BARBERI.

El Secretario General del honorable Senado de la República,
EMILIO RAMÓN OTERO DAJUD.

El Presidente de la honorable Cámara de Representantes,
JULIO E. GALLARDO ARCHBOLD.

El Secretario General de la honorable Cámara de Representantes,
ANGELINO LIZCANO RIVERA.

REPUBLICA DE COLOMBIA - GOBIERNO NACIONAL

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 23 de enero de 2006.

ÁLVARO URIBE VÉLEZ

El Ministro de la Protección Social,
DIEGO PALACIO BETANCOURT.

10-BIBLIOGRAFIA

- Entrevistas en profundidad: vía Internet.

<http://www.altillo.com/exámenes/uces/publicidad/metodic/metodic2002.as>

- GONZALES REY, Fernando Luís. Investigación Cualitativa en Psicología. Editorial: Internacional Thomson, México 2000
- Briones, Guillermo. “la Investigación de la Comunidad” Pág.68 Trabajo de Campo.
- Molina, Tejada Carmelo. “Mobbing: un virus para la gestión de Recursos Humanos”
http://www.extremaduraaldia.com/temas/mobbing:_un_virus_para_la_gestion_de_recursos_humanos_ii.html
- AUSFELDER, F. Mobbing, el acoso moral en el trabajo: Prevención, síntoma y soluciones. En: Océano. Barcelona.
- PIÑUEL, Iñaki. MOBBING: manual de autoayudas. Santilana Ediciones generales, S.L.Torrelaguna (Madrid) 2003. Pág. 88 – 89
- Congreso de la Republica de Colombia. “Ley 1010 de 2006” Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006.

- Parés, Soliva Marina. “Las Fases del Mobbing”
<http://www.acosomoral.org/fases.htm>
- Dossier documental: Mobbing.
- www.carm.es/ctra/cendoc/dossier/mobbing.asp?
- Azevedo, de Moura Mauro. “Assedio Moral”. Temas de Recursos Humanos.
www.ismabrasil.com.br/pg_pde_003.htm
- ¹ Congreso de la Republica de Colombia. “Ley 1010 de 2006” Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006
- Guevara, Ramírez Lydia. "Utilizar las herramientas del derecho laboral en la gestión de los recursos humanos" www.monografias.com
- BONILLA CASTRO, Elssy. Rodríguez Sehk, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. Editorial Norma. Uniandes Bogotá.
- CORTEZ, Cecilia. Miedo en la oficina: Comentarios sobre Mobbing. En: Revista Semana, Ed. 1157, Bogotá 2 Julio de 2004.
- DIAZ, Cecilia. ¿Qué es el Mobbing?: Mobbing consecuencia y formas de afrontarlo. En: Comentario de libros (2002 – 2005).
- HEINZ, Leyman (1980) Citado por López, Martín y otros. Miembros de la Unión Sindical de Madrid (2002)
- HEINZ, Leyman. Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal- Moral: Mobbing. En: Universidad de Umea. Suecia 1993, Pág. 165 – 184.

- HIRIGOYEN, M. F. El Acoso Moral en el Trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso. En: Paidós. Barcelona 2001.
- LUNA, Manuel. Yela, Carmen. Antón, Alicia. Acoso Psicológico en el trabajo (Mobbing). Ediciones GPS. Madrid (Enero 2003)
- MARINEZ MIGUELES, Miguel. La investigación cualitativa etnográfica en educación; Manual Teórico Práctico. Primera Edición. Circulo de lectura alternativa Ltda., Marzo 2000. Pág. 133 – 134.
- MARTÍNEZ, Maria Isabel. Mobbing o Acoso Laboral ¡Cuando el lugar de trabajo es también un lugar de tortura! (Julio 2005) Artículo No Publicado.
- Mobbing: Acoso Moral en el derecho laboral. En: Revista Actualidad Laboral y Social. Vol. 121, Bogotá (Enero – Febrero 2004); Pág. 10 – 15.
- PAREZ, Marina. “Vampiros Emocionales”: Albert J. Beinstein. En: Publicaciones de Acoso Moral Organizacional. 2003.
- Orduz, Durán Jaime. “Mobbing o Acoso Laboral” trabajo de campo de sexto semestre de Psicología
- Guevara, Ramírez Lydia. Reflexiones al vuelo sobre la plaga del siglo XXI en las relaciones laborales.

http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_1872.shtml

