



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLITICAS**

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

TÍTULO:

**Formas de acoso laboral en una empresa multinacional de la
ciudad de Guayaquil**

AUTOR (A):

Landivar Medranda, Paulova Cinthia

**Trabajo de Seminario de Graduación previo a la Obtención del
Título de:**

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO

TUTOR:

León Cercado, Jesenia

Guayaquil, Ecuador



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA: TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Paulova Cinthia, Landivar Medranda**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Licenciada en Trabajo social y Desarrollo Humano**.

TUTOR (A)

León, Jesenia

REVISOR(ES)

DIRECTOR DE LA CARRERA

Mendoza, Sandra

Guayaquil, a los (29 días) del mes de (Septiembre) del año (2014)



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA: TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Paulova Cinthia Landivar Medranda

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Formas de acoso laboral en una empresa multinacional de la ciudad de Guayaquil** previa a la obtención del Título **de Licenciada en Trabajo Social y Desarrollo Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los (29 días) del mes de septiembre del año 2014

EL AUTOR (A)

Paulova Cinthia, Landivar Medranda



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA: TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Paulova Cinthia Landivar Medranda

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Formas de acoso laboral en una empresa multinacional de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los (29 días) del mes de (Septiembre) del año (2014)

EL (LA) AUTOR(A):

Paulova Cinthia Landivar Medranda



**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DEL GRADO
DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

En la ciudad de Guayaquil, a los veinte y nueve días del mes de septiembre de dos mil catorce, en el Auditorio Vicente Rocafuerte de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, a las 18h00, se presenta la **graduanda PAULOVA CINTHIA LANDÍVAR MEDRANDA**, con el fin de sustentar el trabajo de titulación cuyo tema es “Formas de acoso laboral en una empresa multinacional de la ciudad de Guayaquil”, requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Trabajo Social.

El Tribunal presente está integrado por:

- Lcda. Sandra Mendoza Vera, Directora de la Carrera de Trabajo Social y Desarrollo Humano
- Mgs. Ana Quevedo Terán, Docente de la UCSG
- Mgs. Leonardo Cerezo Villamar, Docente Oponente

Una vez finalizada la sustentación del tema, el Tribunal procede a la calificación de _____ sobre diez; declarándola **apta para su investidura correspondiente a Licenciada en Trabajo Social.**

Para constancia de lo actuado, suscriben la presente acta, los miembros del Tribunal y la graduanda.

Sandra Mendoza Vera, Lcda.

Directora de Carrera Trabajo Social y Desarrollo Humano

Ana Quevedo Terán, Mgs.

Docente UCSG

Leonardo Cerezo Villamar, Mgs.

Docente Oponente

Paulova Cinthia Landívar Medranda

Graduanda

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

León, Jesenia

PROFESOR GUÍA O TUTOR

PROFESOR DELEGADO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA: TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

CALIFICACIÓN

**León, Jesenia
PROFESOR GUÍA O TUTOR**

AGRADECIMIENTO

Brindo un total agradecimiento a Dios por permitirme llegar a esta etapa profesional y complementar una parte de mi vida, como lo es mi carrera universitaria, a mi Padre que desde el cielo me guía con sus sabios consejos, y por toda aquella enseñanza cuando estuvo aquí en la tierra.

A mi Familia por su apoyo infalible, y un agradecimiento muy especial a mis guías, Licenciada Jesenia León, Ts. Paola Mejía, y al equipo de trabajo que conforma la Unidad de Titulación Transitoria de la Carrera de Trabajo social, por contribuir a la culminación de este proceso de la Unidad de Titulación Transitoria con sus aportes metodológicos, orientación y experiencia adquirida.

PAULOVA LANDIVAR MEDRANDA

ÍNDICE GENERAL

Protocolo

Portada-----	I
Certificación-----	II
Declaración de responsabilidad-----	III
Autorización-----	IV
Acta de sustentación-----	V
Tribunal de sustentación-----	VI
Calificación-----	VII
Agradecimiento-----	VIII
Índice general-----	IX
Índice de tablas-----	XII
Resumen-----	XIII
Palabras claves-----	XV

Capítulo I

Formulación del objeto de conocimiento

Introducción-----	1
1. Planteamiento del problema-----	4
1.1. Pregunta-----	8
1.2. Sub-preguntas	
1.3. Antecedentes-----	9
1.4. Justificación-----	17
1.5. Objetivos	
1.6. Objetivos específicos-----	21

Capítulo II

Referente conceptual estratégico y normativo

2. Referencia Normativa frente al acoso laboral -----	22
2.1. Referencia estratégica	
2.1.1. Marco estratégico-----	23

2.1.2.	Breve historia de la empresa-----	24
2.1.3.	Valores organizacionales que se consideran	
2.1.4.	Estructura organizacional -----	25
2.1.5.	Cultura organizacional-----	26
2.1.6.	Desarrollo en el trabajo	
2.2.	Constitución del Ecuador-----	27
2.3.	Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017-----	32
2.4.	Código de Trabajo-----	36
2.5.	Ley de Seguridad Social-----	38
2.6.	Resolución CD 390 Reglamento del Seguro-----	39
	General de Riesgos del Trabajo	
2.7.	Organización Internacional del Trabajo-----	42

Capítulo III

Referente conceptual y teórico

3.	Acoso-----	43
3.1.	Acoso laboral	
3.1.1.	Definición: acoso laboral -----	46
3.1.2.	Tipificación: acoso laboral -----	47
3.1.3.	Concepciones teóricas para el abordaje del acoso laboral -----	49
3.1.3.1.	Concepción desde la psicología-----	50
3.1.3.2.	Concepción desde las manifestaciones en la salud-----	56
3.1.3.3.	Concepción desde la sociológica: Interacciones Sociales-----	62
3.1.4.	Proceso: acoso laboral-----	63
3.1.5.	Formas: acoso en las multinacionales-----	65
3.1.6.	Causas: acoso-----	67
3.1.7.	Señales que detecta el acoso laboral -----	69
3.1.7.1.	Actores-----	71
3.1.7.2.	Frecuencia y Duración-----	73
3.1.7.3.	Interacción normal se aproxima a la agresión moral-----	74
3.1.7.4.	Cambio de puesto de trabajo-----	75
3.1.7.5.	Discriminación desde el enfoque de género frente al Acoso laboral-----	76
3.1.7.6.	Discriminación frente a la violencia en el lugar de trabajo-----	78
3.1.7.7.	Discriminación se extiende hasta la familia-----	79
3.2.	Interacciones sociales-----	81
3.2.1.	Definición: Interacción	
3.2.2.	Concepción: Interacción-----	82
3.2.3.	Interacción en el escenario del trabajo-----	84
3.2.4.	Comunicación organizacional: manipulación de la Información-----	85
3.2.5.	Perspectiva de interacción: cohesión social-----	87

Capítulo IV
Estrategia metodológica

4.	Paradigma y Enfoque-----	88
4.1.	Paradigma	
4.2.	Enfoque	
4.3.	Tipo o nivel	
4.3.1.	El Descriptivo-----	89
4.4.	Diseño de la investigación -----	90
4.5.	Hipótesis-----	91
4.6.	Categorías y Variables de Estudio	
4.6.1.	Cuadro de operacionalización de variables	
4.7.	Población y Muestra -----	92
4.7.1.	Población	
4.7.2.	Muestra	
4.8.	Técnicas de recolección de la información -----	94
4.9.	Plan de trabajo de campo	
4.9.1.	Plan de análisis de datos	
4.9.2.	Cronograma	
	Bibliografía-----	95

Anexos

Variables de estudio -----	97
Operacionalización de variables-----	100
Encuesta -----	101
Guía de entrevista-----	102
45 conflictos de Leymann -----	103

ÍNDICE DE TABLAS

1. Cuadro No.1 Organigrama jerárquico de la empresa multinacional Situada en la ciudad de Guayaquil-----	25
2. Cuadro No. 2 Consecuencias del mobbing en la salud-----	59
3. Cuadro No.3 Características de trastornos adaptativos y Trastorno de estrés Postraumático-----	60
4. Cuadro No.4 Posibles consecuencias para la familia y el Sistema social-----	80
5. Cuadro No. 5 Proceso interactivo del acoso laboral desde la teoría ---	83
6. Cuadro No. 6 Plan de trabajo-----	93
7. Cuadro No. 7 Cronograma-----	94

RESUMEN

El mobbing o acoso laboral, es un fenómeno que nace al interior de una organización y busca perjudicar a una persona, aterrizándolo y discriminándolo de manera constante, según varios factores, este escenario lo vive un trabajador que está siendo acosado por una o varias personas, en un tiempo prolongado, desde una semana hasta 6 meses. En base a esta vivencia el trabajador empieza a manifestar evidencias de traumas, trastornos, y problemas sociales relacionados con el entorno en el que se encuentra la persona ya sea en casa, empresa, etc. (Heinz Leymann, 1980).

Este fenómeno según el autor Heinz Leymann, siempre se ha manifestado en los contextos de las grandes empresas o compañías a nivel mundial y los diferentes estudios de la problemática presentada, en el que se ha comprobado de una manera global sobre el concepto que le da el autor que investigó y dio lugar a esta problemática.

La presente investigación de tipo cuantitativo, se constituye como un diseño exploratorio, que busca estudiar las relaciones desde la interacción social en la temática de acoso laboral, y así conocer cómo se da este fenómeno a nivel mundial para aterrizar desde sus importantes autores a aquellas interacciones en una compañía multinacional de alimentos, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Se busca un aporte en nuestra sociedad, a fin de contribuir con el incentivo a que los estudiantes continúen investigando estas problemáticas que se viven en las empresas, desde el ámbito social, vinculándolo al quehacer profesional del Trabajo Social.

Por otro lado, el Ecuador vive una transformación social desde las bases legales y políticas que concluyen con el bienestar de los ciudadanos habitantes; las políticas inmersas en el contexto laboral en este estudio, se plantean en referencia al Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, ya que aunque la terminología y el fenómeno no sean reconocidos en el contexto ecuatoriano jurídicamente, si se encuentran vinculadas las normas de protección hacia el trabajador dentro de las empresas, en las variables del acoso laboral, como la prohibición de la violencia desde todas sus formas e incluso desde cualquier índole, la discriminación, el enfoque de género, y el trabajo digno. Por tanto, se pueden normar las leyes de acuerdo a cada caso.

Desde el ámbito psicológico y social, se mencionan las teorías conceptuales de mayor relevancia, frente al contexto a estudiar del acoso laboral, y tales nos darán una mayor visibilidad y entendimiento en las conductas y comportamientos en sus relaciones laborales en la multinacional desde sus interacciones, por lo tanto para contribuir con este esquema se aplicarán dos técnicas investigativas: la encuesta y la entrevista.

Palabras Claves:

Mobbing

Acoso laboral

Violencia en el trabajo

Trauma Psicosomático

Trastornos adaptativos (TA)

Trastorno de Estrés Postraumático (TEP)

Estrés Postraumático

Aculturación

Organización

Interaccionismo

Interacción

Socialización

INTRODUCCIÓN

El acoso laboral es un fenómeno que se tipifica desde la violencia laboral, temática que al momento se encuentra en su auge a nivel mundial y que por su nivel de afectación en otros países, se considera la importancia de ser abordado en el Ecuador.

Ecuador cuenta con investigaciones de este tipo, sin embargo, las que se encuentran en su mayoría son estudiadas desde el ámbito jurídico, por ello la importancia e interés de conocer sus incidencias en el ser humano, desde sus formas, causas, manifestaciones y efectos desde las interacciones sociales.

El autor especializado en psicología pedagógica y también doctor en psiquiatría clínica, nacionalizado en Suecia, Heinz Leymann, (1980) realizó una investigación sobre el comportamiento de los niños en una escuela, posteriormente efectuó el mismo estudio en los lugares de trabajo llamándole al fenómeno: mobbing, conocido también como acoso psicológico, acoso laboral, entre otros.

Luego de este profundo estudio y su divulgación, otros autores se interesan por conocer del tema e investigarlo desde el contexto de sus países. Cabe destacar que con mucha más acentuación en la actualidad, Europa es el continente que más respuestas jurídicas tiene frente a esta problemática que puedan ocurrir en las personas desde sus lugares de trabajo. Varios países a nivel mundial, se interesaron en trabajar sobre las condiciones de trabajo, a partir de la propuesta de H. Leymann.

Frente al objeto del presente estudio, es de interés universitario intentar conocer las formas de acoso laboral y como se manifiestan desde la teoría de la interacción social en un enfoque social. Desde la presente investigación se pretende entender como estas relaciones entre un grupo de personas de esta manera se puedan dar al interior de una empresa multinacional de alimentos de consumo masivo, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Desde el ámbito de Trabajo social en el área laboral, nace investigar la temática de acoso laboral, ya que desde la interdisciplinariedad de la profesión, sería un importante aporte, poder disertar sobre las características del acoso o violencia en el trabajo, desde la profesión, y así, poder canalizar e intervenir frente a esta problemática, a fin de establecer posibles soluciones que disminuyan y/o erradiquen los efectos del acoso en la compañía multinacional de alimentos y poder coordinar acciones conjuntas con el área jurídica y psicológica.

La investigación de tipo cuantitativo con sus variables, busca comprender el fenómeno desde las teorías de los estudios sociales, y poder complementarlas como parte de un proceso del acoso laboral.

El estudio de acoso laboral cobra verdadera importancia en nuestra sociedad para el progreso productivista en el sistema empresarial privado, ya que se necesita conocer los problemas a nivel global, para poder intervenir en la complejidad de la temática, en los segmentos organizacionales. A medida que pasa el tiempo, las personas viven cambios, etapas y abordando desde las relaciones laborales, si se puede contribuir a mejorar las relaciones en los trabajadores realizando una propuesta de estudio que se enfoque en el recurso humano como la base más importante.

El acoso laboral desde la comprensión social, busca aislar a la persona a fin, de que renuncie en la empresa u otros factores; y por esto, fomenta dañar su experiencia en su puesto de trabajo con la finalidad de dañar su reputación, su psiquis, su modo de trabajar, e incluso afecta a sus sistemas de vida y los involucra en este proceso dimensionado a las familias.

Desde el ámbito organizacional empresarial, el acoso laboral, es un proceso que se torna invisible a la producción, es decir poco medible, y puede afectar directamente al status, ganancias y sobre todo ir en contra de los lineamientos legales tanto internos como locales sobre el trato hacia los trabajadores.

Ante lo indicado, la investigación de acoso laboral requiere conocer ciertas teorías desde la psicología para conocer y entender el fenómeno que desde el abordaje en este estudio, será el social.

Posteriormente se busca conocer si existen normas legales que amparan este tema en el Ecuador o en su defecto como puede ser su amparo en caso de que un trabajador requiera efectuar una demanda. Estudiar los índices de denuncias en las instituciones de su competencia.

Finalmente, este diseño contribuirá a identificar y a conocer en el ámbito de la compañía multinacional, los comportamientos y conductas del acoso y así poder tratar o direccionar el problema, interdisciplinariamente con las áreas legales, y de psicología.

Capítulo I

Formulación del objeto de conocimiento

1. Planteamiento del problema

El acoso laboral, es considerado por diversos estudios como un problema mundial en el sistema laboral, es un tema que por su complejidad ha motivado a varios autores a investigarlo desde varias perspectivas como: psicológicas, de psiquiatría y también sociales. Las motivaciones para el desarrollo de los estudios son diversas, tiene un interés académico, como también empresarial para obtener respuestas a esta compleja problemática que les facilite de elementos, de análisis y herramientas, con la que puedan enfrentarla.

De acuerdo a los resultados de investigaciones en diferentes escenarios y contextos tanto en Instituciones públicas como empresas privadas; las formas de acoso laboral se presentan con actores de diferentes niveles jerárquicos como: obrero, técnico y gerencial. Desmitificando la idea de ser este un problema entre los jefes hacia sus subordinados, sino una realidad presente y que interactúa entre los diversos poderes y entre pares de poder, es decir, en actores de un mismo nivel jerárquico.

Los resultados de investigaciones sobre las formas de acoso laboral en Europa, en países como: España, Alemania, Suecia y en América del norte como: Canadá y Estados Unidos, es en donde las estadísticas han sido estudiadas de acuerdo a varios autores como Heinz Leymann, Marie France Hirigoyen, entre otros importantes. Por otro lado los estudios de la Organización Mundial de la Salud – OMS- y la Organización Internacional del Trabajo –OIT- han impulsado la creación de normativas que puedan proteger al trabajador frente a esta

problemática y han establecido esquemas de trabajo que puedan prevenir el acoso laboral.

Uno de los autores pionero en el estudio del acoso es Heinz Leymann, quien en sus primeras investigaciones conceptualiza al acoso laboral como:

Terror psicológico o mobbing en la vida laboral implica la comunicación hostil y no ética que se dirige de manera sistemática por uno o más individuos, principalmente hacia un individuo, quien, debido a mobbing, es empujado a una posición indefensa e indefensos y se mantiene allí mientras continúan de las actividades de mobbing. Estas acciones se producen de forma muy frecuente (definición estadística: al menos una vez por semana) y durante un largo período de tiempo (definición estadística: al menos seis meses de duración). Debido a la alta frecuencia y larga duración de la conducta hostil, resultados de este maltrato en considerable miseria mental, psicosomática y social. (Leymann Heinz, 1997:1110e).

Tomando en cuenta el concepto anterior, se infiere que la presencia de este fenómeno tiene características que inciden en las conductas y comportamientos del ser humano en las organizaciones. Ante este hecho, el nivel de afectación en las personas es alto, se configura como una experiencia traumática que genera vulnerabilidad y se puede volver vulnerable y traumático. Las evidencias de esas acciones en muchas circunstancias son silenciosas y sutil, utilizando la comunicación como medio de agresión, según el autor Leymann (1996), “el acoso laboral o mobbing, se caracteriza por la frecuencia e intensidad de hostigamiento hacia una persona”, es decir que si las acciones de una persona que podría considerarse como “acosador” se presentan bajo éstas características sobre el “acosado”, se puede generar consecuencias psicosomáticas en él. Cabe indicar que este problema se puede dar en los diferentes niveles jerárquicos. (Leymann, 1996).

Sin embargo, en el Ecuador existe limitada información sobre la temática; Las instituciones rectoras en la regulación de las relaciones laborales y producción de información como: Ministerio de Relaciones Laborales, Dirección de Riesgos del Trabajo, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, no cuentan en sus páginas web y bibliotecas virtuales, publicaciones sobre el tema. Según expresiones de un funcionario, que solicitó no ser citado, el MRL solo registra demandas por desahucio, despido intempestivo, etc., y en el 2012 se presentó una demanda por acoso sexual que ha sido derivada a los organismos competentes.

La ley de Seguridad Social y el reglamento de Riesgos Laborales, no tipifica el acoso laboral; de acuerdo a opiniones de expertos jurídicos el acoso laboral es difícil de medir frente a las interacciones sociales entre los grupos de trabajo, según el Dr. Galo Larco Chacón menciona en un artículo:

El acoso laboral, aunque es una situación más común de lo que se cree, lamentablemente no existe para el derecho positivo ecuatoriano. En países donde la ciencia del derecho se encuentra más desarrollada, España, por ejemplo, los trabajadores que son víctimas de este mal ya pueden acudir a las autoridades para hacer respetar sus derechos y buscar la protección jurídica adecuada. (Galo Larco Chacón, 2014:1).

Frente a la falta de información oficial sobre la situación de acoso laboral en el mundo empresarial, es oportuno revisar las estadísticas sobre la Población Económicamente Activa (PEA), que proporciona el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC, 2013), indicando que del 100% de trabajadores en el Ecuador el 52.49% tiene base en el mercado laboral, mientras que del 100%, el 80,13% es del sector privado. Por lo tanto, se puede inferir que en el Ecuador existen más empleados en el ámbito privado que en el público, según la información, podría darse un mayor nivel de vulnerabilidad desde el tercer

sector en los riesgos ocupacionales. Riesgos en los cuales se encuentran involucradas las interacciones sociales desde el acoso laboral.

En el mundo laboral los Trabajadores viven otras formas de relaciones, se sumergen en un mundo competitivo y de productividad hacia un fin de lucro; el sector privado es para muchos profesionales, una alternativa de ejercer y potencializar su carrera profesional, sus estudios, de asegurar sus recursos, de tener estabilidad laboral; es decir, que esta alternativa laboral podría demandar altas ofertas laborales y por consecuencia, incrementa más posibilidades de generar climas organizacionales tensos, ambientes competitivos agresivos que podrán incidir negativamente en la persona, generando violencia laboral.

Desde la experiencia pre-profesional adquirida, se puede mencionar la situación que viven los trabajadores, con circunstancias de temor a perder el empleo por no enfrentar, o intervenir en conflictos que se pueden dar entre un jefe vs subordinado, a causa de situaciones de inequidad e injusticia, como los cambios constantes de horarios, rotaciones imprevistas, errores en manejar equipos sin las debidas capacitaciones previas, incumplimiento en metas de mucha presión, evaluaciones de desempeño sin criterios claros y unilaterales, luchas de poder, etc.

Esta gama compleja de situaciones que se vuelven problemáticas en el contexto laboral por su inadecuado manejo; y en donde la profesional de Trabajo Social se ve inserta para generar respuestas y alternativas de solución; impulsa la necesidad de generar estudios e investigaciones en el contexto laboral del sector privado, para abordar y explorar las formas de acoso laboral, que para efectos de este estudio se delimita al interior de una Compañía multinacional.

La compañía a conocer en el Ecuador está situada geográficamente en la ciudad de Guayaquil, la investigación se centrará en identificar varios criterios como formas de acoso laboral desde una interacción social. Se construyen evidencias a partir de los elementos de trabajo que utilizaremos para conocer la presión, el trato hacia el trabajador, el clima organizacional, la inequidad en las evaluaciones de desempeño, que suceden en la empresa y en base a las percepciones del personal al interior de la compañía, frente a lo que podrían considerar como una forma de acoso laboral desde la interacción social se despierta el interés de determinar si las formas y frecuencia del acoso dentro de la organización, son generadores de efectos en la disciplina y las conductas.

1.1. Pregunta

- ¿Cuáles son las características de las interacciones al interior de una empresa multinacional de la ciudad de Guayaquil con el fin de identificar posibles expresiones de acoso laboral?

1.2. Sub-preguntas

- ¿Cuáles son las percepciones de los empleados frente a las interacciones que se configuran al interior de la empresa?
- ¿Cuáles son las formas de acoso laboral que se configuran en las interacciones al interior de la empresa?
- ¿Cuál es la frecuencia con la que se presentan las expresiones de acoso laboral en la empresa?
- ¿Con qué duración se presentan las expresiones de acoso laboral al interior de la empresa multinacional de alimentos ubicada en la Ciudad de Guayaquil?

1.3. Antecedentes

Durante la década de los 80, el acoso laboral ha sido un problema social reconocido en otros países del continente Europeo como: España, Holanda, Alemania, Suecia, Suiza entre otros y en América del Norte como Canadá y EEUU; en América Latina el debate es reciente. Se ha señalado que el “mobbing” en español “acoso laboral” cuenta con dos elementos como el acosado y el acosador, y para uno de los principales autores como Heinz Leymann en su texto “The Mobbing Encyclopaedia”, lo describe como:

El que excluye conflictos temporales y se centra en el punto de ruptura donde la situación psicosocial comienza a resultar en condiciones psiquiátricas o psicosomáticas patológicas. En otras palabras, la distinción entre "conflicto" y "mobbing", para enfatizar el concepto de nuevo, no se centra en lo que se hace o cómo se hace, sino en la frecuencia y duración de lo que se haga. [...]. El lector debe tener en cuenta, que no se refieren principalmente a la investigación del comportamiento psicológico, sino más bien con la investigación en relación con el estrés mental y psicosomático de un determinado tipo en el lugar de trabajo, sus resultados, sus condiciones patológicas y la licencia por enfermedad que causa. La definición científica del término mobbing se refiere así a una interacción social, a través del cual un individuo (rara vez y más de uno) es atacado por uno o más (raramente más de cuatro) individuos en casi a diario y durante periodos de varios meses, lo que obligó a la persona en una posición casi indefensa con un elevado potencial de riesgo de expulsión. (Leymann, 1996: 11120e).

El concepto expuesto por el autor es inherente a varias características donde enfatiza los conflictos y comportamientos como conductas agresivas de parte del acosador hacia la víctima, el estrés es también un factor importante que se forma en el concepto del acoso laboral por parte del Autor Leymann.

En el contexto de esta teoría, la conclusión lógica es que, por ejemplo, pésimas condiciones de trabajo psicológicamente pueden dar lugar a reacciones de estrés biológico, medibles por la producción de adrenalina en el cuerpo. Esto a

su vez puede estimular sentimientos de frustración. A través de los procesos psicológicos (especialmente si los empleados no saben cómo analizar los estresores sociales en los lugares de trabajo), personas frustradas pueden, en cambio, presentar otros factores de estrés social, y provocando el acoso laboral de una sola persona. El acoso laboral es, un factor de tensión social extrema, provocando reacciones de estrés, que a su vez pueden convertirse en factores de estrés social para otras personas. (Leymann, 1996:11310e).

Según la teoría de Leymann, el estrés es una reacción frente al acoso laboral que puede ser confundido por un individuo ya que al no conocer los factores que originan los estresores sociales en la organización, estos se evidencian en sentimientos de frustración, culpas, tensión y otros factores que se adhieren al estímulo psicológico afectado por las condiciones de trabajo.

En base a la experiencia adquirida en la práctica pre profesional, los trabajadores en las organizaciones pueden vivir muchas dificultades y todo puede tornarse en estrés, manifestándose como problemáticas familiares, deudas, metas por cumplir y tareas que no se concretan por lo limitado del tiempo. Las condiciones y equipamiento en el trabajo o las diversas obligaciones de una persona, originan tensiones en el trabajo, que pueden ocasionar confusiones entre estrés y acoso laboral; por lo que, se debe delimitar bien estas problemáticas y en su debido contexto la tendencia a que se pueda confundir entre estrés o formas de acoso laboral dentro de las interacciones; en el interior de una organización es alta y ocurre con frecuencia en multinacionales donde la competitividad laboral se encuentra en el día a día.

Cabe mencionar en el ámbito internacional, que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera y reconoce al acoso laboral como una problemática generalizada, así como un factor de riesgo de salud ocupacional en el mundo y

presenta informes sobre la violencia en el trabajo, sin embargo, no lo conceptualiza como acoso laboral sino como violencia de diferentes tipos: psicológica, moral y sexual. Citando las determinaciones que la OIT incluye en sus artículos: “El informe de la OIT se centra en el análisis de las tendencias globales”: Entre los resultados del estudio, el informe señala:

Los brotes de violencia que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países, [...]. En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones. Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo o "mobbing", es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivos. (OIT, La violencia en el trabajo un problema mundial. (S.F.): 1998).

Las profesiones que se exponen en el estudio sobre las tendencias globales presentado por la OIT, también son vinculados a las formas de acoso laboral, un importante punto que analiza sobre el tipo de actividad laboral en otros países; no obstante, el acoso laboral también se lo caracteriza como una agresión o violencia en el trabajo, sus formas de violencia se dan en distintos sectores con la misma frecuencia que se vincula en tiempos y como se da este fenómeno, varios autores evidencian en sus investigaciones las características iniciales.

En Madrid, la Asociación Plataforma en la Comunidad de Madrid contra los Riesgos Psicosociales y la Discriminación Laboral, (PRIDICAM), efectuó una investigación donde se tomó una muestra aleatoria de 8 personas, 1 hombre y 7 mujeres, con edades entre 41,5, que creían sufrir de mobbing, de los

resultados se descubrió que de los 8 participantes, 7 se encontraban con una medicación llamada: ansiolítica, entre dosis leve a fuerte, y 1 sin ella, 2 de las 8 personas, necesitaban complementar la medicación para minimizar el insomnio, las 2 personas, tenían ideas de suicidio, y uno de ellos había tenido dos intentos autolíticos. (Rodríguez, Osona, Domínguez y Comeche 2009;180).

Seguramente estas personas se encontraban en la etapa avanzada, ya que la medicación que utilizaban quizás trataba de minimizar la ansiedad o quizás la depresión, lo cierto es que hechos como el que evidenció a estas 8 personas el PRIDICAM, ocurren según Leymann en una etapa de 6 meses con frecuencia absoluta sobre la víctima.

Entre tanto, la OIT presenta indicadores mundiales sobre violencia en el trabajo, y sitúa al acoso laboral como una característica de violencia, siendo considerado también el acoso sexual y el acoso psicológico. Las estadísticas mundiales de la OIT son generadas por cada país participante en la presente investigación como muestran los datos levantados y expuestos en su web:

La OIT se basa en una gran encuesta realizada en 1996 entre trabajadores de 32 países, titulada International Crime (Victim) Survey, Según los datos contenidos en esta encuesta, los trabajadores franceses son los más expuestos a convertirse en víctimas de actos de violencia en el lugar de trabajo: el 11,2% de los varones y el 8,9 % de las mujeres denunciaron haber sido objeto de agresiones en el año anterior. [...] en Argentina, el 6.1% de los varones y el 11,8% de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior. (OIT, La violencia en el trabajo un problema mundial: 1998).

De acuerdo a información de la OIT en América del Norte se realizó un estudio de indicadores que:

Según una encuesta del Instituto Nacional de Seguridad en el Lugar de Trabajo de los Estados Unidos, el costo total de la violencia en el trabajo fue en este país de 4.000 millones [...] En Canadá, de acuerdo con datos de la Comisión de Compensación Laboral de Columbia Británica, las solicitudes de indemnización por pérdida de salario presentadas por el personal hospitalario a raíz de actos de violencia se han incrementado en 88% [...]. En Alemania, se ha calculado que el costo directo de la violencia psicológica en una empresa con 1.000 trabajadores se eleva a 112.000 dólares (200.000 DM) al año, mientras que los costos indirectos son de 56.000 dólares. (OIT, La violencia en el trabajo un problema mundial: 1998).

Esto implica conocer que en otros países, los indicadores son altos, y podemos analizar que el problema expone elevados índices de violencia laboral, que se pudieron presentar por diferentes tipos de violencia laboral. Sin embargo destacar estas estadísticas promueve a seguir indagando las formas de cómo se dieron los tipos de violencia.

Acoso laboral se ha convertido en una tendencia global que ha provocado, trastornos, muertes y demás consecuencias asociadas a vivir violencia en su lugar de trabajo, generando un mal clima organizacional con discriminaciones y otro tipo de evidencias. Existe muerte por esta causalidad, sin embargo ya se han tomado medidas sobre la problemática del acoso laboral en Países donde existen organismos para defender y sustentar necesidades con la problemática de esta magnitud del acoso laboral o violencia en el lugar de trabajo.

En Latinoamérica existen diversos países como Argentina, Colombia, México, donde coexisten a nivel normativo, y respecto al Ecuador, en esta temática, ya se fijan y cautelan medidas de prevención y erradicación sobre los factores de riesgos de violencia; mostrando resultados en la OIT (con normativa) que incluye el acoso laboral como el caso de Colombia decretado bajo el régimen, Ley 1010 de 2006 del Diario oficial no. 46.160, (de 23 de enero de 2006):

Artículo 1ero. 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. (Avance jurídico (S.F.), 2014).

Desde un abordaje en el escenario Ecuatoriano existen 320 multinacionales de alimentos, de las cuales una de ellas será investigada para conocer si existen interacciones en la organización y cuál es su forma de expresión del acoso laboral. (Listado de empresas de alimentos, /acciontrabajo.com, 17 agosto, 2014, <http://acciontrabajo.ec>).

Ecuador cuenta con un marco normativo para los trabajadores, contemplado en el Plan Nacional Del Buen Vivir (PNBV) 2013 – 2017, el Código de Trabajo, (CT) el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y su departamento llamado: Seguro general Riesgos del Trabajo SGRT y su reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional llamado SART. Que la ley mencione el acoso laboral aún se lo podrá despejar; sin embargo, es más relevante resaltar que nuestra Constitución otorga el derecho a un trabajo digno, integral y con trato justo, pero la ausencia de conocimientos y temores de perder sus trabajos o quizás de recibir recriminaciones, humillaciones o quizás otro tipo de factores silencian a los trabajadores.

Desde el Ecuador, los indicadores de denuncias por este fenómeno no existen debido a que en nuestro país aún se desconocen las formas de acoso laboral, los factores de riesgo desde la perspectiva de interacción social del acoso; sin

embargo, profesionales que conocen el presente escenario lo analizan. Cabe indicar que existen pocas investigaciones en la web, un tema al ser poco tratado, es necesario investigarlo ya que puede manifestarse en el día a día en la función laboral aún sin que los trabajadores se den cuenta. En nuestro país existe una cultura acostumbrada a que los comentarios positivos o negativos de los jefes o compañeros al interior de la organización sean tomados por igual. La costumbre de creer que palabras utilizadas como, “no me sirve tu trabajo” o incluso discriminatorias, son consideradas normales; más si sienten que está en riesgo su estabilidad o estatus laboral. Para algunos empresarios los enfoques de derecho, trabajo digno, entre otros no son implementados en la cultura organizacional.

La organización multinacional de productos de consumo masivo a nivel nacional con una específica ubicación en la ciudad de Guayaquil, donde se desarrollará la presente investigación, presenta como características, que desde la práctica pre profesional se ha podido identificar, las altas demandas de ventas a nivel nacional, elevadas exigencias de condiciones de desempeño, emprendimiento, conductas impartidas por lineamientos de la compañía y cumplimientos de las normas internacionales, políticas y procedimientos; todo ello con el objetivo de, desarrollar la gestión de los trabajadores y un positivo clima laboral. En este contexto se puede encontrar posibles interacciones que expresan una forma de acoso laboral, que pueden ocasionar insatisfacción, fatiga y obliga a los trabajadores a buscar otras alternativas de trabajo o tolerar el trato de sus jefes directos; tratos que generan rechazos y causan susceptibilidad en cuanto a la comunicación ya sea enviada por e-mail o vía directa.

Es así que los trabajadores que viven bajo la presión, se exigen a sí mismo, horarios excesivos de trabajo, renunciar por temor a ser rechazados, callar en asuntos o situaciones de conflictos, soportar relaciones tensionantes con su

compañeros y un trato abusivo del jefe hacia el trabajador; situaciones que se sostiene en el tiempo y a pesar del daño físico y psicológico y durante todo un periodo deben de someterse, tolerar porque deben cuidar el sustento de sus familias.

Las interacciones sociales como forma de expresión frente al acoso laboral que de manera inductiva se pueden referir, en esta multinacional de alimentos está fuertemente ubicada a nivel mundial, presenta características que se vinculan a los comportamientos desde el agresor hacia el agredido, de acuerdo a los 45 comportamientos que se dan durante el proceso de acoso laboral que autor Leymann (1990) menciona; así en su libro Identifica, 5 categorías, en las que agrupa las conductas:

1. Impedir que la víctima se exprese.
2. Aislar a la víctima.
3. Desacreditar a la víctima en su trabajo.
4. Menospreciar a la víctima frente a sus compañeros.
5. Comprometer la salud de la víctima (Leymann, 1990: 12110e).

Frente a las categorías que presenta el autor, y con semejanza a las características que se vinculan con la compañía a investigar, se pretende desarrollarlas para entender las formas de cómo interactúan estas relaciones en la personas, tanto en las altas jerarquías, así como de los colegas del trabajador tentativamente afectado, para esto se necesita conocer marcos y referencias teóricas que ayuden a contribuir el conocimiento en el proceso del estudio.

El enfoque estudiantil desde Trabajo Social en el área laboral, impulsa a indagar en las organización de Guayaquil, ya que hay escasos abordajes de este importante tema desde el cargo de Trabajador Social en la ciudad de

Guayaquil, por lo tanto es interesante implementar en la profesión, un abordaje con diseño exploratorio sobre las formas de comunicación del acoso laboral en los trabajadores, para así poder contar con elementos que permitan generar intervenciones más sustentadas.

1.4. Justificación

El acoso laboral se presentó como un profundo estudio en otro país, que durante su desarrollo y descubrimiento como un fenómeno en la organización, ha promovido investigaciones internacionales desde múltiples contextos en el ámbito laboral, exponiendo así, resultados de las compañías con estructuras de negocio tanto privado y público, teniendo víctimas de violencia laboral y desde varios enfoques jurídicos está contemplado como un riesgo laboral, por ello el interés de conocer en el mundo del trabajo el impacto del acoso laboral.

La perspectiva de interés desde el Trabajo Social se centra en mirar desde las interacciones entre empleados y empleador, como se manifiestan formas de acoso laboral en las expresiones cotidianas de la empresa. Varias investigaciones demuestran que se dan con mayor frecuencia en países latinoamericanos como: México, Uruguay, Chile y Colombia. Estas investigaciones han logrado evidenciar el fenómeno y ubicarlo en la agenda pública de organismos multilaterales de política internacional, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización Mundial de la Salud (OMS) quienes han producido leyes que norman y sancionan el fenómeno y promueven su prevención para disminuir los conflictos laborales que perjudican a los trabajadores.

Las formas de acoso laboral que se dan en los escenarios del trabajo y su injerencia en los trabajadores, trasciende a éste y lo ubica a nivel moral, psicológico, sexual y familiar; visto en términos de los procesos productivos al

interior de la organización, el acoso puede analizarse como un riesgo que afecta directamente a la productividad de las compañías generando gastos de producción, ausentismos, rotación, afectando al clima laboral, la gestión del talento humano e incluso la imagen corporativa. Cabe entonces recalcar, la utilidad y pertinencia de la presente investigación, ya que se requiere adquirir destrezas para entender el interior de las empresas para poder caracterizar el acoso laboral en medio de las interacciones que tipifican relaciones de poder entre los grupos de pares o de jefe vs subordinado. Las formas de acoso laboral al ser estudiadas desde las interacciones sociales, se reconocen como una expresión que se configura en la cotidianidad de las relaciones humanas y que por su naturaleza afecta al empleado en sus actividades laborales, personales y familiares; es así que conocer las formas como se presentan es la entrada para prevenir su recurrencia e intervenir en las formas identificadas.

La falta de investigaciones en el Ecuador acrecientan la problemática; mientras que en otros países ya es un fenómeno conocido e intervenido por expertos en psicología, psiquiatría, trabajo social y derecho, que desde el análisis de casos y hechos han permitido acciones estratégicas y profesionales que reconocen las manifestaciones de las formas en las que se presenta el fenómeno en distintos contextos organizacionales.

Respecto a Ecuador, las enfermedades ocupacionales y lo referente a riesgos del trabajo, en la mayoría de empresas, es un proceso manejado por el área de Trabajo Social. Es también importante reconocer que este estudio es un inicio para conocer desde los roles y funciones del Trabajador Social, las formas como este debe ser intervenido y prevenido.

Estudiar la problemática es una inmersión para las empresas, ya que se ubica el acoso laboral como un factor de pérdida de rentabilidad de la empresa y para

el departamento de Talento Humano como la forma de garantizar calidad de vida laboral.

Cabe señalar que a nivel mundial la producción investigativa frente al fenómeno es de alta relevancia, debido a la injerencia de éste sobre múltiples variables propias del ambiente tensionante del mundo competitivo de la empresa: las largas horas de trabajo, las tareas repetitivas y secuenciales, y cansancio físico, la exigencia de un alto nivel de concentración, el desgaste a nivel fisiológico, entre otras. Con todo y lo anterior la presente investigación contribuye al diseño de modelos de intervención social sobre las formas y expresiones del comportamiento organizacional que tipifican conductas lesivas para los empleados y que frenan su desarrollo. Concluimos, entonces, que una utilidad del estudio es la posibilidad de generar protocolos de detención del acoso laboral y modelos metodológicos para su tratamiento y prevención.

En el mediano plazo, la utilidad radica en continuar con esta línea investigativa hasta generar propuestas a nivel de política pública que desencadene en un marco normativo que regulen y sancionen los abusos de autoridad, la discriminación y exclusión social que produce el acoso. De aquí que, la investigación en el área laboral del Trabajo Social en el Ecuador, tiene un rol importante en la protección al trabajador, si bien existen derechos y políticas para un trabajo a nivel público como privado la exigibilidad de ellos se ve opacada por la falta de conocimiento de fenómenos silenciosos que nuestra cultura ha naturalizado. El Ecuador si bien cuenta con estrategias garantistas de derechos y propende por lograr calidad de vida en el ámbito laboral, familiar y social, es la falta de capital cognitivo el que frena la materialización del paradigma de desarrollo del “buen vivir” declarado como pacto ciudadano en los objetivos que propone el Plan Nacional Del Buen Vivir, que sirvieron de inspiración para la presente investigación.

De lo anterior, en particular el objetivo 9, del Plan Nacional Del Buen vivir, 2013-2017, orienta las políticas laborales; así:

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

2. Propone estrategias de incentivo laboral en base a las potencialidades que tiene cada territorio.

3. Reconocimiento al trabajo inmaterial como: comunitarios, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas formas autónomas de auto sustento y de cuidado humano al igual que las formas de reproducción y sobrevivencia familiar y vecinal”. (PNBV, 2013:273).

En definitiva, la interacción social se expresa como una de las formas de acoso laboral, y por ello se pretende diseñar una investigación de tipo exploratorio para conocerlas y tener como finalidad metodológica, esquemas de trabajo contra los vulneradores de derechos y a partir de aquello, configurar un rol adicional en nuestro accionar como Trabajadores Sociales; estudiar las interacciones sociales dentro de un contexto empresarial contribuye a seguir en la construcción de un modelo de intervención social dentro del enfoque de derechos. Y permitirá una acción profesional eficiente y eficaz para abordar casos de acoso laboral y restituir los derechos a las víctimas que han vivido situaciones de acoso, pero que callan por diferentes motivos que aunque se infieren serán parte de los resultados esperados del presente estudio.

Por otro lado en las investigaciones revisadas a nivel internacional, el problema del acoso laboral ha sido más analizado desde la lectura psicológica y psiquiátrica, por tanto, se pretende seguir conociendo este fenómeno desde la mirada sociológica relacionada con las interacciones desde una complejidad innovadora. Como ya se mencionó, el acoso laboral, en el contexto empresarial Ecuatoriano ha sido poco tratado, es, por ello que este diseño se deja a

disposición para su ejecución y el conocimiento inicial que se produzca debe contribuir a seguir en la búsqueda de más conocimiento frente a esta temática, con el fin de crear programas de bienestar laboral dirigidos a la protección del trabajador desde un abordaje interdisciplinario.

1.5. Objetivo general

- Caracterizar las interacciones en el escenario laboral con el fin de identificar posibles formas de acoso laboral al interior de una empresa multinacional de alimentos ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador.

1.6. Objetivos específicos

- Conocer las percepciones de los empleados frente a las interacciones al interior de una empresa multinacional de alimentos ubicada en la Ciudad de Guayaquil con el fin de determinar cuales se tipifican como acoso laboral.
- Determinar las formas de acoso laboral que se configuran en las interacciones al interior de una empresa multinacional de alimentos ubicada en la ciudad de Guayaquil con el fin de caracterizar las expresiones del acoso laboral.
- Identificar la frecuencia y duración con las que se presentan las expresiones de acoso laboral en la empresa multinacional de alimentos ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Capítulo II

Referente conceptual estratégico y normativo

2. Referencia Normativa frente al acoso laboral

La referencia normativa, crea importancia en la investigación de acoso laboral, como el objeto que contribuirá a identificar políticas, leyes, reglamentos y resoluciones, en el ámbito laboral, que respondan, prevengan o sancionen la violencia en el trabajo.

En el proceso investigativo se explora si el marco normativo ecuatoriano integra dentro de sus articulados, objetivos y políticas que aborden esta problemática o la aproximación a la atención o prevención de sus efectos.

La investigación que se utilizará es de tipo cuantitativo, por tanto se considera importante ir desarrollando los criterios legales y concluir variables que puedan contribuir a la propuesta inicial para la organización.

De esta forma, se diferenciará desde un enfoque social, la información gubernamental desde la Constitución del Ecuador, el Código de Trabajo, el Plan Nacional para el Buen Vivir, la Ley de Seguridad Social y la Resolución Cd 390 del Seguro General de los Riesgos del Trabajo entre otras leyes que se vinculan a la problemática.

Este marco tiene como propósito principal conocer y enfocar a nivel macro y micro desde las jerarquías de las leyes y las políticas sociales, las acciones y estrategias de la protección del trabajador en cuanto al acoso laboral en todas sus formas.

Cabe indicar que aunque es importante la tipología del acoso laboral en la ley ecuatoriana, la legislación menciona la protección del trabajador en todos sus ámbitos profesionales, desde tener un trabajo digno, hasta la capacitación para ejercer su rol de manera que pueda contribuir a su organización.

El acoso laboral se lo mide como un fenómeno perjudicial para las áreas fundamentales del ser humano en su desarrollo laboral-profesional, y las leyes en el ámbito laboral, contemplan el cuidado del ser humano desde su dignidad hasta el objetivo de procurar el cumplimiento de otorgar trabajo digno a los ciudadanos y la violencia en el trabajo tiene variables importantes que se destacan en la normativa como: discriminación, acoso, índole, violencia. Es así de una manera positiva como se necesita canalizar esta información, para ello se considerará pertinencia en la intervención de los organismos encargados.

2.1. Referencia estratégica

Se pretende conocer el ámbito de la compañía y sus procedimientos internos.

2.1.1. Marco estratégico

Para el plan investigativo, se asume una confidencialidad acerca de la empresa multinacional de alimentos de consumo masivo a nivel nacional, donde se centrará la investigación, será en la ciudad de Guayaquil, en el área específicamente de ventas.

La necesidad de investigar el tema sobre: las interacciones en el mundo del trabajo: formas de expresión del acoso laboral, se debe a la experiencia pre-profesional adquirida en la compañía seleccionada, de acuerdo a esa experiencia, la importancia de indagar si los criterios de los autores que despertaron este fenómeno del mobbing, con una aproximada concepción hacia su estudio, se relaciona con las interacciones que existen en la empresa e

identificar y a su vez conocer si son similares a las que propone Leymann, (1980) en su investigación que abrió puertas para seguir analizando de qué manera se dan estas situaciones entre personas del medio laboral.

Justamente aquellas interacciones se relacionan con el conocimiento desde la sociología. Desde esta perspectiva se realizará una investigación de tipo cuantitativo, que busca conocer factores o en su defecto también las características del acoso laboral al interior de esta organización.

2.1.2. Breve historia de la empresa

La empresa tiene una estructura multinacional, y tiene agencias que se encuentran en otros países. Llegó al mercado Ecuatoriano y se posiciona como una empresa en las ventas de consumo masivo como bebidas, entre ellos tipo lácteos, té, jugos y como cereales, chocolate, galletas.

2.1.3. Valores organizacionales que se consideran

Al interior de la organización, la filosofía institucional responde a los siguientes valores:

- ✓ Compromiso.
- ✓ Colaboración.
- ✓ Respeto.
- ✓ Liderazgo.

Su misión, visión y valores son parte de la cultura organizacional, y estos aspectos son difundidos en los trabajadores para crear compromiso en ellos, de una manera eficiente y productiva.

La cultura organizacional de la empresa, se mide a través de encuestas solo para el personal administrativo, es decir los trabajadores que cuentan con el

recurso de la computadora y oficinas, cabe indicar que no se toma en cuenta al personal operativo de ventas.

El programa de encuestas, tiene consignas de respuestas hacia las diferentes áreas de recursos humanos y sobre cómo se siente en la compañía, pero no realiza preguntas abiertas para que alguien pueda comentar alguna incidencia en su lugar de trabajo, tampoco se enfoca en el trato que recibe en su puesto de trabajo, ni de su jefe, ni sobre los horarios de trabajo, ni la carga de trabajo.

2.1.4. Estructura organizacional

Cuadro No. 1 organigrama jerárquico de la empresa multinacional situada en la ciudad de Guayaquil.

Organigrama jerárquico de la multinacional de alimentos en el área de ventas



Fuente: Empresa confidencial.
Año: 2014

2.1.5. Cultura organizacional

En el entorno de la empresa específicamente en el área de ventas, la compañía busca crear y fomentar la competitividad en el grupo de trabajo, para posteriormente aquellos que demuestran desarrollar esas habilidades, puedan asumir diferentes roles y cargos, es decir si puede el trabajador hacer dos cargos a la vez, se considera a una persona totalmente competente, mientras no desarrolle la persona ese perfil, siempre creerán que es el trabajador un nivel básico. Para el perfil en ventas, la empresa no exige títulos universitarios, ya que se escoge a la persona con ímpetu en el proceso de ventas, para asumir un rol de líder, por ello se menciona esta breve descripción, del desenvolvimiento del trabajador para poder crecer en la empresa, además que en el perfil al futuro líder, debe tener carisma de tipo enérgico, y demostrar que trabaja más horas en la empresa que los demás: también quien tiende a tener una dedicación y admiración hacia la Compañía, es decir busca que el sentido de pertenencia se haga parte del trabajador. Por tanto se pueden inferir las características:

- ✓ Colaboración en la ejecución de tareas en la venta de todos los productos de la empresa.

- ✓ Busca diversificación y adaptación a todos los medios jerárquicos.

- ✓ Busca que un líder fomente e impulse la motivación del personal en el cumplimiento de los indicadores de ventas que se exigen por día.

- ✓ Busca ejecución de sus labores y destacar la importancia y el aporte que cada uno de ellos realiza.

- ✓ Busca energía y autoridad en los demás a fin de que todos cumplan con la meta fijada y lograr que el trabajador cumpla desde cualquier índole y se valga de cualquier método.

2.1.6. Desarrollo en el trabajo.

El clima laboral, busca que el trabajador líder y a quien se exige el doble de función, pueda controlar la gestión de los presupuestos establecidos a cabalidad, es decir sin errores.

El nivel de rotación del personal, sobre el total de 80 trabajadores del área de ventas en la ciudad de Guayaquil es del 30%

De acuerdo a la información obtenida, presentada por recursos humanos, se puede inferir que tiene una alta demanda de certificados médicos por causa de estrés de acuerdo al IESS, cansancio, y dolores lumbares.

Por otro lado las quejas por parte de los trabajadores presentados a recursos humanos se deben a la retroalimentación recibida por sus jefes, gerentes, y colegas de trabajo. También, existen resultados de grupos focales realizados, que exponen, la sobrecarga de trabajo y en algunos casos largas horas de trabajo.

2.2. Constitución del Ecuador

La constitución no contempla el tema de mobbing de forma directa sin embargo lo hace en el marco de los derechos humanos y en el énfasis de tener un trabajo digno y derecho a la no discriminación, pero si desde sus variables planteadas en el presente estudio como: los actos discriminatorios que podrían

existir en caso de la presencia del fenómeno del acoso y la violencia desde sus distintas formas en el ámbito organizacional.

Es decir, aunque no se tipifica la problemática del mobbing, en el Régimen Legislativo Ecuatoriano, tiene características que se pueden ir desarrollando, ya que si no existe el término no significa que puede ser una problemática aislada a la sociedad, más bien potenciar las leyes que existen y asociarlas con el fenómeno.

Conforme señala Leymann, es una manifestación de violencia que atenta contra los derechos de los trabajadores; situación que se contrapone con los objetivos (2,3) del Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV), al buscar propender lograr la inclusión y mejores condiciones de vida de todos los ecuatorianos, condiciones que se trasladan al ámbito laboral. Esta referencia es importante describirla dado que, de manera específica, como se ha mencionado anteriormente, no está contemplado en ninguna ley; sin embargo los reglamentos de ley existentes en el ámbito laboral y las políticas y estrategias para su implementación, consideran relevante enfocarse en regularizar las condiciones de trabajo, mejorar el clima laboral, y generar una cultura de responsabilidad social y solidaria en todos los niveles del contexto laboral.

El Ecuador como país Constitucional de Derecho, se rige por la máxima normativa que es la Constitución, en donde hay diversos capítulos que señalan los derechos a los que todos los ecuatorianos tenemos acceso para asegurar calidad de vida en el ámbito laboral, como:

**Derechos del buen vivir, Sección octava
Trabajo y seguridad social**

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El

Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución del Ecuador, 2008;17).

De acuerdo con la Constitución, se norma el derecho al trabajo como un deber social; el Estado asume el rol garantista de asegurar condiciones de trabajo de pleno respeto a la dignidad [...] y a un trabajo saludable. Con estos elementos el acoso laboral como manifestación de la violencia en el trabajo se constituye en un detractor del ejercicio pleno de los derechos.

No se ha efectuado un análisis en el proceso de la investigación sobre la tendenciosidad que refleja el mobbing o acoso laboral como manifestación de violencia en el trabajo, ni sobre el grado de afectación en los diversos grupos etarios, en los que puedan surgir con mayor frecuencia el acoso, sin embargo el Estado reconoce la protección a los adultos, adultos mayores, jóvenes, mujeres, hombres, niños, y lo vemos en las artículos 38 y 39 de la Constitución.

Estos articulados buscan señalar con mayor prioridad la protección del Estado en el cumplimiento de los derechos a los grupos vulnerables, a efectos de evitar discriminación de cualquier índole y espacio de relacionamiento, así como los riesgos de violencia.

La Constitución establece acciones de prevención, sanción y restitución en las diversas afectaciones de los derechos, entre ellos considera importante la implementación de políticas para facilitar atención psicológica, como mecanismo de restitución, a las personas víctimas de violencia, en todas sus formas. Además hace mención a los grupos más vulnerables y entre ellos a los jóvenes para asegurar su positiva inserción en el sector laboral.

El Estado garantiza los derechos de los y las jóvenes con condiciones justas y dignas en sus trabajos, entre tanto, dentro del contexto de acoso laboral, existe una protección de forma directa hacia este tipo de fenómenos que se evidencia en las organizaciones aunque no tenga la tipología. Las leyes están sujetas a protección de manera generalizada. El Estado reconoce el trabajo y la producción desde sus formas:

Trabajo y producción, Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de autosustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones

Uno de los derechos que contempla la ley en la Constitución es el reconocimiento del trabajo en todas sus modalidades, y el cuidado humano a

todos los actores del país que trabajan, se refiere que el artículo protege al trabajador en todas sus modalidades y se infiere que cualquier ser humano que conozca esta ley tiene cobertura legal para lograr un trato justo en su lugar de trabajo.

La Constitución en el Ecuador protege a los jóvenes que se insertan en la actividad laboral respetando su etnia, su nacionalidad, y además impulsa a adoptar medidas para que sea eliminada todo tipo de discriminación, uno de los puntos que se tratará en el marco teórico, refiere la discriminación en el acoso laboral como una variable que manifiesta el acosador hacia el acosado, este puede ser un importante indicador de que las conductas en la organizaciones sean estudiadas y planteadas para conocer, analizar y trabajar bajo este tipo de fenómenos, tanto en la discriminación como en el acoso laboral.

En la misma sección del capítulo se refiere:

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos.

El Estado desde la Constitución garantiza los derechos que puedan ser necesarios para los ecuatorianos desde la igualdad y el respeto. Cuando se habla de garantizar, se puede entender en este contexto, que se normen las no

discriminaciones, los no actos de violencia y de otro causal en las y (los) trabajadores.

Una de las variables que dimensiona el mobbing o acoso laboral coincide con la discriminación, el acoso, el acto de violencia e incluso cualquier índole que tenga forma de discriminar. Estos elementos se pueden manifestar en las organizaciones como formas de acoso laboral.

2.3. Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV)

El PNBV, es un instrumento de sumo valor agregado para contribuir al desarrollo económico, enfocado a una construcción de identidad económica que surge desde las necesidades de la ciudadanía. El autor llamado: “Ha-Joon Chang, uno de los economistas heterodoxos más importantes del mundo” señala:

El documento se basa firmemente en reconocer la importancia del aumento de la capacidad productiva en el proceso de desarrollo económico, que se refleja en los indicadores que se propone supervisar.... Al mismo tiempo, no se ubica en el otro extremo, que establece que el crecimiento es desarrollo. Tiene una visión mucho más amplia en la que la naturaleza, la cultura y la evolución social desempeñan un papel clave. Este enfoque equilibrado ha de ser muy elogiado. (PNBV 2013-2017; 13).

Este importante concepto puede aclarar una visión sobre el marco y el enfoque dirigido hacia el acoso laboral. El PNBV, describe en profundidad las políticas del país, aquellas que se encuentran bajo el régimen de la Constitución del Ecuador, y se podría realizar un enfoque sobre la protección del trabajador frente al mobbing, acoso laboral o violencia en el trabajo.

Las políticas que se ajustan a la protección del trabajador a la presente investigación de acoso, son las del Plan Nacional del Buen Vivir:

Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad

2.5. Fomentar la inclusión y cohesión social, la convivencia pacífica y la cultura de paz, erradicando toda forma de discriminación y violencia

e. Ampliar y fortalecer mecanismos y procedimientos para vigilar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo tanto público como privado; asimismo fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad y de los pueblos y nacionalidades.

2.6. Garantizar la protección especial universal y de calidad, durante el ciclo de vida, a personas en situación de vulneración de derechos

d. Generar e implementar un sistema integral de referencia de víctimas de violencia, maltrato, abuso y otras formas de vulneración de derechos, con pertinencia cultural y énfasis en niños, niñas y adolescentes, mujeres, personas LGBTI, adultos mayores y personas con discapacidad.

f. Capacitar y especializar el talento humano en las instituciones públicas, para el adecuado abordaje y tratamiento de las víctimas de violencia

h. Incorporar en el Sistema Integral de Protección Especial mecanismos adaptados a las particularidades y necesidades de la población adulta mayor para evitar explotación laboral o económica. (PNBV, 2013; 124,125).

Los objetivos, respecto al 2.5 y al 2.6 reflejan la búsqueda de otorgar tranquilidad, paz a los ciudadanos que son habitantes del Ecuador. Bajo la extracción total de toda forma de discriminación y violencia, son indicadores claves en la temática planteada. Se debe trabajar en las organizaciones y contribuir desde cada acción que se pueda realizar a fin de fomentar el no maltrato ante cualquier forma.

Bajo estas políticas se busca incluir a todos los habitantes de los pueblos e incluso de otras nacionalidades. Por tanto, representa la igualdad en la diversidad de varios grupos de personas, buscando vida digna como base primordial y ante esta protección, no debe de existir vulneración de derechos y un ejemplo claro es la violencia como forma de atacar y discriminar a los seres humanos en las organizaciones.

Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población

3.7. Fomentar el tiempo dedicado al ocio activo y el uso del tiempo libre en actividades físicas, deportivas y otras que contribuyan a mejorar las condiciones físicas, intelectuales y sociales de la población

c. Promover mecanismos de activación física y gimnasia laboral en los espacios laborales, que permitan mejorar las condiciones físicas, intelectuales y sociales de las y los trabajadores. (PNBV, 2013; 135).

EL objetivo 3, numeral 3.7 busca ocupar el tiempo y espacio de los Ecuatorianos a fin de recrear la mente, y renovar fuerzas de su trabajos, pasar más tiempo con la familia, aquellos son elementos para buscar la integralidad del bienestar en el ser humano desde el enfoque recreativo. Este es uno de los objetivos que une a la familia y si puede analizar que si se encuentra bien el trabajador con su familia, demostrará madurez profesional en sus campos de trabajo.

Objetivo 6. Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos

6.7. Prevenir y erradicar la violencia de género en todas sus formas

b. Desarrollar e implementar acciones institucionales e intersectoriales para la transformación de los patrones socioculturales que naturalizan y reproducen la violencia de género en los ámbitos públicos y privados

d. Crear el subsistema integral de información de vulneración de derechos, dentro del Sistema Nacional de Información (SNI), en donde se fortalezca y promueva la gestión de conocimiento que

genere investigaciones, registros administrativos y estadísticas sobre violencia de género.

h. Reformar y desarrollar marcos normativos para la prevención, atención, sanción y reparación de la violencia de género en todas sus formas.

i. Promover y desarrollar mecanismos de regulación de los medios de comunicación para eliminar la difusión de publicidad, los programas y los mensajes que induzcan a la violencia de género. (PNBV, 2013;211).

Este importante objetivo, exige el respeto al enfoque de género en todas sus formas, y de acuerdo al acoso laboral, esto puede ser un factor de autocuidado y medidas que puede tomar cualquier ciudadano, a fin de no permitir este tipo de discriminación por el motivo que sea, erradicarlo quizás le lleve mucho tiempo al País, pero evitarlo o poner un alto es una forma de abandonar los patrones de la época clasista. El fenómeno del acoso, es una forma de violentar con los derechos humanos, en el caso de que sea descubierto como lo expone Leymann y otros importantes autores.

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

9.2. Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos

a. Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de jóvenes al mercado laboral, ya sea a través de un primer empleo o de forma remunerada, a través de pasantías, las mismas que requieren de validación como experiencia profesional.

Las condiciones dignas en el trabajo de cada persona, es lo que se desea desde este Plan. Potencializar sus capacidades implica creer que los Jóvenes, están preparados para asumir retos en su contexto social, es una protección integral en la función del trabajo la que se desea presentar en este objetivo. Buscar el pago remunerado por pasantías forma a la persona para seguir trabajando, emprender e impulsar su desarrollo.

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales

e. Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

9.4. Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y autosustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género.

e. Fomentar y apoyar la creación de redes de cooperación y reproducción de actividades de autosustento, autoconsumo y de cuidado humano a nivel territorial. (PNBV, 2013; 283,284).

El PNBV reconoce que el Trabajo no podrá ser concebido como un factor de producción, sino más bien un elemento indispensable en el ser humano capaz de generar bienestar, potencializando los conocimientos adquiridos en su formación, por ello, es considerable que se promueva el trabajo digno. Además lo reconoce al trabajo como un derecho y un deber social, pero a este elemento de la vida cotidiana se le adhieren objetivos que buscan el bienestar dentro de las condiciones dignas en el contexto donde se desenvuelve el Trabajador.

Por lo tanto busca garantizar el entorno laboral saludable y seguro, apuntando con la minimización de riesgos. Al interiorizar el acoso laboral como factor de necesidad en las organizaciones, y aunque no se establece el término en el PNBV, el trabajador es protegido en su círculo laboral, a nivel territorial el PNBV, garantiza el cumplimiento de los derechos de las personas en su lugar de trabajo.

2.4. Código de Trabajo

Las normas con las que cuenta el CT ecuatoriano, son bases fundamentales para conocer la protección que se debe dar a un trabajador, cuando se manifieste el acoso laboral en las empresas que evidencien las características de discriminación, conflicto, desigualdad y todo tipo de violencia que se

presenten en las organizaciones. Tales evidencias se construyen a partir de los problemas que reporten los trabajadores en su puesto de trabajo.

El CT, es una clave en el cumplimiento de las normas legales hacia los derechos del trabajador, ya que recoge toda la información acerca de los derechos, deberes y obligaciones del trabajador y el empleador.

Al interior de las compañías multinacionales, muchas veces, puede ser prohibido hablar de los temas legales, dado que, en el Ecuador las leyes aún son sensibles en el cumplimiento por parte de las empresas y lo sienten como una amenaza, mientras que en los trabajadores puede ser el desconocimiento, la incompreensión en su lectura, o también el conocer que al mencionarlo en su contexto laboral se puedan ya sentir fuera de la empresa, porque los empleadores lo puedan sentir en contra.

De la revisión del código laboral, no existe artículo que se relacione con el fenómeno, sin embargo, como ya se había mencionado en los párrafos anteriores, el esquema legal que se está realizando en el marco normativo, se discierne desde las variables de la violencia en el trabajo, los términos vinculados al acoso laboral como la diseminación, el conflicto, el acoso.

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Art. 468.- Pliego de peticiones.- Suscitado un conflicto entre el empleador y sus trabajadores, éstos presentarán ante el inspector del trabajo, su pliego de peticiones concretas. (Código de trabajo, 2014;123).

Art. 510.- Responsabilidad por actos de violencia.- Los actos violentos contra las personas o propiedades, harán civil y penalmente responsables a sus autores, cómplices y encubridores. (Código de trabajo, 2014;130).

De acuerdo a la legislación laboral del CT, las leyes aunque no argumentan alguna referencia sobre acoso, si prohíbe el maltrato de palabra u obra. Leymann señala que el lenguaje es una de las formas de acoso laboral, la tipología es importante en la ley cuando se relaciona, sin embargo, la ley no desampara al trabajador en los riesgos que pueda correr en el interior de una organización.

2.5. Ley de Seguridad Social

La Ley de Seguridad Social (SS), se rige bajo los parámetros de la seguridad integral del trabajador e inclusive es extensiva hacia la familia. La ley de SS norma al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y dentro de estas normas de Seguridad Social, la Institución Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) tiene bajo su jerarquía el Departamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo (SGRT), como extensión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Riesgos es el departamento encargado de procurar la salud ocupacional de los trabajadores a nivel nacional. La importancia de entender el orden jerárquico es analizar la cobertura que un trabajador pueda tener en la situación de accidente de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Tras este preámbulo, el Seguro Social, encargado de las contingencias de los afiliados, decreta en su ley, los riesgos que cubre al trabajador en las organizaciones:

Art. 3.- Riesgos cubiertos.- El Seguro General Obligatorio protegerá a sus afiliados obligados contra las contingencias que afecten su capacidad de trabajo y la obtención de un ingreso acorde con su actividad habitual, en casos de:

- a. Enfermedad;
- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,
- e. Cesantía

De acuerdo a esta normativa, se intentará conocer si el SGRT, vincula el acoso laboral en las empresas o en su defecto, las variables encontradas en las leyes estudiadas como una enfermedad ocupacional.

2.6. Resolución CD 390 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Art. 12.- Factores de Riesgo.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: mecánico, químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.

Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la organización Internacional de Trabajo, OIT, así como las que determinará la Comisión de Valuación de Incapacidades, CVI, para lo cual se deberá comprobar la relación causa-efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad aguda o crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del Seguro de Riesgos del Trabajo.

La Resolución que integra el SGRT, departamento del IESS, mediante el artículo 12. Menciona que dentro de los grupos que son considerados como enfermedades profesionales u ocupacionales, existen factores de riesgo, y las

enfermedades profesionales que declare la OIT, serán consideradas en el Ecuador.

Art 15.- Monitoreo y Análisis.- La unidad correspondiente del Seguro General de Riesgos del Trabajo, por si misma o a pedido de empleadores o trabajadores, de forma directa o a través de sus organizaciones, podrá monitorear el ambiente laboral y analizar las condiciones de trabajo de cualquier empresa. Igualmente podrá analizar sustancias toxicas y/o sus metabolitos en fluidos biológicos de trabajadores expuestos. Estos análisis servirán para la prevención de Riesgos y como uno de los criterios para establecer una relación causal de enfermedad profesional u ocupacional. (IESS, SGRT, Resolución No. C.D. 390, 2011; 6,7).

Lo importante de citar los artículos en el marco normativo, es conocer cuáles son los derechos de los trabajadores y la protección en sus lugares de trabajo. Frente a la problemática que se está investigando, en el artículo 15 se considera el monitoreo al ambiente laboral y además el análisis de las condiciones de trabajo de cualquier empresa. Señalándolo como causal y es un amparo importante con los que cuentan los trabajadores a nivel nacional.

Riesgos del trabajo, en el Ecuador, es una institución que está tomando iniciativas desde el diagnóstico en las empresas, para poder asegurar que las condiciones de trabajo de las personas que pertenecen a una compañía sean efectivas en su entorno.

Desde ambas perspectivas la ley de SS, en esta resolución 390, protege el trabajador en su entorno desde el clima laboral, sus condiciones de trabajo y las contingencias desde los diagnósticos delimitados como enfermedades ocupacionales. Una de las enfermedades que causa el acoso laboral o mobbing que expone Leymann, en sus investigaciones, es el del trastorno de estrés postraumático que aunque lo reconoce también la OIT, y la resolución se

ampara legalmente en el organismo; aún el OMS en su estudio indicaba que se debe estudiar aún más sus síntomas: pero de ser el caso se encuentra una enfermedad que es cubierta por Riesgos del Trabajo, a causa del acoso laboral o mobbing, o desde su amplio concepto como lo es la violencia en el trabajo.

Para efectos de la protección del Seguro General de Riesgos del Trabajo se considerarán enfermedades profesionales las siguientes:

2.4. Trastornos mentales y del comportamiento

2.4.1. Trastorno de estrés postraumático

2.4.2. Otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el (los) trastorno(s) mentales o del comportamiento contraído(s) por el trabajador.

2.7. Organización Internacional del Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo, es una ONG con un objetivo mundial, que busca “fomentar los derechos laborales, ampliar las oportunidades de acceder a un empleo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar temas relacionados con el trabajo”, Ecuador se encuentra en el puesto no. 19 en la, lista alfabética de los países miembros de la OIT (185 países) (OIT, 1996,2014).

Artículo 1

1. A los efectos de este Convenio, el término discriminación comprende:

(a) cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación;

(b) cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro

interesado previa consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados.

2. Las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en las calificaciones exigidas para un empleo determinado no serán consideradas como discriminación.

3. A los efectos de este Convenio, los términos empleo y ocupación incluyen tanto el acceso a los medios de formación profesional y la admisión en el empleo y en las diversas ocupaciones como también las condiciones de trabajo. (OIT, 1996).

La OIT, busca las condiciones justas en la fuerza laboral, a nivel de todos sus aliados estratégicamente en el mundo, a través de sus convenios en cada País, fomentando que se ejerza el trabajo decente en cada país, procurando bienestar en la sociedad:

Se basa en el reconocimiento de que el trabajo es fuente de dignidad personal, estabilidad familiar, paz en la comunidad, democracias que actúan en beneficio de todos, y crecimiento económico, que aumenta las oportunidades de trabajo productivo y el desarrollo de las empresas. (OIT, 1996-2014).

Ecuador con el convenio se acoge a estos conceptos políticos como parte del respeto hacia los trabajadores.

Capítulo III

Referente conceptual y teórico

3. Acoso

El presente referente parte de reconocer que existen varias corrientes teóricas para el abordaje del fenómeno del acoso laboral, y para entrar a presentarlas y debatir la elegida, es importante iniciar precisando las dos categorías más relevantes para el estudio: el acoso laboral y las interacciones sociales.

3.1. Acoso laboral

Dentro de las categorías teóricas existen elementos que pueden ayudar a clarificar y al mismo tiempo determinar las formas de acoso en el mundo organizacional, por ello, la importancia de citar su teoría con aquellos pioneros y expertos en la materia de psicología que dieron un concepto a este tipo de fenómenos que se enfrentan los trabajadores en el día a día.

3.1.1. Definición: acoso laboral

El origen del mobbing o acoso laboral tiene un estudio importante que lo define como: “conflictos” u “hostilidad” al interior de una organización entre grupos de personas ya sea de un individuo a otro, o de varios individuos hacia uno, con duración y frecuencia, con estas caracterizaciones se podría conocer y analizar que existe acoso laboral en ese contexto, por tanto estas interacciones que han existido en estudios de casos reales de acuerdo a publicaciones de diversos autores (Leymann, 1996:12110e).

Esta importante investigación por parte del autor, aportó al mundo del trabajo, y desde este estudio nacieron otras publicaciones de autores desde las diferentes perspectivas psicológicas y también de tipo normativo para la protección del

trabajador, tales estudios dieron respuestas a las necesidades de las personas a lo largo de los años al descubrir sus vivencias en el día a día al interior de sus organizaciones ya sea en empresas de todo tipo.

Leymann, en su modo de descubrir esta socialización entre los trabajadores, relaciona la interacción personal desde los diferentes niveles jerárquicos y también en el accionar de los trabajadores frente a alguna problemática y evidencias reales, que fueron puliendo los conceptos y características sobre las diferentes formas de acosar a un trabajador.

Frente a la evolución de este fenómeno se debe tener claridad en la investigación sobre su definición e historia. Un importante artículo en la revista de ciencias sociales de la Universidad de los Andes en Colombia resume los aportes de varios autores:

Konrad Lorenz para describir el comportamiento grupal de los animales. Llamó mobbing a los ataques de un grupo de animales menores que amenazan a un animal más grande. Posteriormente, el término fue utilizado por un médico sueco, Leymann, que observó el comportamiento destructivo de pequeños grupos de niños dirigidos a un niño específico (Boada, Diego y Vigil, 2003). [...] En la década de los años 80 los países nórdicos empezaron a investigar el acoso laboral en el ámbito de las organizaciones, interés que se fue expandiendo a otros países europeos hasta alcanzar un fuerte auge en los años 90. (María Claudia Peralta, El acoso laboral-Mobbing-Perspectiva psicológica, 2004:18).

La investigación toma el nombre a partir de los conflictos que causaban los animales, importante es ampliar el concepto de otros autores en la materia de acoso laboral, para Piñuel y Zabala (2001):

El *mobbing* tiene como objetivo intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima, para eliminarla de la organización o satisfacer la necesidad

insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el acosador, que aprovecha la situación de la organización particular (reorganización, reducción de costes, burocratización, cambios vertiginosos, etc.) para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas. Consiste en el continuado y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente, con vistas a lograr su destrucción psicológica y su salida de la organización, a través de diferentes procedimientos ilegales o ilícitos, que son ajenos a un trato respetuoso o humanitario y que atentan contra la dignidad del trabajador. (Piñuel, Zabala 2001, citado en Fernando Mancilla: 5.3 C).

Mientras que Hirigoyen (2001) refiere que el acoso laboral es:

Como cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo. (Hirigoyen 2001, citado en Fernando Mancilla; 5.3 C).

De acuerdo a la Comisión Europea en (1995) declara:

Incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto en circunstancias relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito a su seguridad, bienestar o salud, (Comisión Europea, 1995 citado en José Vicente Rojo, Ana Ma. Cervera 2005:17).

Según en una investigación de la organización mundial de la salud (OMS), menciona el concepto de mobbing desde la Ley Francesa (2002):

Acciones repetidas de acoso psicológico que tienen por objeto o por efecto, la degradación de las condiciones de trabajo, capaces de causar daño a los derechos o a la dignidad, alterar la salud física o mental, o comprometer el futuro profesional de la persona. (Harcèlement moral au travail, Loi n° 2002-73, citado en OMS 2002; 14).

Conocer los conceptos de profesionales expertos en este fenómeno laboral, nos permite seguir construyendo una descripción más clara y actual a lo que se desea plantear, sobre las formas que existen de acoso en las organizaciones desde sus interacciones. Por tanto, los comportamientos dentro de las formas de acoso podrían ser gestos, palabras y actitudes como lo indica el autor en el párrafo anterior, pero también cabe destacar que las formas de acoso se pueden dar también por una comunicación directa, que podrían darse como: miradas mal intencionadas, distanciamiento, cohibir la confianza puesta en el trabajador, las excesivas llamadas ahora en el mundo tecnológico del celular o mails a altas horas del día fuera de la jornada laboral; dado que, acosar puede entenderse como la constancia sigilosa de no dejar huellas, se puede analizar que es tener, un acercamiento constante recordándole alguna tarea por una mala conducta, sin llegar al hostigamiento, aunque se incluye en el acoso como una característica, que se exterioriza este concepto como parte de la violencia en el trabajo en la materia de acoso laboral:

La primera persona afectada en el proceso del acoso es la víctima, que incide a causar daños psicosomáticos y le atribuye incomodar al entorno familiar, ya que se retira de trabajar con la carga de acusaciones, y acude a casa sobrecargado de pensamientos y malestares que pueden deteriorar integralmente su estima, su comportamiento en casa, pues ¿quién al ser tratado de manera agresiva con constancia? no se vuelve susceptible ante cualquier otra situación que se adjunte a la vivida, una unión de varias tareas agitan nuestro ánimo incluso, los seres humanos adultos tenemos una vida agitada con muchas tareas en el día a día. (Jesús Uribe, 2011:67 citando en Ovejero, 2006).

Y de estos conceptos, existen autores que puedan discernir sus conocimientos al mundo del acoso en las grandes organizaciones, y aunque son fundamentados, en la mayoría de investigaciones con alta relevancia siempre se citará en esta problemática mundial a Leymann. Una publicación del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), menciona que:

Los principales autores que han dado causa a esta problemática, han sido Leymann e Hirigoyen, tales definiciones de los dos expertos fueron asumidas por la doctrina científica, y las instituciones sociales y políticas relevantes en materia de salud laboral como: Parlamento Europeo, Organización Internacional del Trabajo, Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, Inspección de Trabajo y Seguridad Social del MTIN, Sentencias judiciales. (Acoso psicológico en el trabajo: definición, INSHT 2007; 1,2).

Frente a este argumento la Comisión Europea (2007) junto a un equipo conformado de trabajo, acoge la propuesta del grupo que conformó un criterio en base a los autores señalados en el párrafo anterior y define al “mobbing o violencia en el trabajo” como:

Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores e inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataques sistemáticos durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o más personas, con el objetivo y/o el efecto de hacerle el vacío. (Acoso psicológico en el trabajo: definición, INSHT 2007; 1,2).

La Comisión Europea argumenta que el concepto del mobbing trata de una violencia que genera comportamientos negativos entre los niveles jerárquicos de la organización y también se puede tratar de compañeros, y colegas, durante un tiempo para generar su aislamiento. No obstante, estos conceptos son vinculados a los autores, que ya iniciaron la investigación de la temática, y la Comisión busca generar espacios de concertación para analizar este tema.

3.1.2. Tipificación: acoso laboral

Existen indicadores que permiten conocer el fenómeno desde su existencia acerca de cómo se encuentra la problemática del acoso laboral y sus formas de impacto en las organizaciones e individuos, ya que, no es un fenómeno

inventado, sino que ha existido desde siempre y responde a los efectos que fueron estudiados por los autores, y hoy tiene el nombre de “mobbing”. De acuerdo al libro “Violencia y acoso en el trabajo Mobbing” por Uribe Jesús:

Leymann (1996) encontró que en el decenio de 1980 – 89, el acoso laboral afectó aproximadamente a 3.5% de los Trabajadores. Piñuel (2002) asegura que alrededor de 15% de los trabajadores ha sufrido acoso, mientras que 33% decían ser o haber sido víctimas de acoso, de los cuales aproximadamente 20% fueron excluidos por completo del ámbito social o del trabajo, por lo que pensaron inclusive en el suicidio. Con respecto a este último problema, France telecom en Francia reportó que febrero de 2008 a septiembre 2009 ocurrieron 23 suicidios entre sus trabajadores, en los que según los sindicatos, el común denominador en estas personas fue que habían sido víctimas de despidos o reestructuras organizacionales en ambientes de estrés. Asimismo, Leymann (1996) calculó que en Suecia, entre 10% y 20% de los suicidios anuales se deben, al menos en parte, a procesos de acoso laboral. (Uribe Jesús, 2011:52).

Los porcentajes que expone Leymann, respecto al acoso laboral muestran que hubo afectación a los que se une Piñuel en su estudio, con una estadística de 23 personas que se suicidaron y que se cree que fue por despidos, o reestructuras organizacionales, y los sindicatos suponen puedan ser por esta causa. Sin embargo, cada caso siempre es distinto, cada ser humano piensa y actúa diferente y a ciencia cierta no se puede conocer que sentían o cuáles fueron las causas de la decisión de aquellas personas, pero si se podría analizar diferentes alternativas, dentro de ellas por ejemplo: respecto a las reestructuras organizacionales desde la experiencia pre-profesional adquirida en una empresa, se puede referir que al interior de la organización en un grupo de trabajo se pudo percibir un clima laboral con insatisfacción en sus puestos de trabajo, los colegas se notaban distantes; aquellas actitudes de algunas personas pueden volver tenso el contexto, ya que los directivos muchas veces en este tipo de eventualidades en una organización realizan el anuncio de las desvinculaciones de manera directa sin elaborar algún anuncio o preparación,

frente a este ambiente situacional, genera inseguridad en las diferentes áreas, muchas veces porque la persona ha tenido bajo desempeño o incluso porque los trabajadores no están de acuerdo con el trato que se les brinda y bajo ese esquema suelen despedir al personal. Son situaciones de experiencia, presentadas en las distintas empresas, donde las personas desde esa visión, muchas veces pueden considerarlas como acoso, más aún cuando se enfocan en el trabajador con menos participación en la organización.

3.1.3. Concepciones teóricas para el abordaje del acoso laboral

Este espacio vincula la importancia de las corrientes teóricas con el acoso laboral o mobbing, ya que se puede conocer, cómo se desenvuelve, concibe y piensa el ser humano en el mundo del trabajo desde su actuación laboral, y puede conducir a entender la forma de acoso del ser humano desde sus interacciones. El acoso laboral desde sus formas, se concibe como un fenómeno y para conocer su acción se requiere que la investigación conste desde la concepción psicológica, salud, social frente a la problemática planteada:

✓ **Desde la concepción psicológica**, se puede conocer los aspectos intrínsecos de los seres humanos en las organizaciones y sobre todo a conocer al ser humano en su rol al interior del mundo que lo rodea, e interactuar en su contexto organizacional, desde esta perspectiva se podría analizar, cuándo y cómo se van relacionando estos aspectos desde el acoso laboral en sus formas.

✓ **Desde la concepción de las manifestaciones en la salud**, es importante conocer los efectos del acoso laboral, de acuerdo a sus diagnósticos y como intervienen en las interacciones, cuando se manifiestan en la salud de los trabajadores y las organizaciones no lo notan.

✓ **Desde la concepción en lo social**, se plantean las situaciones desde su interacción social a fin de caracterizar los comportamientos y conductas del acosador y acosado. Tales responden a una comunicación gestual que puede ser mal interpretada por los mismos actores, logrando afectar sus estados de ánimo. También es importante analizar las interacciones planteadas por los autores, para entender las actitudes ante el grupo de trabajo desde el jefe vs subordinado.

Desde las teorías a exponer se debe intentar encontrar caracteres lógicos de las variables a conocer en las formas de acoso laboral frente al mundo del trabajo.

3.1.3.1. Concepción desde la psicología

Desde la revisión del mobbing o acoso laboral, que plantea Leymann en sus primeros análisis (1980), en su investigación científica al mobbing lo vincula como un aporte importante “interacción social”, y se hace cuestionamientos de cómo un individuo puede ser atacado por otros.

Desde la dinámica de Leymann, (1996), podemos incluir en el marco un importante párrafo del libro de Leymann, en donde refiere el comportamiento desde su profesión como psiquiatra, porque la relevancia sobre la teoría de este fenómeno es escrita por autores psicólogos y concluye como: “estresores sociales en los lugares de trabajo”, desde una dinámica organizacional entre individuos que al final de un proceso hacen mobbing en una persona:

El mobbing es visto como un fenómeno social extremo, provocado por factores de estrés sociales extremos, provocando una serie de efectos negativos, tales como las reacciones de estrés biológico y psíquico. Por lo tanto, mi uso de la terminología implica que el estrés

es el término utilizado siempre para la reacción a un estímulo, se refiere como un factor de estrés. La reacción se entiende que siempre es de naturaleza biológica con efectos psíquicos que pueden ser responsables de los cambios en el comportamiento (cómo se aprecian situaciones, la forma en que se tratan, ver también a Lázaro, 1966). En el contexto de esta teoría, la conclusión lógica es que, por ejemplo, pésimas condiciones de trabajo psicológicamente pueden dar lugar a reacciones de estrés biológico, medibles por la producción de adrenalina en el cuerpo. Esto a su vez puede estimular sentimientos de frustración. A través de los procesos psicológicos (especialmente si los empleados no saben cómo analizar los estresores sociales en los lugares de trabajo), y las personas frustradas pueden, en cambio, culpar unos a otros, convirtiéndose así en otros factores de estrés social, y provocando el mobbing de una sola persona (Leymann, 1996).

Leymann, en sus estudios y experiencia en el ámbito psicológico y psiquiátrico hace referencia en su investigación, sobre “el fenómeno social extremo”, el cual se comprende como el efecto negativo, que el estrés provoca en la salud de las personas, tanto a nivel psíquico y biológico y ubica a este como un factor de mobbing laboral.

Varias teorías que recopila el autor Díaz, Luis (1998) sobre la administración en las organizaciones desde el enfoque del ámbito social, permite construir una investigación más sustentada en las acciones de una persona cuando se vuelve agresiva por factores amplios y muchos por entender, sin embargo de acuerdo a Leymann, el acosador interioriza sus criterios para evidenciarlas desde las conductas, actitudes y aptitudes con comportamientos violentos en un momento estudiado, así es como codifica en su investigación, agregando también la frecuencia y la duración de este proceso de agresión.

✓ **Concepción desde la Teoría desde la X y teoría Y**

Citando, desde la investigación de Díaz Luis, desde España (1998), de un concreto y resumido estudio sobre “la psicología del trabajo y las

organizaciones” en breves reseñas teóricas psicológicas, compara la X de la Y, creando una inferencia que bien puede ser vinculada a las formas de acoso. Si la teoría X como presenta el autor de la teoría argumenta que existen dos puntos de vista desde un sentido común. El autor que cita la teoría X, deduce que cuando las personas tienen antipatía al trabajo, siendo intrínseca en el ser humano, sienten esa oposición y lo evitarán siempre que puedan hacerlo; frente a éste sentir del ser humano, las personas son obligadas a trabajar por los objetivos organizacionales, con amenazas si no cumples con sus responsabilidades, además de esto, ambiciona sentirse seguro y estable ante todo. Posterior a esta teoría, que es como posiblemente se encuentren muchos de los trabajadores en sus lugares de trabajo de interrelacionar la teoría en este concepto; ya que frente al acoso laboral, el trabajador puede ser un desmotivado sin ganas de laborar y que lo haga es por obligaciones de tipo familiar, profesional o puede ser social.

Esta teoría X habla de su antipatía por el trabajo, que puede ser en ambos casos, desde la perspectiva del acosador puede presionar en forma de acoso, actuando de forma amenazante, y eso puede darse como resultado; mientras que el acosado (víctima) puede sentir la aversión por el trabajo desde varios factores. Sin embargo dentro de este contexto, existen amenazas hacia el subordinado, que se tendría que percibir de acuerdo a la empresa como son las amenazas. ¿Frente a la teoría, los castigos son claro ejemplo de incumplimiento de sus obligaciones?

De acuerdo a la teoría planteada por Porter, Lawler y Hackman, se encuentra este fenómeno en acuerdo con la sociedad en la que vivimos, y se involucra en las organizaciones como el accionar de todos los trabajadores, pero si aquellos

que se sienten más sensibles ante un hecho o acción del jefe vs subordinado en la temática de acoso laboral.

Al contrario del autor Mc Gregor (1960) intenta una alternativa frente a la teoría X. La teoría deduce que “el esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural para el hombre como lo son el juego y el descanso”. Esta teoría infiere que el trabajador se siente a gusto al desempeñar en conformidad sus tareas o actividades habituales en relevancia con su puesto de trabajo, y que su satisfacción dependerá del entorno situacional en la organización, sin necesitar una supervisión para el cumplimiento de las metas fijadas en la compañía, ya que si estuviera carente de ambiciones se da por la inexperiencia que tiene y que no le permiten desarrollar aquella la responsabilidad. (Mc Gregor, 1960, citado en Díaz, 1998; 20,21).

Según la teoría del autor Mc Gregor, la Y es un elemento que habla de la motivación del trabajador, que se desenvuelve en la compañía de una manera autónoma y sus actividades habituales dependen de su entorno situacional, es decir, que la autonomía de un trabajador genera independencia y mayor responsabilidad, frente al acoso esta teoría se da de manera específica desde el momento que asevera autonomía. Los nuevos modelos de gestión actuales de recursos humanos, exigen este tipo de comportamientos como autonomía, y hay empresas que ya hablan de trabajar desde casa. Sin embargo, esta situación está muy aterrizado a la que sería un acoso laboral en el caso de que el trabajador no se encuentre satisfecho por el entorno o contexto situacional donde se sitúa y se genera una red, dado que al no sentirse bien, empieza a adoptar otros comportamientos que causan tensión en el ambiente, este podría ser aplicado a todos, no necesariamente al jefe, una persona del grupo puede sentirse involucrada frente a estos comportamientos de soledad, de desmotivación, de falta de confianza, de inexperiencia laboral, y Y funciona

siempre y cuando la persona no se encuentre responsable en sus tareas asignadas.

Entre X y Y se fusiona una interrelación de motivación. Si el trabajador no llega a sentir esta actitud de parte de los jefes o líderes que tengan la supervisión sobre ellos o que el entorno se encuentre en condiciones estables ya sea por buen clima laboral, configurado a sostener la existencia de una buena comunicación entre el grupo de trabajo. Muchas situaciones en una empresa no permiten que se exprese motivación por el trato, los modos, los gestos que pueden hacer un jefe o un colega a cualquier persona sino que lo reprimen.

✓ **Concepción desde la Teoría Z**

El interesante artículo publicado en la revista *Management Today*, en español, refiere sobre la teoría Z bajo la línea de criterio de MC Gregor, es decir, basa su configuración del ser humano en la organización como una persona adaptable, entusiasta, que puede sobrellevar un ritmo de trabajo y presión acorde al nivel de trabajo que tenga y al volumen al que se acostumbre por día, es decir que Z, visualiza la hombre con un liderazgo que contribuye a favorecer la productividad de la empresa u organización siempre y cuando le permitan administrar el control. También desde esta perspectiva se considera a un hombre que cree en el personal que tendrá a su cargo o en su defecto puede trabajar en equipo. Teoría que se manifiesta en el ser humano de forma distinta a la Y y a la X, ya que cada teoría se contrapone a creer que el ser humano puede ser autónomo.

Por tanto se considera que esta teoría es la intermediación entre X y Y, porque no interioriza al ser perverso y de costumbres alejadas del trabajo, y tampoco la inherencia al trabajo, sino más bien toma de las dos un final en el que coloca al ser humano disciplinado capaz de liderar y lograr lo que se propone. Z,

entonces infiere que, frente al acoso laboral, el acosador busca según sus propios juicios determinar la actividad del acosado, manipulando sus conductas, que de todas las formas analizadas, se vuelve a mencionar que aun así, Z refleja al ser humano con poder, quizás con menos fuerza que Y, pero siempre se estimara, la manipulación ante el sutil y delicado hombre trabajador que permite tratos que se evidencian como acoso. (Rev. Management Today, Junio de 1983; pp. 19-30).

✓ **Concepción desde la Teoría de la Económica**

De acuerdo a la teoría de la tercera dimensión, que refiere Vilela, después de citar al autor de la teoría de la tercera dimensión económica y autoactualizantes (Furnham, 1997), toma en consideración que el ser humano aplica la razón para escatimar sus últimos esfuerzos y así poder lograr el máximo nivel de satisfacción en los incentivos económicos, es decir que el trabajador obedece a sus estímulos económicos. Se puede relacionar al acoso laboral, frente al manejo del trabajador que de acuerdo a esta teoría, el ser humano se sentirá satisfactoriamente incentivado si percibe un sueldo a cambio de su trabajo, pero eso no lo motivará integralmente, puesto que si se trabaja bajo las alteraciones de un acosador, no podrá tener esa satisfacción de lograr su talento pagado a cambio de probables malos tratos. (Furnham, 1997, citado en Vilela Luis 1998;19).

El conjunto de características al que económicamente una persona se encuentre motivada, desarrollará internamente el buen trato, pero en la incidencia a lo largo del proceso del mobbing o acoso laboral, su economía no pueda ser reemplazable con el tipo de trabajo que podría llevar en un clima de estrés y hostigamiento.

✓ **Concepción desde la Teoría conductista**

Según el autor Vilela, la teoría conductista refiere puntos importantes a destacar de acuerdo al ambiente donde se desarrolla la persona, la teoría señala que la persona desempeña conductas que fueron reforzadas en el pasado de esa persona, y que esta podrá cambiar siempre y cuando los reforzadores la cambien, es decir que si alguna persona tiene una conducta negativa, se verá reflejada desde las vivencias que tuvo, y que tal persona crecerá y así mismo se desenvolverá en la sociedad, pero también manifiesta que si sus reforzadores cambian él o ella cambiarían, entonces puede existir un cambio en la conducta de la persona, también el autor menciona que la persona desde el punto de vista social, puede cambiar su actitud reforzando con cadenas en su socialización asociadas a refuerzos, es decir que la persona puede decidir y tener un control sobre sí mismo y sobre el aprendizaje recibido.

Desde el acoso laboral el acosador es la variante que actúa de una manera hostigadora a fin de crear el conflicto en el acosado, esas conductas se ven reflejadas evidentemente en la vivencia que tuvo o que quizás aprendió a lo largo de su vida, pero también hay la posibilidad que tome la decisión de no querer comportarse de esa manera manipuladora, discriminadora, es decir que cada uno tiene dominio propio sobre sus propios actos y conductas en la sociedad. (Vilela Luis. 1998; 18).

3.1.3.2. Concepción desde las manifestaciones en la salud

De acuerdo a Leymann, (1996) describe en su investigación a causa del acoso o mobbing:

El empleado acosado que se ha convertido en nuestro paciente sufre de un ambiente traumático: psiquiátrico, oficina de seguros sociales, el departamento de personal, gerentes, compañeros de trabajo, los sindicatos, los médicos de medicina general, atención de salud de la

empresa, etc., puede, si los acontecimientos avanzan desfavorablemente, producir cada vez peor traumas [...] agudo trastorno de estrés postraumático que pueden desaparecer después de varios días o semanas, la de ellos se renueva constantemente: nuevos traumas y nuevas fuentes de ansiedad se presentan en una corriente constante de tiempo durante el cual, las violaciones de los derechos individuales de las experiencias que socavan aún más su confianza en sí mismo y la salud psicológica. (Leymann, 1996; 321000e).

Según la teoría, se fundamenta el estrés postraumático, diagnóstico delimitado por Leymann, del cual se despliega el acoso como una consecuencia, en uno de las enciclopedias de la biblioteca web de la OIT, en referencia al cuerpo humano, en salud mental argumenta su concepción:

El resultado de un proceso: un estado crónico debido a una confrontación aguda e intensa con un factor estresante, como sucede en el trastorno por estrés postraumático, o a la presencia continua de un factor estresante, no necesariamente intenso. Es lo que ocurre en el agotamiento, así como en las psicosis, los trastornos depresivos mayores, los trastornos cognitivos y el abuso de sustancias psicoactivas. No obstante, estos dos últimos se consideran a menudo problemas neurológicos, puesto que pueden existir procesos fisiopatológicos (p. ej. Degeneración de las vainas de mielina) debidos a un afrontamiento ineficaz o al propio factor estresante (consumo de alcohol o exposición profesional a disolventes, respectivamente) subyacentes a ellos. (Houtman, Irene y Kompier, Michiel, 2001:5.2).

De acuerdo al estrés como efecto del acoso que se manifiesta en frecuencia y forma del acoso al interior de las organizaciones, los autores Stenberg Craig, Holder Judith y Tallur, citan a los factores como estresores en cuanto al ámbito de su trabajo:

La ambigüedad de las funciones, los conflictos de funciones, la discriminación, los conflictos entre supervisor y supervisado, la sobrecarga de trabajo y el entorno en que éste se desarrolla se asocian a una mayor propensión a las enfermedades relacionadas

con el estrés, a la impuntualidad y al absentismo, al rendimiento escaso, a la depresión, a la ansiedad y a otras formas de sufrimiento psicosocial (Levi, Franden, Haeuser y Gardell 1986; Sutherland y Cooper 1988 citado por Stenberg Craig, Holder Judith y Tallur Krishna 2001:5.7).

En esta teoría es importante referir un aporte de parte de la organización mundial de la salud (OMS), ya que bajo el paraguas de sus análisis se enfocan en el acoso laboral o mobbing, desde una perspectiva de salud, que convalidan los expertos de este organismo. Desde la perspectiva de Leymann (1996) refiere sobre el proceso psicossomático, sin embargo el OMS, no lo deja a un lado, pero tampoco puede afirmar a ciencia cierta que los mismos síntomas sean ocasionados por la agresión laboral en sus trabajos, el proceso de la salud postraumática y psicossomática pueden ir más allá que un diagnóstico por “causas extremas”, más bien el OMS considera que “depende de la duración e intensidad de los estímulos estresantes”:

Actualmente en los países industrializados, los trabajadores han comenzado a acudir en gran número a centros especializados para buscar ayuda, pero, en general, la conciencia de este problema aún es muy limitada. Los efectos sobre la salud generalmente comprenden un número de síntomas, algunos de los cuales están enlistados en la Tabla No. 2: (OMS, Acoso psicológico en el trabajo, 2004:16).

Cuadro No. 2. “Consecuencias del mobbing en la salud”

<i>Psicopatológicos</i>	<i>Psicosomáticos</i>	<i>Comportamentales</i>
Reacciones de ansiedad	Hipertensión arterial	Reacciones auto y
Apatía	Ataques de asma	hetero-agresivas
Reacciones de evasión	Palpitaciones cardíacas	Trastornos alimenticios
Problemas de concentración	Enfermedad coronaria	Incremento en el
Humor depresivo	Dermatitis	consumo de drogas y
Reacciones de miedo	Pérdida de cabello	Alcohol
Relatos retrospectivos	Dolor de cabeza	Incremento en el
Hiperreactividad	Dolores articulares y	consumo de cigarrillo
Inseguridad	Musculares	Disfunción sexual
Insomnio	Pérdida de balance	Aislamiento social
Pensamiento introvertido	Migraña	
Irritabilidad	Dolor estomacal	
Falta de iniciativa	Úlceras estomacales	
Melancolía	Taquicardia	
Cambios de humor		
Pesadillas recurrentes		

Fuente: OMS, 2004:16

De acuerdo con el OMS, ciertos síntomas pueden darse desde otra perspectiva, no necesariamente desde el acoso, sin embargo, la problemática de violencia puede generar ciertos trastornos que se presentan en la tabla. La organización manifiesta que tendría que depender del estudio de cada caso desde un

profundo análisis, y desde ese diagnóstico puedan identificar las causales, por lo tanto, se puede analizar que el OMS, admite ciertos síntomas pero no todos y siendo estudiados desde cada caso.

Por otro lado, también existen diagnósticos de tipo “trastornos” que no se pueden visualizar con manifestaciones físicas, sin embargo, se evidencian desde otros modos en cuanto a las conductas emocionales. Desde la depresión y los trastornos el OMS define a estos como una ansiedad generalizada: “trastornos que comúnmente se diagnostican, pero hay otros desordenes que con frecuencia se establecen, como los Trastornos adaptativos (TA) y Trastorno de Estrés Postraumático (TEP), porque ellos son respuestas típicas a eventos externos” (OMS, Acoso psicológico en el trabajo, 2004:17).

Cuadro No. 3 “Características de trastornos adaptativos y Trastorno de estrés Postraumático”.

<i>Trastorno adaptativos</i>	<i>Trastorno de estrés Postraumático</i>
Los trastornos adaptativos son una condición psiquiátrica que ocurre en respuesta a estresores, en los que ciertos cambios de la vida actúan como precipitantes.	Experiencias repetitivas de eventos con recuerdos recurrentes e intrusivos, sueños angustiantes, pesadillas y relatos retrospectivos
La persona muestra signos de aflicción o disfunción en su funcionamiento (incapacidad para trabajar o desempeñarse en otras actividades).	Evasión de situaciones que recuerdan o regresan al evento

Fuente: OMS, 2004:17

El diagnóstico del TEP es cuestionado por algunos psiquiatras porque implica la presencia de un evento altamente traumático y agudo, mientras que el mobbing generalmente se caracteriza por una situación negativa prolongada. Por tanto, otros investigadores han propuesto el diagnóstico adicional de Trastorno de Coacción

prolongada del Estrés (TCPE). (Scott M.J. y Stradling S.G. (1994)), (Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo, 1994:15, 16,17).

Los diagnósticos de los Médicos expertos son los pueden aportar en con este fenómeno de alta incidencia en el mundo que aún se escucha invisible, y pueden dar las pautas claves de conocimiento respecto al diagnóstico que ha descubierto Leymann en sus investigaciones y las estadísticas que se pueden evidenciar, según la fuente del autor Leymann, refiere acerca de las datos prevalentes y aunque el OMS aún no afirma, pero caracteriza la situación, que de llegar a ser prolongado el acoso laboral de que efectivamente, se puedan dar ciertas consecuencias. La prevalencia que ajusta Leymann se menciona en el siguiente punto.

✓ **Prevalencia del acoso según estadísticas de Leymann**

Leymann en sus investigaciones revela datos estadísticos basados en experiencias que conoció en su consultorio y refiere que el 3.5% se ajusta a la definición del mobbing. Ese porcentaje representa al estudio de incidencia de 120.000 personas por año de una población activa de 4,4 millones entre trabajadores tanto hombre como mujeres (Suecia) y les nombró como “recién llegados”:

El tiempo medio de la tensión de este grupo, sometido a acoso laboral al menos 6 meses, fue 1,25 años (15 meses), un período mobbing muy largo. Suponiendo una duración media de 30 años en el mercado de trabajo, el riesgo del individuo de ser sometida a acoso laboral es del 25%, es decir, uno de cada cuatro empleados que entran en el mercado laboral será el riesgo de ser sometido a por lo menos un período de mobbing de al menos duración después de seis meses durante su carrera laboral. (Leymann, 1996: file 13100e).

Desde la conclusión de Leymann (1996), aproxima que el acoso se puede dar durante y hasta después de los 6 meses, máximo 3 años sin notarlo, de acuerdo al argumento del Autor, se infiere al parecer, el acoso como una variable da paso en la iniciación a la vida laboral, en tanto, se considera que hay una tendencia que desde cada 4 ingresos laborales al mercado laboral, uno será involucrado en este fenómeno.

3.1.3.3. Concepción desde la sociológica: Interacciones Sociales

✓ Concepción desde la Teoría del interaccionismo

Desde esta concepción de acuerdo al enfoque que plantea el autor Díaz (1998), resume la teoría de Peiro (1987), en la que concibe que el contacto entre los individuos se pueda reconocer e ir produciendo en un ciclo de tiempo, previo a aquellas particularidades produce que la interacción sea susceptible en los grupos, de esta manera las interacciones dependerán de la consecutividad del trabajo, es decir que dos miembros de un grupo dependen de la cantidad de tiempo que estén juntos. (Peiro, 1987, citando en Díaz 1998; 80).

Esto es que mientras más pasa el tiempo y se interactúe, dependerá el tipo de relación y costumbre que se tenga con la persona, para lograr una relación de carácter amistoso, es muchas veces complicado porque mientras más poder pueda tener un jefe, más control necesita y quizás analizará mantener al margen aun cuando el subordinado tiene competencias profesionales o lo prefiere distante por otros factores. De acuerdo al acoso aunque existe una interacción como lo planteó Leymann, se puede tratar de una relación aislada.

Desde la teoría de Schein (1977 - 1986) que se asemeja a la Peiro, teoría que propone la socialización inmersa en la cultura de una organización, tal hecho el ser humano la vive como “una aculturación” al interior de una organización, es

decir, que quien llega a la organización y se encuentre en un cargo inferior, para ello, deberá tener y procurar una comunicación asertiva, ya que adaptarse va a depender cuanto interactúen entre individuos y como estratégicamente vaya aprendiendo a convivir con la cultura organizativa. Schein (1982) plantea que:

La entrada a la ocupación u organización es como crecer. Por un lado, el individuo debe ser asertivo, mostrar iniciativa y estar dispuesto a desarrollar alguna área de especialidad que sea productiva. Por otra parte, el individuo debe aprender a ser un subordinado, debe aprender los trucos. La habilidad de ser dependiente e independiente a la vez y de aprender a especializarse en alguna área productiva es la clave en esta etapa de la carrera inicial. (La dinámica de interacción individuo-organización Schein 1982; 20 agosto 2014, citado psicoaching.net/book/export/html/46).

No obstante, en las organizaciones pueden existir manifestaciones de acoso de manera invisible en el grupo de trabajo. El proceso se puede manifestar desde el ingreso a la empresa; el trabajador, empezará a adaptarse al sistema, sin conocer muchas veces que poco a poco el acosador, puede afectar su salud con la frecuencia y el tiempo, siempre y cuando tengan las características del acoso que han manifestado los autores, por lo tanto la relación prolongada bajo el enfoque de socialización, será desde su contratación, y el acoso puede volverse una costumbre.

3.1.4. Proceso: acoso laboral

El acoso, desde el punto de vista laboral, se desarrolla en un contexto organizacional de manera continua, creando un ambiente de manera hostil que se muestra con signos de agresión verbal, manipulando la comunicación desde el agresor hacia la víctima, lo cual a lo largo del tiempo genera inseguridad y otros efectos que se mencionan en los siguientes conceptos.

Cuando se refiere a lo largo del tiempo, es que se desarrolla como un proceso continuo. Una forma de continuidad precisamente es lo que el autor Leymann (1996) refiere en varias publicaciones realizadas cuando habla de tiempo y frecuencia.

Desde el punto de vista de la práctica pre profesional, en esa continuidad se evidencian ciertos efectos que bien pueden interpretarse como formas de acoso, aunque se cree que todo es sencillo de entender; se complica cuando refiere a la relación que se forma entre las personas que agreden a un trabajador y aunque Leymann o demás autores argumentan que para que sea acoso se necesita que se genere de un grupo hacia una persona, o de jefe a subordinado o de colega a colega, se infiere que, habría la posibilidad de que también pueda efectuarse desde una persona a varias personas, solo que se forma una gran diferencia, cuando un grupo recibe acoso desde una sola persona que evidentemente sería desde un Gerente hacia su grupo, la problemática planteada a ese grupo, se vuelve más sostenible en algunos casos, pero suele ocurrir que en la sociedad ecuatoriana se silencian comportamientos que a lo largo del tiempo, ciertas aptitudes y actitudes del grupo de trabajo.

El “hostigamiento” como también lo llama Leymann (1980) se convierte en acoso cuando es permanente el trato hasta que la persona conlleva a salir de su trabajo o renunciar y en el caso del Ecuador, los Trabajadores tienen el derecho a pedir desahucio u otros haberes.

Estos comportamientos causan pérdidas en las compañías, bajan su rendimiento económico que es invisible pero si medible, son indicadores a los que las compañías muchas veces no prestan mayor atención. Según Uribe en su libro “Violencia y acoso en el trabajo mobbing” refiere:

La Compañía Telecom de Francia mediante una encuesta, se encontró que dos terceras partes de los trabajadores reportaban estar estresados y la sexta parte decían estar perturbados. Otra posible fuente de disgusto es la exigencia organizacional de mejorar la productividad a cambio de permanecer en el empleo, lo cual se ha convertido en una amenaza permanente al primer signo de problemas de mercado, es decir, si bajan las ventas también bajará la plantilla del personal (Anaya, 2009 citado en Uribe Jesús, 2011:41).

3.1.5. Formas: acoso en las multinacionales

Las multinacionales son empresas que se sitúan en los Países desde diversos panoramas legales y con distintas formas de servicio, pero con una misma utilidad que se llama “productividad”, pero está exige retos, planeaciones, diversidad, ganancias, etc. A pesar de esto generar ingresos a la localidad donde se encuentren, siempre van, a estar en búsqueda constante de “competitividad”, y por lo tanto, en esas competencias, en relación con otras compañías de similar servicio, se ven involucrados unos de los más importantes recursos, que son humanos.

El recurso humano, desea lograr satisfacción en la organización acorde la planificación de la organización. El sentido de superación de los trabajadores exige a ser más tolerantes muchas veces en divergencias al interior de la organización y compartir la satisfacción de que fuimos parte del logro de esas metas.

Las multinacionales si bien es cierto son parte de la cultura laboral, contribuyen a la sociedad, al país, a la región, si llegan a ser de otros continentes pues agregan valor, en la sociedad donde se presentan, las personas, se vuelven

consumistas de un producto o un servicio que beneficia pero que frente a quienes lo elaboran y brindan resultados que los desconocemos.

Este tipo de empresas en los países, siempre llevan lineamientos internacionales, políticos que benefician a los trabajadores pero también exigencias, y en la formación de los líderes o directivos existe un compromiso y así mismo se busca que este compromiso en los trabajadores sea retribuido.

De acuerdo a un estudio publicado de forma anónima en la página web de la OIT, señala dentro de su investigación:

El acoso en el trabajo, (si bien es una realidad antigua con una regulación específica moderna), es un fenómeno que va en aumento en nuestras sociedades porque el recurso a la violencia, con distintas manifestaciones, es cada vez más corriente, no sólo en los medios de comunicación social, sino también en la vida cotidiana. Además, “las especiales circunstancias por las que atraviesa la situación el mercado de trabajo, las condiciones de precariedad laboral existentes o el valor dado a la competitividad como factor organizativo, no cabe la menor duda de que, hoy día, el lugar de trabajo se erige en uno de los ámbitos. (Perú-Pacheco, S.F:1,2).

El acoso frente a las multinacionales, de acuerdo al autor, crece por distintos factores, manifestándose de manera común, y es que la presión, o el estrés podrían constar en este párrafo, y se puede señalar que de acuerdo a Leymann el estrés es un efecto del acoso. Los indicadores de gestión de las empresas en su mayoría tratan del desempeño de sus productos, de la producción comparativa versus años anteriores, pero existe un espacio pequeño de habla del personal y cuál es el modelo de gestión integrado a mejorar el clima laboral, y sí es que existe en este tipo de compañías. Jamás publicarán temáticas de acoso porque no es rentable conveniente presentar esos indicadores, tal vez la

falta de información de los trabajadores cohíba construir un concepto del trato que reciben, o como hacen los empleadores para lograr su desvinculación. Por otro lado el autor refiere:

A la vez es innegable que, en la práctica, en todas las épocas, también en la actual, los intereses comerciales y otros factores han conducido a la explotación de unos seres humanos por otros. También, ya lo hemos mencionado, el aumento de los índices de violencia social tiene un efecto directo en el incremento del acoso laboral. Por otro lado, es en siglo XXI cuando la jurisprudencia de los tribunales ha fundamentado sus resoluciones, cada vez en mayor número, en la defensa de la dignidad humana, interpretando bajo su luz el alcance de los derechos fundamentales y legales. (Perú-Pacheco, S.F:10,11).

En los tiempos actuales, en donde nos encontramos referente al mundo globalizado y heterogéneo en diferentes aspectos, permite que la sociedad conozca de muchos temas y con la protección legal existente. Sin embargo la cultura ecuatoriana es normalizar procesos y modelos de intervención frente a problemáticas como acoso. El autor refiere, que cada vez aumenta el efecto directo del acoso cuando existe una parte jurídica con la capacidad de justificar las causas de violencia en las organizaciones.

3.1.6. Causas: acoso

Pueden existir muchas causas de probabilidad sin embargo, es importante resaltar las que viven en interacción social frente a la organización y con las personas que son parte de este círculo como Trabajadores, podrían manifestarse de manera prolongada con características que bien podrían ser identificadas para analizar sus conductas sutiles para poder llegar a somatizar al acosado. El acoso o mobbing conocido también es conocido por dos causales de acuerdo a los autores Rojo, Cervera (2005):

El que inicia por un acosador o grupo de acosadores ante la víctima o las víctimas, debido, sobre todo, a que la persona acosada es “diferente” a los acosadores; esta diferencia puede llegar porque la víctima es más brillante, o conocida en su ámbito profesional que el acosador; envidia del acosador, que lo presenta en su faceta oscura de persona insegura pese a que su apariencia sea, precisamente, la contraria; o porque al acosado es una persona independiente que quiere hacer las cosas “ a su manera” o, simplemente, de “una nueva forma”, es decir: una persona a la que no le basta el “esto se hace así porque siempre se ha hecho así” o “porque si y basta”. Pero no solo nacer de la envidia. Siguiendo con “lo diferente”, en no pocas ocasiones el hostigamiento ha nacido porque la acosada es “más débil” –externamente, al menos-, más sentimental, y no cuadra con el perfil inhumano de su superior o compañero. Y ello dejando a un lado las razones que provienen de discriminación de raza, sexo, religión, opiniones políticas, etc. (Cervera, Rojo; 2005:23).

Los autores refieren a que en los modos de interactuar, el trabajador cuando es muy competitivo, puede causar envidia, o que la autonomía puede mal interpretarse por el acosador, y aunque éstos pueden ser indicios para que la persona decida acosar, no debería de ser causa de acoso, ya que en las organizaciones son parte de un proceso grupal, en donde actualmente se fomenta el trabajo en equipo, y no en el individualismo.

También señala la discriminación como una forma de ataque sutil al trabajador, se puede inferir que el autor refiere motivantes que los siente en su interior y los evidencia con la persona más cercana y sensible como lo podría ser el subordinado o quizás alguien muy cercano en el lugar de trabajo.

Los sentimientos de envidia son causados por varios aspectos que para llegar a ser causas de un acoso frente a todos los conceptos argumentados en las investigaciones se tendría que conocer minuciosamente que desea hacer el acosador que envidia al acosado y si existe en su interacción formas o modos:

El que inicia “siguiendo órdenes de la superioridad” –no sólo del superior jerárquico del acosado, sino de la empresa en sí. [...] denominado “mobbing institucional”- aunque algunos autores emplean el término sustitutivo genérico de “mobbing”. En ambos casos, los ataques pretenden de manera clara y determinante que el acosado se dé por vencido y abandone su puesto de trabajo o la empresa sin tener que “despedirlo” sino porque la persona acosada “ya no aguante más”. Siempre merece recordarse las palabras de Joana Fornes Vives, al enunciar que el “mobbing” aparece con más frecuencia en empresas grandes, de más de 50 empleados [...], con un organigrama poco claro y con muchos mandos intermedios”, (Joanna Fornes, citado en Cervera, Rojo 2005; 23).

Cabe es importante mencionar que siempre van existir jerarquías, y “órdenes” si es que así le llaman a las funciones de trabajo que debe realizar cada persona en su puesto de trabajo. Siempre se tendrá un margen de jerarquía mientras cada persona no sea su propio jefe, quizás el análisis debería ser el cómo (modo), se dan esas órdenes que entran en referencia y el hostigamiento sería cuantas veces se repiten las órdenes hacia el acosado, ya que si se va a ejecutar una tarea, recordemos que existen diálogos y espacios que se otorgan en las empresas, si no existiera esto, quizás estuviera sujeto a creer que si hay frecuencia en este proceso sea de acuerdo a los autores una causa de acoso laboral o mobbing.

3.1.7. Señales que detecta el acoso laboral

De acuerdo con el autor Leymann, delimita para sus estudios estadísticos, “una definición estricta: Hay mobbing cuando una o varias de las 45 actitudes hostiles se repiten al menos una vez a la semana durante al menos 6 meses” (ver anexo1) Se detallan cada una de las “actitudes hostiles, señales evidentes de la posible existencia de un caso de mobbing o acoso laboral”. Como autoría de (Leymann, 1980):

✓ **Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese** cómo, las críticas, las amenazas, gritos, mal trato en las palabras, el acosador hará lo posible para que el acosado silencie ante cualquier situación. Cuando se enfoca el acosador en una persona.

✓ **Aislamiento de la víctima**, no dejarle que hable, designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros, son una de las características que se presentan en el entorno donde se encuentra el acosado. Y esto se puede lograr cuando muchas veces el acosado se tiene el carácter más sensible que las otras personas, bajo esa vulnerabilidad intenta atacar, o puede permitirse por parte de la víctima porque tal vez necesite el trabajo, desde esta variable se pueden dimensionar varios factores.

✓ **Descredito de la víctima frente a sus compañeros**, lanzar rumores sobre ella, ridiculizar o reírse de ella, intentar que parezca una enferma mental, intentar que se someta a un examen psiquiátrico, burlarse de sus dolencias o minusvalías. Son acciones que se reflejan frente sus colegas de trabajo, y que busca menospreciar la estima de la persona que se encuentra como victimaria.

✓ **Descrédito el trabajo de la víctima**, no confiarle ninguna tarea, privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna, exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles. Es la parte esencial del trabajador, buscar roles y desarrollarse en el ámbito laboral, pero con estas características se puede inferir que desacreditarla es también

menospreciar la forma de trabajar o hacerle creer que no está efectuando sus labores.

✓ **Comprometer la salud de la víctima**, exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud, amenazarle físicamente, agredirle físicamente, y agredirle sexualmente, es crear posibles trastornos y hacer entrar a la persona en un estado nervioso, talvez con el hostigamiento busca agotar sus fuerzas. (Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales, Escuela de Relaciones Laborales, Detección del Acoso Laboral. Señales e indicadores alarmantes; (S.F.) 26 ago, 2014). Ver anexo 1.

3.1.7.1. Actores

Los actores son los individuos que ejecutan el rol vivencial frente a este fenómeno del acoso laboral, son los que inciden a perjudicar y también quienes toman la posición de recibir los tratos de manera negativa llamados:

Individuo Acosador.- El acosador es el sujeto activo de la conducta hostigadora, quien la realiza. Este sujeto puede ser individual o colectivo. Se distingue entre el acosador que protagoniza la agresión practicándola en forma directa (acosador principal), y aquellos que colaboran con el comportamiento agresivo en forma pasiva. (Mobbing, De.Torres.C, 20, ago., 2014; tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/de-torres_c/pdfAmont/de-torres_c.pdf).

La persona que acosa se describe con modos conductuales ya arraigados desde su entorno, quizás pueden ser entornos por alguna experiencia vivida o por la situación que atraviesa en ese momento. Se pueden considerar líderes ya que logran que un grupo de personas lo sigan en su proceso de agresión, un liderazgo que se entiende es utilizado para violentar verbal, física e intelectualmente a otra persona. El acosador desde el punto de vista social puede ser una persona común, que vive normalmente, pero que no expresa su

manera de pensar y que quizás son esos comportamientos lo que impulsan a hacer sentir al resto de esa manera, y busca una vulnerabilidad en el trabajador sensible, discreto, prudente, callado y que se rige bajo normas de la Empresa.

En el Ecuador existen personas que son incluso juzgadas por su manera de trabajar, pero como ciudadanía no son expuestas porque se vive una sociedad donde se niegan conductas que mientras no seas golpeado, no sucederá nada, cuando en realidad, no se fijan en que la violencia puede ser verbal, ya que aquello, afecta el estima de muchas personas, a más de otros conductores personales que dirigimos hacia el resto y se evidencian en los contextos en donde se encuentra.

Individuo Acosado.- La víctima es el sujeto pasivo de la agresión. Los autores son contestes en señalar que cualquier persona puede ser víctima de mobbing en cualquier momento. Simplemente debe ser percibida como una amenaza por un agresor en potencia y encontrarse en un entorno favorable para la aparición del acoso (basta con estar en lugar y momento preciso). (Mobbing, De.Torres.C, 20, ago., 2014,tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/de-torres_c/pdfAmont/de-torres_c.pdf).

El perfil del acosado no es sencillo de conocer, sin embargo se podría destacar que por la manipulación que ejercen sobre él, es una persona discreta, callada, inteligente pero que cree que ese es el trato que debería recibir, puede darse por varios factores como: creer que merece ese trato, creer que así conservará su trabajo, creer que esa es la manera adecuada en las compañías multinacionales, etc. Todo aquello que puede representar sobre las formas de acoso se desarrolla en las dos personas que se encuentran involucradas en este proceso. El acosado puede ser una persona que en el momento de encontrarse en un estado de cambios emocionales o cambios externos, o que se encuentre viviendo alguna situación que no le favorece sobre la presión que también recibe en la empresa, puede ajustarse todo ese cumulo de ideas e ir

tornando su situación de que quizás, él está actuando mal y no la otra persona. Es uno de los tantos cuestionamientos que pueden someter la presente investigación.

3.1.7.2. Frecuencia y Duración

Para realizar una aseveración de que se trata del mobbing o acoso laboral, es necesaria la característica del tiempo, siendo que el acosador ataca al acosado de manera prolongada, es decir que ya el victimario conoce bien su víctima, según Leymann, el mobbing es un proceso continuo que puede efectuarse de una vez por semana hasta al menos seis meses.

Mientras que la frecuencia es distinta en cada caso, cada persona podría presentar entre 10 a 20 particularidades, dependerá de la empresa y otros factores que darán a conocer ese tipo de frecuencia. “Zapf y Gross (2001) refieren a que el criterio de la frecuencia es importante porque parece existir una asociación con la gravedad del daño ocasionado a la víctima”. (Zapf, Gross, 2001, citado en Mariano Meseguer de Pedro 20 ago, 2014;56).

3.1.7.3. Interacción normal se aproxima a la agresión moral

En esta unidad se puede inferir que el acoso se puede caracterizar moral porque al interior de la compañía se desarrollan ofensas desde su estima en su interior, hasta exteriorizar y ofender sus valores, y procurar hacerle creer que el afectado piense mal de su manera de actuar, de pensar, o de ser, esto se da desde el acosador hacia el acosado, hasta lograr su objetivo que es afectarlo hasta lograr su objetivo de desvincularlo u otros factores en contra:

Entre tanto la investigación de Leymann, propone estereotipos frente a los ajustes sociales que comienza a vivir el acosado, de acuerdo a esta propuesta se presentan 5 fases, de las cuales para la presente investigación, se interesa conocer la fase 2 y 3, sin embargo se mencionará la fase 1 como parte del proceso metodológico en este estudio:

Fase 1: Incidentes críticos: La situación desencadenante es siempre uno que puede ser descrito como un conflicto. El mobbing se puede, por lo tanto, ser visto como un conflicto escalado. Hasta ahora, no se sabe mucho acerca de qué detalles transformar el desarrollo de un conflicto en una situación de mobbing. Hipotéticamente, esta primera fase de mobbing (¡que, para ser exactos, aún no se ve mobbing!) Puede ser muy corto, mientras que la siguiente fase revela acciones estigmatizadoras por colegios, gestión en taller o la alta dirección.

En la fase uno aún no se ve el mobbing como un factor de afectación en la persona, puede ser que cuando llegue a la fase entre dos o tres ya se pueda ir identificando el fenómeno en el entorno, sin embargo algo que rescata esta primera fase es que se forman hipótesis que pueden con el tiempo ser relevantes, también se corre el riesgo de que sean irrelevantes, por lo tanto se necesita de un experto que identifique el proceso, para evitar y no permitir el daño a ninguna persona:

Fase 2: Mobbing y estigmatizante: Como se dijo anteriormente, las actividades de mobbing puede contener toda una serie de comportamientos que, en la interacción normal, no indican necesariamente la agresión, cualquier intento de expulsar o excluir a nadie. Sin embargo, siendo sometido a estos comportamientos sobre una base casi diaria, durante un período muy largo de tiempo y con fines hostiles, la actividad puede cambiar en contexto y puede ser utilizado en la estigmatización de una persona en el grupo. De hecho, todas las conductas observadas, independientemente de su significado en la comunicación diaria normal, tienen el denominador común de estar basado en la intención de "llegar a una persona" o lo castigue. Por lo tanto, la manipulación agresiva es la característica principal de estas actividades. (Leymann, 1996: 12220e).

Dentro de esta fase en la que probablemente nadie podría darse cuenta aún o talvez, una leve sospecha de manipulación, de manera que puede tener tendencia a la agresividad en las actividades que realizará el acosador, no obstante, tiene intencionalidad en el grupo, que puede ir tornándose como el contagio en el grupo.

Según el OMS, el mobbing o acoso laboral, puede afectar partes afectivas del ser humano intrínsecas de su personalidad y seguridad personal como lo son: “la autoestima y la eficacia de la víctima en todos los dominios y tiene efectos en todas las áreas de la vida, tal como la familia, los amigos, las relaciones sociales y el ambiente de trabajo”. Estos indicadores inciden en la afectación de los sistemas de vida del ser humano, y son relaciones básicas parte de un ser humano, tenerlas en armonía. Las áreas que se manifiestan pueden también afectarse indirectamente al conocer el problema que puede vivir su familiar, u amigo:

La víctima se torna confusa, menos eficiente y con un alto nivel de miedo culpa y vergüenza, de éste modo afecta no sólo el trabajo sino también las relaciones interpersonales. A continuación, se resumen las posibles consecuencias para la familia, el sistema social, el empleador, y la sociedad. (OMS, Folleto sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo, serie protección de la salud de los trabajadores, No. 4: (S.F):20).

3.1.7.4. Cambio de puesto de trabajo

Dentro del acoso de acuerdo al autor Leymann (1996), existen 3 fases importantes que han sido descritas según las características que se desean plantear en este análisis del acoso, esta tercera fase expone la interacción del entorno que caracteriza minimizar el conflicto y cómo actúa la empresa frente al problema, la base desde la perspectiva de acoso es el tiempo de interacción entre el acosador y el acosado que nadie notó en ese proceso:

Fase 3: Gestión de personal: Cuando la gerencia finalmente interviene, el caso se convierte oficialmente en "un caso". Debido a la estigmatización previa, es muy fácil de calcular mal la situación y echar la culpa a la persona afectada. La empresa tiende a aceptar y hacerse cargo de los perjuicios producidos durante las etapas anteriores. Esto muy a menudo parece provocar el deseo de hacer algo con el fin de "deshacerse del problema", es decir la persona afectada. Esto a menudo da lugar a graves violaciones de los derechos civiles del individuo. En esta fase, la persona se convierte en afectada en última instancia marcado y estigmatizado. Debido a los errores fundamentales de atribución. (Leymann, 1996: 12220e).

3.1.7.5. Discriminación desde el enfoque de género frente al acoso laboral

Desde todos los contextos laborales, los seres humanos hombres y mujeres se ven expuestos ante alguna agresión, ya sea por falta de titulación académica, por falta de habilidades técnicas del desarrollo frente a lo laboral, por falta de temas relacionados a la inexperiencia.

Dentro del acoso laboral existen evidencias que las mujeres son más afectadas desde el ámbito sexual, mientras que los hombres son valorados por la fuerza física en minerías, petroleras, y fábricas, pero al interior de las empresas multinacionales las formas de discriminación, por género, pueden variar en el entorno donde se encuentre el trabajador, también puede variar en su función de trabajo que ejecuta, etc. Frente a muchas formas de violencia por género, la OIT este constructo a nivel mundial:

Género.- Ha de reconocerse la dimensión del género. A las mujeres y a los hombres afecta, aunque de manera diferente, la violencia laboral y las mujeres están especialmente expuestas a determinados tipos de ella, como las agresiones sexuales. En el sector de salud, en el que la violencia está tan generalizada que a menudo se considera parte del puesto de trabajo, está empleado un gran número de mujeres. [...] (Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud; Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras,

Organización Mundial de la Salud e Internacional de Servicios Públicos: 2002; 10).

Cabe resaltar la importancia de desarrollar investigaciones de acuerdo con la violencia en el trabajo, mobbing o coso laboral, ya que permite conocer a nivel mundial este enfoque de género, que genera seguridad en el diálogo frente a estas problemáticas. Según el OMS cita en su revista, serie protección de salud de los trabajadores, nº 11:

En todos los sectores, los hombres y las mujeres están expuestos a la violencia física, psicológica y sexual (que incluye el acoso, la intimidación, las amenazas, etc.). Ésta puede estar motivada por actitudes discriminatorias por razón de sexo. Las mujeres, en particular, corren el riesgo de ser víctimas de actos de violencia en el trabajo, debido a que están sobrerrepresentadas en empleos en que deben tratar con alumnos, clientes y pacientes. En muchas partes del mundo, las mujeres también sufren agresiones durante el desplazamiento hacia y desde el lugar de trabajo. [...], el tipo de violencia que sufren las mujeres y los hombres en el trabajo es diferente: con independencia del sector de que se trate, las mujeres corren un mayor riesgo de ser víctimas de violencia psicológica y sexual, mientras que los hombres suelen sufrir agresiones físicas con más frecuencia. (OMS, 2011, Crear lugares saludables de trabajo y equitativos para hombres y mujeres: 2011;9).

Frente al acoso laboral, las mujeres y hombres son discriminados desde diferentes miradas, sin embargo es importante mencionar que las mujeres más, aunque la estadística es mayor en temas de violencia sexual, podrían ser también más vulnerables frente a los agravios que los jefes les dirigen por motivos de crecimiento profesional y por el desarrollo de sus habilidades en su campo profesional, aunque la estadística muestre tales datos, y exista vulnerabilidad en el género de la mujer, los hombres aunque son menos propensos a la violencia sexual, también podrían tener tendencia a vulnerar sus criterios profesionales, los datos dependerían del País donde se efectúe el estudio.

En el Ecuador desde el enfoque de género en cuanto a la violencia en el trabajo es pocas veces medible analíticamente ya que en una empresa podrían existir más hombres en una industria que mujeres. Por tanto en el análisis, la estadísticas saldrán que los hombres más afectados, dependerá siempre el número de hombres vs mujeres en donde se encuentren ubicados.

3.1.7.6. Discriminación frente a la violencia en el lugar de trabajo

Parte de las características del mobbing o acoso laboral, es evidenciar la discriminación en los puestos de trabajo con la frecuencia que expone Leymann en su investigación, este fenómeno cohibe la socialización del trabajador (víctima) dentro de su entorno laboral, y para que se presente este carácter discriminatorio, es decir para que exista acoso, la evidencia es el “aislamiento” del trabajador, hacerlo a un lado dentro del entorno laboral, prohibir sutilmente su participación en actividades e incluso, no asignarle tareas de alta relevancia que pueden desarrollar por sus habilidades profesionales, además el hecho mismo de buscar información para fomentar un baja estima por su raza, etnia, sexualidad, creencias religiosas, o preferencias políticas, su economía, su salario, etc.

De acuerdo a la revista, Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud, enmarca un concepto sobre discriminación en el trabajo.

La violencia en el lugar de trabajo guarda una estrecha relación con la discriminación y la genera. Discriminación es cualquier distinción, exclusión o preferencia que surte el efecto de anular o menoscabar la igualdad de oportunidades o el trato en materia de empleo u ocupación, como los tratos que se dan sobre la base de la raza, el color, el sexo, la religión, las opiniones políticas, y el origen nacional o social. Toda política o medida contra la violencia laboral ha de dirigirse también a combatir cualquier forma

de discriminación vinculada a esa violencia o causada por ella. (Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud; OIT, Consejo Internacional de Enfermeras, OMS e Internacional de Servicios Públicos: 2002;11).

3.1.7.7. Discriminación se extiende hasta la familia

Una de las dimensiones que es importante analizar es la familia, desde lo biológico, cultural y sentimental. El desarrollo de todo ser humano en las organizaciones, su funcionalidad y el crecimiento profesional o en su defecto las fallas en el trabajo, y todo mecanismo contrario a la satisfacción laboral, siempre se evidenciarán en la familia porque es el vínculo fuerte y cercano al trabajador.

Es entendido que todas las personas que trabajan pasan más tiempo en la empresa que en la casa, la mayoría de las horas son de “productividad laboral” porque al ser inherente a nuestra forma de vida, se vuelve necesario, es ahí donde se involucran sentimientos, conductas, comportamientos compartidos del trabajo a casa y de la casa al trabajo. De acuerdo al constructo del acoso laboral, la familia es la primera en vivir todas las emociones o las frustraciones, las conductas de los jefes o el clima organizacional que viven en esas horas de trabajo, los beneficios, las metas cumplidas, etc.

Las personas que viven estas situaciones son parte de una familia, siempre vivirán aquellas emociones; por lo tanto, todo ese cúmulo de conductas serán reflejadas en el hogar, y con repercusiones que pueden afectar el entorno y la convivencia en el hogar. De tal manera que recibirán manifestaciones como: la falta de motivación, las pocas ganas de desear trabajar, incumplimiento en sus metas profesionales o laborales, incluso hay varias citas de autores que mencionan que los efectos podrían desarrollar una tipo de adicción a los

estupefacientes, cigarrillos, o al alcohol, ya que se puede encontrar en un conflicto interno dual del cual con baja estima no podrá salir de ese continuo proceso que ha afectado su estado emocional. Citando ciertas consecuencias familiares que puedan estar provocadas por el acoso laboral desde el OMS (2002): “Posibles consecuencias para la familia y el sistema social”.

Cuadro No. 4 “Posibles consecuencias para la familia y el sistema social”

- **Evasión de las reuniones sociales.**
- **Quejas por malestares físicos y enfermedades.**
- **Abandono de los compromisos sociales.**
- **Desapego de los vínculos familiares.**
- **Dificultades para calificar a otros trabajos.**
- **Desatención de su rol y responsabilidad como padre, esposo/a, hijos e hijas.**
- **Intolerancia con los problemas de familia.**
- **Pleitos.**
- **Pérdida de relaciones de amistad.**
- **Pérdida de ingresos.**
- **Pérdida de participación en proyectos.**
- **Problemas maritales y divorcio.**
- **Costos médicos**
- **Estallidos de rabia.**
- **Violencia.**
- **Empeoramiento del desempeño escolar de los niños.**

Fuente: OMS, 2004:20

El acosador puede lograr este tipo de conflictos intrapersonales OMS (2002): “La víctima se torna confusa, menos eficiente y con un alto nivel de miedo,

culpa y vergüenza, de éste modo afecta no sólo el trabajo sino también las relaciones interpersonales”.

La familia es el vínculo más afectivo que puede tener el ser humano, y es el círculo que más deseamos ver luego de una jornada de trabajo, pero causa afectación cuando se traslada en ese viaje de retorno a casa, todo el bagaje de información, tratos, comportamientos, desarrollo, logros del día y al transmitir la presión o el estrés, la familia en vía indirecta a la organización pero directa del trabajador es perjudicada, porque vive todos los trastornos ocasionados por el acoso, desde su interacción social.

3.2. Interacciones Sociales

Dentro del mundo de las interacciones sociales en el trabajo, el autor del acoso laboral Leymann (1996), define dentro de su investigación esta importante característica que se asocia a las formas de acoso laboral al interior de una organización:

La definición científica del término mobbing se refiere así a una interacción social, a través del cual un individuo (rara vez y más de uno) es atacado por uno o más (raramente más de cuatro) individuos en casi a diario y durante periodos de varios meses, lo que obligó a la persona en una posición casi indefensa con un elevado potencial de riesgo de expulsión. (Leymann, 1996: 11120e).

3.2.1. Definición: Interacción

Frente a esta definición científica que se menciona en los antecedentes de esta investigación, podemos analizar que el autor refiere los tiempos, la frecuencia, la forma y cómo se da esta interrelación en los individuos, poniendo en riesgo de que la persona pueda salir del contexto en donde se encuentre. La realidad desde muchas experiencias es que los seres humanos en una empresa, se

encuentran en constante búsqueda de aprobación frente a las tareas, roles, funciones que ejecutan acciones. Todas aquellas situaciones se vuelven actitudes frente a los líderes o directores que se encuentran al mando de las empresas. De acuerdo con la teoría del interaccionismo simbólico George Mead, (1934) menciona:

El argumento básico de Mead es que en este espacio interactivo radican los símbolos y sus significados, por lo que sólo ahí puede formarse el espíritu, conformando en el proceso de la comunicación. Los individuos no existen como tales sino como la persona, cuyo tamaño abarca características de esta interacción; a) quien se comunica puede comunicarse consigo mismo, y b) esta comunicación crea la realidad. (Mead, 1934, citado en Mora Martin, 2002:5).

La teoría de Mead, busca identificar mediante símbolos las relaciones de una persona hacia otra, aquellos gestos que hablan sin decir alguna expresión verbal, siendo así un tipo de comunicación que se podrían dar en el ser humano de una manera intrínseca y que nace desde varios tipos de comunicación. El desarrollo de la interacción depende siempre de dos personas, y encuentra la lógica de que la comunicación es consigo mismo además que con el resto que lo rodea.

3.2.2. Concepción: Interacción

Desde esa interrelación nace una reciprocidad entre los seres humanos, en las organizaciones y la comunicación se vuelve frecuente. De acuerdo con la teoría del interaccionismo simbólico sobre la dinámica social de los individuos, se manifiestan de persona a persona y con una acción motivada por el espíritu.

El acoso laboral frente a los escenarios de comunicación, se presenta como un fenómeno que cuando ambos actores, el acosador intercambia ideas y diálogos negativos hacia el acosado, se transforma en una interrelación que aunque no

recibe la misma respuesta, el acosado genera respuestas a sí mismo. También el entorno es parte de este proceso agresivo.

Cuadro No. 5. Proceso interactivo del acoso laboral desde la teoría,



Fuente: propio, 2014.

La agresividad con la que recibe la información la víctima al mismo tiempo se da desde las tres vías, así encontrándose a la relación que se vincula desde cierto enfoque con esta teoría, solo que infiere en el sentido de que, el individuo no expulsa la información sino que aguarda los agravios por varios factores.

Según la teoría del autor del clásico paradigma de la “acción social”, Max Weber (1994), conceptualiza a este tipo de relaciones como “influencia social”, que se aborda para la organización desde un enfoque social:

La interacción social es el fenómeno básico mediante el cual se establece la posterior influencia social que recibe todo individuo. Lo cual abarca todo su entorno, ya sea con las personas que suelen juntarse y con las otras personas que inconscientemente interactúan, ya sea diariamente, semanal, mensual, etc. (Max Weber, 1994, citando en John j. Macionis).

El acoso laboral como lo afirmó Leymann, es una interacción social que se ejerce con frecuencia y en un tiempo determinado, y como lo indica Weber, inconscientemente se dan esas acciones desde el acosador hacia el acosado, de manera silenciosa que impacta en un prolongado tiempo la salud mental, llamada también psicósomática, por el concepto que nos muestra Leymann, es que nos centramos en la interacción y a esta le agregamos una la no expulsión de la comunicación del acosado.

Cuando sucede esa información entre la relación del acosador, y el acosado con su entorno, según Leymann puede durar de semanas a máximo 6 meses. Luego del proceso de frecuencia, empiezan a dimensionar las formas en las que existe esta interacción al punto de que el acosador aísla a la víctima, logrando que se transformen en víctimas y que se vean en un callejón cerrado y sin escapatoria, es decir con escasas opciones de escapar del estado de agresión desde la comunicación constante la que vive. Por ello, se puede comprender que la interacción a la que se refiere Leymann planteando todo el proceso, y llamándolo acoso laboral caracteriza los modos, las formas, los gestos y todo lo referente a cómo comunicar sutilmente que quiere afectarlo. Desde su proceso de afectación las interacciones cambian ante los contextos que se encuentra el trabajador, en el sistema familiar, recreativo, estudiantil si es que trabaja y estudia, en la misma empresa respecto a sus actividades y su forma de pensar en trabajar sus tareas y como expresarse ante el público.

3.2.3. Interacción en el escenario del trabajo

El trabajo se ve enfocado a la productividad del trabajador, y sus condicionamientos integrales para hacer parte al recurso humano se ve cada vez más distante, el acoso laboral o el mobbing es un fenómeno que manifiesta

agresión, misma característica que distancia a las personas que pertenecen a una organización.

Desde el enfoque de interacción el trabajo forma esquemas de integración para responder a las necesidades de todos los que son parte de una organización, las relaciones que crecen en los grupos o de manera individual, a aquello se suma las políticas que tenga una compañía en cuanto sus acciones que brinden espacios recreativos, crea redes de comunicación entre los trabajadores, pero todo esas relaciones de pueden quebrar cuando el fenómeno se inserta en la compañía:

Las restricciones en el mundo del trabajo como eje de integración e inclusión social. En América Latina la historia de la modernización va marcada por la heterogeneidad estructural, vale decir, por una dualización o segmentación del aparato productivo que hace que la población trabajadora tenga acceso muy estratificado a tecnología, educación, crédito y mercados. A esto se añaden nuevos cambios en el mundo del trabajo que incluyen el creciente desempleo, el aumento de la brecha salarial, la expansión de la informalidad y distintas formas de precarización que surgen de las formas predominantes de flexibilización laboral. (CEPAL, Cohesión y derechos ciudadanos, 20 ago., 2014:41).

Los cambios constantes son los que pueden contribuir a cuidar los puestos de trabajo, silenciando, modos, tratos, gestos, que van quebrando la formalidad del mundo empresarial, (CEPAL, Cohesión y derechos ciudadanos, 20 ago., 2014:41).

3.2.4. Comunicación organizacional: manipulación de la información

Dentro del contexto de mobbing o acoso laboral, siempre existirá de por medio un estilo de manipulación en el lenguaje que utiliza el acosador, de acuerdo al estudio realizado “Detección del acosador a través del lenguaje” por Parés, Marina (2005) deduce que:

La manipulación del lenguaje es una herramienta propia del acosador psicológico, ya que pretende ocultar el ejercicio de la violencia y al mismo tiempo utiliza información privilegiada para dañar. Es necesario comprender su poder seductor. En el registro de la comunicación perversa, hay que impedir que el otro piense, comprenda, actúe; ya se trate de la víctima o del entorno. (Parés Marina, 2005; 2).

El lenguaje que utiliza el acosador es violento, y como menciona el autor la información que tenga será importante para aprovechar esos espacios de adulteración hacia la víctima, y tratará de persuadir sus pensamientos, actuación y como se desenvuelva en el contexto. El acosador buscará las vías necesarias para ofender y fomentar inseguridad a fin de volverlo vulnerable, de acuerdo a la interacción entre ambos, el acosado tratará de adaptarse incluso a esta manipulación y es un elemento clave para conocer las consecuencias de una persona que podrá desahogar esa tensión que causa cuando se acerca a pedir alguna tarea o actividad. Un concepto importante que refleja Parés, Marina es que:

Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente. Si en algún momento del proceso de acoso alguien, con un cierto poder, reacciona de un modo sano, el proceso se detiene.

Con aquella interacción asimétrica, la víctima se sentirá inferior y el acosador tomará su efecto de superioridad por varios factores económicos, profesionales, y esa interrelación comunica construyendo una costumbre, que con su frecuencia algún momento lo puede entender como un trato normal y el acosado callará, por tanto se pretende decir que no existe una relación de doble vía. Según la experiencia de Parés, aproxima desde su entendimiento a la “manipulación del lenguaje” a través del estudio de:

1. Los términos utilizados
2. Los esquemas mentales
3. Los planteamientos estratégicos
4. Los procedimientos estratégicos (Parés Marina, 2005; 3).

3.2.5. Perspectiva de interacción: Cohesión social

Al hablar de cohesión nos aproximamos a entenderlo como un grupo integrativo, desde otra perspectiva y dimensión social que vive el común día a día, según Aristóteles define a la cohesión social como: “la dialéctica entre mecanismos instituidos de inclusión/exclusión sociales y las respuestas, percepciones y disposiciones de la ciudadanía frente al modo en que ellos operan”. (CEPAL, Cohesión y derechos ciudadanos, 20 ago, 2014:39).

Desde el mismo sentido de relación, si dimensionamos a la cohesión desde un carácter empresarial aterrizado al acoso laboral podemos definir que el entorno empresarial donde existen los derechos, los comportamientos alineados a políticas internas, la protección desde la localidad hacia la institución u organización como parte del país, incluye mecanismos de sociabilidad ya que el proceder de los trabajadores se basa en la confianza en su empresa y el personal que lo lidera, en el sentido de pertenencia, en la utilidad que conseguirán laborando allí y se esperan valores de solidaridad, de poder ser parte de las actividades para que la compañía crezca, esta integralidad no existe desde su enfoque hacia el acoso laboral o mobbing, ya que el acosador tratar de romper a la relación en que las dinámicas de integración y de incluirlos en sus tareas profesionales a fin de crecer formando un grupo de transformación en contra para perjudicar al trabajador.

Capítulo IV

Estrategia metodológica

4. Paradigma y Enfoque

De acuerdo a la investigación el ´paradigma, contribuirá al proceso de diagnosticar elementos del proceso de acoso laboral y desde su enfoque, direccionará la teoría a las dimensiones pertinentes al contexto.

4.1. Paradigma

En palabras de Bourdieu (2004) citado por Gartner; se reconocen dos grandes paradigmas de la ciencia:

Son investigaciones cualitativas o hermenéuticas aquellas que intentan reconstruir los parámetros culturales de una población y que se interesan por la trama de la vida humana en lo cotidiano, las relaciones intersubjetivas, los sentidos socialmente configurados, la comunicación y el lenguaje común. Son investigaciones cuantitativas o analíticas aquellas que intentan conocer pautas de comportamiento estandarizadas, dimensiones objetivas de alguna población objeto de estudio o hechos sociales en diferentes niveles, a saber. (Bourdieu, Pierre et al, citado en Manizales, cuadernillo Trabajo Social; 2004:21).

El presente estudio responde al paradigma cuantitativo, ya que como refiere el autor intenta conocer “pautas de comportamientos” sobre las interacciones en el mundo del trabajo, que se tipifican como formas de acoso laboral o mobbing.

4.2. Enfoque

Es desde allí que el objeto de investigación del presente proyecto responde a las pretensiones de la corriente analítica o cuantitativa de las ciencias sociales; situada dentro de una de las tradiciones de la ciencia que se fundamenta en el

análisis objetivo,, de corte positivista, de los fenómenos sociales. Son muchas las clasificaciones que a nivel metodológico existen, entre las cuales se puede señalar la propuesta de la Escuela de Franfour que señala tres enfoques o intereses de la ciencia: un interés empírico, denominado enfoque empírico-analítico; un interés práctico, denominado enfoque histórico- hermenéutico y el emancipador, denominado enfoque crítico-social. Es así que por la naturaleza e interés del proyecto, éste se circunscribe en el primero de ellos ya que su pretensión es caracterizar el fenómeno del moobing, sin pretensiones ni comprensivas ni de transformación social.

4.3. Tipo o nivel

El tipo de investigación que se aplicará en base a lo expuesto y la necesidad de la presente investigación será de tipo: descriptivo.

4.3.1. El Descriptivo

Hasta lo indicado, el estudio se ubica en el paradigma cuantitativo de la ciencia asumiendo el interés empírico –analítico, a partir del cual se reconocen niveles de abordaje acordes con el nivel de desarrollo del campo científico. Es así que diversos autores presentan, para identificar el tipo de estudios que se utilizan en la investigación de corte cuantitativo, básicamente 4 tipos: Estudios exploratorios, Descriptivos, Correlacionales y Explicativos. Esta clasificación cobra importancia al momento en que la investigación diseña la manera y la intencionalidad que frente a los datos, la muestra que pretende definir, los instrumentos a diseñar y el tratamiento de los datos obtenidos en campo; entre otros asuntos.

Para definir el tipo de la presente investigación se analizaba dos factores, el estado desarrollo del conocimiento del fenómeno del mobbing o acoso laboral y la naturaleza del objeto de conocimiento planteado. Ambos apuntan a

establecer que el tipo o nivel de investigación corresponde al descriptivo. Veamos porque. Según Sampieri y otros (1997) los estudios descriptivos:

Miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas. (Sampieri, Fernández, Baptista: 1997; 61).

Basándonos en la propuesta de Sampieri, la ubicación responde al propósito de la misma, consistente en someter a análisis el fenómeno social del mobbing o acoso laboral, describir sus situaciones y eventos y determinar las características y evolución del mismo.

4.4. Diseño de la investigación

Entendiendo el concepto de diseño según Lorena Gartner Isaza (2004), “este es entendido como un esquema global o programa que sigue el investigador para dar solución a su problema de investigación, es la estructura lógica de lo que metodológicamente se debe realizar para verificar o falsar en el terreno de lo empírico las relaciones de las variables, las categorías que se han planteado en el nivel hipotético, la teorías en el espacio teórico. Para su clasificación Isaza plantea tres grandes ramas: diseños experimentales, diseños no experimentales o de campo, diseños evolutivos. Para el presente proyecto que utilizaremos el diseño no experimental:

Es aquel que se realiza sin manipulación deliberada de variables. Es decir, es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlos” (Sampieri, Fernández, Baptista: 1997; 189).

Cabe concluir que la variable de mobbing o acoso laboral será sometida a observación empírica y análisis, con la ayuda de teorías de las ciencias humanas y sociales, en el contexto de una empresa multinacional de alimentos, situada en la ciudad de Guayaquil con la finalidad de caracterizar el fenómeno en su ambiente natural sin someterla a ningún tipo de manipulación por parte del investigador.

4.5. Hipótesis

Dentro de la comprensión a nivel metodológico de lo que es una hipótesis, podemos señalar que es una respuesta anticipada o tentativa a la pregunta de investigación, que se construye con el aporte de los conocimientos teóricos frente al fenómeno social de estudio; para el presente caso, se diseña una hipótesis de tipo descriptivo por el nivel o tipo de investigación antes mencionado. Es así que al revisar las propuestas teóricas de venidas de la sociología se plantea como hipótesis de investigación:

✓ La cultura ecuatoriana naturaliza las expresiones violentas, represivas y discriminatorias como forma de interacción en el escenario laboral que se han configurado como patrones de dominación entre los sujetos pertenecientes a una organización.

4.6. Categorías y Variables de Estudio.

Las categorías planteadas son la base en este constructo y recopilación de autores que aportaron con las teorías más relevantes a partir evidencias de posible acoso laboral, y contribuyeron a definir desde una dimensión, los posibles comportamientos que refiere Leymann en su estudio (Ver anexo pág. 90).

4.6.1. Cuadro de operacionalización de variables

La operacionalización de variables se construyó, recabando aquellas características encontradas en el marco normativo, estratégico, y teórico de acuerdo a los planteamientos de varios autores que fueron analizando posibles evidencias de acoso laboral, y se concluye en una operacionalización con las posibles hostilidades presentadas también por Leymann. (Ver anexo3, página 91).

4.7. Población y Muestra

Se presenta la población y la muestra para poder continuar con el proceso investigativo, para ello se describe en los siguientes puntos.

4.7.1. Población

Se asume la población de estudio “como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. Para el presente proyecto el universo son los 2500 empleados a nivel nacional de una empresa multinacional de alimentos, distribuidos a nivel nacional por localidades. (Seltiz, 1974, citado por Sampieri 1997: 210)

4.7.2. Muestra

Para efectos del presente estudio se definen como muestra a los 80 Colaboradores entre hombres y mujeres pertenecientes al departamento, administrativo, incluyendo el área de ventas que se consideran operativos por su tipo de trabajo en la calle. Este grupo se caracteriza por una jornada de trabajo, desde las 06h00 hasta las 19h00, de los cuales 68 son hombres y 12 mujeres que se encuentran distribuidos entre 21 de planta, vendedores de calle y 59 de oficina.

4.8. Técnicas de recolección de la información.

Las técnicas son definidas como la forma de acceder a la información requerida para despejar el interrogante de investigación. Estas son diferentes en tanto las necesidades del investigador y las características de la muestra. Para el presente estudio se definieron técnicas dialógicas individuales con el fin de preguntar de manera cerrada las variables correspondientes a las formas, frecuencia y duración del acoso laboral y abierto para indagar las percepciones frente a las interacciones laborales.

Es así que se presentan dos instrumentos de recolección de la información como lo son la guía de encuesta que será aplicada a la totalidad de la muestra y la guía de entrevista estructurada que se seleccionara de manera aleatoria hasta que se sature la información. (Ver anexo 92,93).

4.9. Plan de trabajo de campo

Acorde al plan de trabajo se aplicarán los instrumentos realizados para el efecto de la investigación.

Cuadro No. 6. Plan de trabajo

OBJETIVO	INSTRUMENTO	MUESTRA/CONDICIÓN	TIEMPO	RECURSOS
1 y 2	Guía de encuesta	80 colaboradores de aplicación individual vía intranet.	En dos semanas	Informáticos
3	Guía de entrevista	40 colaboradores de aplicación individual, en citas programadas.	En cuatro semanas.	Agenda de citas. Grabadora.

4.9.1. Plan de análisis de datos

En respuesta a la información recabada en campo se procederá a tabular la información de las encuestas, a través del uso de la estadística descriptiva y a codificar la información de la entrevista a través del uso de la codificación abierta y axil. El trato dado a los datos será en virtud de la naturaleza abierta y cerrada de la misma.

4.9.2. Cronograma

A continuación se presenta el cronograma a ejecutar posteriormente al proceso ya planteado.

Cuadro. No 7. Cronograma

Meses	Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
PROCESO / SEMANAS												
Aplicación de los Instrumentos	X	X	x	X	x	x						
Análisis de la Información							x	x				
Interpretación de los resultados									x	x		
Escritura del Informe final de investigación											x	x
Revisión de estilo												x

BIBLIOGRAFÍA

1. Leymann Heinz, 1996 (Octubre). Recuperado el 10 de Julio 2014, The Mobbing Encyclopaedia. <http://www.leymann.se/English/frame.html>
2. El acoso laboral: un mal que requiere tratamiento legal, Recuperado 10 de julio 2014, Apuntes Jurídicos. http://www.apuntesjuridicos.com.ec/download/noticias/1342_DOC_958_DOC_a_coso%20laboral.pdf, Larco Chacón Galo
3. Alrededor de 200 mil ecuatorianos ingresaron al mercado laboral 2013, el grupo “El Comercio” <http://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/alrededor-de-200-mil-ecuatorianos.html>, Diego Maldonado.
4. Acoso laboral o Mobbing, Psicología on-line, Capitulo 5. Concepto 5.3, Clínica Psicológica V. Mars-Sueca,(Valencia, España).http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo5_3.shtml, Fernando Manzilla Izquierdo.
5. La violencia en el trabajo: un problema mundial, promover el empleo, proteger a las personas, 10 de julio, (1996 -2014) Organización Internacional del Trabajo OIT. http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm#N_1, Organización Internacional del Trabajo.
6. LEY 1010 DE 2006, Congreso de Colombia, (28 de julio de 2014). http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html, Casa editorial_AJ, Avance jurídico.
7. Peralta, María Claudia (Agosto, 2004), “el acoso laboral - Mobbing - Perspectiva psicológica” en la Revista de Estudios Sociales de la Universidad de los Andes, No. 18 (pag111-122). <http://res.uniandes.edu.co/view.php/378/view.php>.
8. Enrico Pascucci de Ponte, “el acoso moral en el trabajo y su interdisciplinarietà” en “Saberes, Revista de Estudios Jurídicos, Económicos y Sociales” (2004), volumen 2 (pág. 3).

9. Blanch Ribas Joseph, Espuny María Jesús, Gala Duran Carolina, Martín Artiles Antonio, (Abril, 2003), Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos; Interaccionismo, estrategias de conflicto y negociación; Editorial UOC de la edición Aragón, 182-08011 Barcelona. (pág. 176-180, 191-196, 124).
10. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Normativa Técnico Legal Auditorias de Seguridad y Salud en el Trabajo, (Recuperado 10 de julio 2014), http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/DRA_MGC.pdf.
11. Mobbing, ¿Quién es el Mobby?, (2014), <http://www.mobbing.com.mx/quien-es-el-mobby>.
12. La violencia en la gestión del personal de los poderes públicos y responsabilidad del Estado empleador, por Patricia B. Barbado citado en Hocsmán, Justiniano.com, (Recuperado 10 de julio 2014), http://www.justiniano.com/revista_doctrina/La_violencia.htm#_ftnref39.
13. Cervero Ana Ma, Rojo Vicente José, Mobbing o acoso laboral, (Año 2005) Editorial Tébar, S.L. Madrid; (Pág., 17 - 23).
14. Vilela Díaz Luis, Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método; publicación realizada en Laguna – España, (noviembre, 1998). <http://ldiazvi.webs.ull.es/pstro.pdf> (pág., 21, 22).
15. ¿Qué tan “z” es la teoría “z” de Ouchi?, Revista Management Today en español, Junio de 1983; Alejandro Serralde, consultor en efectividad organizacional y Presidente de la firma W.J. Reddin Hispania – México, Colombia, España y Guatemala pp. 19-30.
16. Hurrell Joseph J, Lawrence R. Murphy, Steven L. Sauter Lennart Levi, Salud Mental, El Cuerpo Humano, Biblioteca virtual OIT (pág. 5.2 – 5.5). <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/5.pdf>.
17. OIT, Sensibilizando sobre el Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. No. 4 Acoso psicológico en el trabajo, Organización Mundial de la Salud, Programa de Salud Ocupacional y Ambiental 1211 (Ginebra 27, Suiza, 2004).(pág. 14,16, 17, 20) <http://whqlibdoc.who.int/pwh/2004/9243590529.pdf>

18. Parés Soliva, Marina, Mobbing: Detección del Acosador a Través del Lenguaje, Presidenta / Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing / C/. San José de Calasanz 15, pl. 4 / 08400 Granollers, España (pág., 1,4,5), <http://www.acosomoral.org/pdf/sevilla06/0233.pdf>.
19. Javier Pérez Soriano, (recuperado, 2014), Mobbing (hostigamiento psicológico en el trabajo <http://www.prevenciondocente.com/mobbing.htm>
20. Consecuencias familiares del mobbing, el mobbing o acoso laboral, (recuperado 19 de julio 2014), <http://www.elmobbing.com/consecuencia-familiares-mobbing-acoso-laboral>.
21. Lembo Norberto, Abadi Mauricio, Acoso laboral mobbing, implicancias psicológicas, psicosomáticas. (Noviembre, 2009); (pág. 10, 11,12).
22. 1.1 La dinámica de interacción individuo-organización, (Recuperado, 12 agosto 2014) <http://www.psicoaching.net/book/export/html/46>.
23. Macionis John j., ken Plummer Pearson educación, s, a, (México 1994 - Madrid 2007), economía y sociedad Max weber, sociología 3ª edición, fondo de cultura económica.
24. Martín Hopenhayn, V. Cohesión social y derechos ciudadanos, CEPAL, (pág.38),http://www.cepal.org/publicaciones/xml/8/28198/cohesionsocial_alc_pa_rte3.pdf.
25. Rodríguez Muñoz, Osona Miguel, Domínguez Martín y Comeche Moreno Mobbing: una propuesta exploratoria de intervención, "International Journal of Psychology and Psychological Therapy", Universidad Nacional de Educación a Distancia, España (España, 2009, 9, 2, 177-188),
26. Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la investigación, Autor del tema MC Graw Hill: formulación de hipótesis, (México, 1997), Capitulo 2 y otros capítulos (pág. 210).
27. Plan Nacional Para el Buen Vivir
28. Constitución del Ecuador
29. Ley de Seguridad Social y Resolución CD. 390
30. Código de Trabajo
31. Organización Internacional del Trabajo.

ANEXOS

Variables de estudio

Actitudes hostiles, señales evidentes de la posible existencia de un caso de mobbing o acoso laboral

CATEGORIAS TEORICAS	DEFINICION	AUTOR	SUBCATEGORIAS
INTERACCION	Es importante hacer referencia a las formas como el hostigamiento laboral se manifiesta en la interacción laboral hasta producir efectos en las personas y en el clima organizacional. Se señala que las personas sometidas a esta agresión enfrentan insultos persistentes, apodosos ofensivos, burlas, aislamiento, crítica constante, abuso físico y personal e incluso, actos menos evidentes como son el aislamiento o la exclusión del grupo de compañeros.	(Zapf y Einarsen, 2001).	Comunicación: forma, frecuencia, duración
	En los casos en que existe una relación de poder entre los que intervienen en el proceso-incluso en los que ocupan categorías laborales idénticas-, ocurren situaciones en las que se otorga más poder a una parte que a otra por motivos de antigüedad, vínculos con personas cuyo poder es aún mayor, o ubicaciones en departamentos con algún peso específico (Luna, 2003). De esta manera, la persona puede hacer uso de su poder hasta convertirse en agresor de otras a quien considere diferentes o amenazantes.	(Luna, 2003).	Relaciones de poder
	La frecuencia de aparición del acoso dependerá de la intensidad con la que ocurran los conflictos en la organización. Visto así, el mobbing es un evento y conflicto interpersonal que se apoya en las formas de entender las relaciones de poder dentro de la organización.	(Liefvooghe y Mackenzie, 2001).	Toma de decisiones
	Otras definiciones del mobbing no lo generalizan a lo social y sostienen que es una forma de conflicto organizacional intensificado.	(Zapf y Gross, 2001).	Resolver conflictos
	En los ataques organizacionales el superior le restringe a la persona las posibilidades de hablar, cambia su ubicación separándola de los compañeros, les prohíbe a éstos hablar a un individuo determinado, obliga a alguien a ejecutar tareas en contra de su voluntad, juzga el desempeño de un trabajador de manera ofensiva, cuestiona constantemente las decisiones de una persona y asigna tareas sin sentido, con datos erróneos o por debajo de las capacidades del afectado.	Zapf, Knorz y Kulla (1996)	Reconocimiento
	hacen referencia a siete ámbitos en los que se configura el hostigamiento laboral: (1) medidas de la organización, como asignar tareas que no le corresponden a la persona ultrajada; (2) aislamiento social, como separar del grupo y no invitar a reuniones; (3) ataques a la vida privada de la persona, como hacer críticas a la familia; (4) violencia física, como agresiones o insinuaciones de tipo sexual; (5) ataques a las creencias o condiciones de la persona, por ejemplo a su postura religiosa o a sus características físicas; (6) agresiones verbales, como insultos y gritos; y (7) rumores que desacreditan a las personas.	Zapf, Knorz y Kulla (1996)	
ACOSO	Por su parte, Hirigoyen (citado por Boada, Diego y Vigil, 2003) entiende como acoso laboral "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo".	(Hirigoyen, 1999, p. 27).	Actores
	También se equipara el hostigamiento laboral a la humillación, intimidación o conducta hostil, dirigida siempre a la persona que frecuenta el mismo lugar por un periodo largo de tiempo y que presenta dificultades para defenderse.	(Hubert, 1997; citado en Hubert y Van Veldhoven, 2001).	Conductas
	La intimidación laboral ocurre igualmente en el momento en que alguien es atormentado, ofendido y socialmente excluido, así como cuando debe realizar tareas humillantes en una posición de inferioridad.	(Zapf y Gross, 2001)	exclusión
	produjo en el Informe Randstad (2003) la siguiente definición, en un intento por llegar a un acuerdo sobre el término genérico de violencia en el lugar de trabajo: "incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud". De esta manera, la comisión concretó algunos de los términos claves de la definición: (a) abuso, entendido como aquellos comportamientos de uso inadecuado de la fuerza física o psicológica; (b) amenazas, explicadas como el anuncio e intención de causar daño al individuo; y (c) asalto, definido como cualquier intento o acción que busca causar daño físico.	La Comisión Europea (1995)	Periodo de presión
	El mobbing forma parte de un fenómeno de mayor amplitud: la violencia en el lugar de trabajo. El concepto de violencia va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que pueden intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo le incorpora a las agresiones físicas la existencia de conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o de acoso. La violencia psicológica en el lugar de trabajo no es fácil de identificar pues sus consecuencias pueden negarse o deformarse. Por consiguiente, en el mundo laboral la violencia se manifiesta como un abuso del poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso del maltrato psicológico o de las amenazas de tipo económico o político	(Luna, 2003).	Efectos

Operacionalización de variables

Operacionalización de variables							
VARIABLE	SUBVARIABLE	INDICADOR	INDICES	SUBINDICES	TECNICA		
Interacción	Frecuencia	Repetición	Tiempo	Número de burlas por su nacionalidad u origen	Encuesta		
				Número de gestos mal intencionados en el día laboral	Encuesta		
				Número de veces de repitencia	Encuesta		
	Duración	Participación	Individuos	Número de personas que participan	Encuesta		
				Tiempo de agresión durante un día	Encuesta		
				Tiempo de agresión durante una semana	Encuesta		
				Tiempo de agresión durante un mes	Encuesta		
				Tiempo total de agresión	Encuesta		
				Número de veces que le ha gritado delante de otros	Encuesta		
	Forma	Comunicación	Lenguaje	Número de asignaciones de tareas sin sentido	Entrevista		
				Número de llamadas telefonicas en el día	Encuesta		
				Número de llamadas telefonicas en la noche (fuera del trabajo)	Encuesta		
				Número de veces que ha sido interrumpido por su Jefe en las reuniones	Entrevista y encuesta		
				Número de ocasiones de exclusión ante los Compañeros de trabajo	Encuesta		
				Número de cuestionamientos de tareas asignadas	Encuesta		
				Número de insultos	Encuesta		
				Número de gritos	Encuesta		
				Tipos de gestos mal intencionados en el día laboral	Entrevista		
				Mensaje	Número de gestos que ha utilizado en su contra	Encuesta	
					Número de comunicaciones escritas en su contra	Encuesta	
					Número de email escritos en su contra	Encuesta	
			Número de veces que le ha llamado la atención delante de otros		Encuesta		
			Número de veces		Encuesta		
			Número de veces que el (la) acosado es ignorado (a)		Encuesta		
			Número de palabras ofensivas utilizadas en privado		Encuesta		
			Número de emails con palabras ofensivas		Encuesta		
			Número de veces de negación en reuniones de trabajo		Entrevista		
			Número de habilidades sociales que le cohiben en la agresión		Encuesta		
			Número de veces que le causan negación en su manera de expresarse		Encuesta		
			Número de veces sobre las formas de dirigirse del acosado		Encuesta		
			Relaciones de poder		Niveles de cargos	Número de cargos	Encuesta
					Grupo de Trabajo	Número de personas en el área de trabajo	Encuesta
					Autonomia negativa	Cantidad de decisiones del grupo sin ser tomado en cuenta	Entrevista
Toma de decisiones			Autoritarismo	Número de veces que se le asigna tareas inferiores a los inherentes a su cargo	Entrevista		
				Número de permisos medicos negados	Entrevista		
				Número de negativas a cursos profesionales que sirven para el área	Encuesta		
	Modos de atender los requerimientos del acosador	Encuesta					
Conflictos	Reconocimiento	Cantidad de ocasiones que expone reglas y trabajos sin contar con opinión	Encuesta				
		Cantidad de críticas	Entrevista				
		Número de discusiones en el día a día	Entrevista				
		Número de desacuerdos	Entrevista				
		Número de divergencias frente a la solución de una problemática laboral	Encuesta				
Cantidad de premiaciones a otros colaboradores de grupo exceptuando al acosado	Entrevista						

Acoso	Actores	Acosador	Jerarquia	Número de acosadores según jerarquia de alto nivel	Entrevista
				Número de acosadores según el grupo de trabajo o colegas	Entrevista
		Enfoque de genero	Sexo	Número de veces que ha sido ofendido como varón por tener el rol que ejerce	Entrevista
				Número de veces que ha sido ofendida por ser mujer en el rol que ejerce	Encuesta
	Número de veces que ha sido ofendido por su preferencia sexual			Encuesta	
	Número de veces que ha sido ofendido por que es Gay en el rol que ejerce			Encuesta	
	Conductas	agresividad	Fisica	Número de agresiones físicas	Encuesta
				Número de amenazas recibidas	Entrevista
				Número de intentos de agredirlo físicamente	Entrevista
				Número de intencionalidades sexuales	Encuesta
				Número de veces que ha tocado alguna parte de su cuerpo	Entrevista
				Número de veces que lo ha intentado	Encuesta
			personal	Número de agresiones por imagen personal	Encuesta
				Número de agresiones psicologicas	Encuesta
				Numero de agresiones verbales	Encuesta
				Numero de agresiones verbales por condición de discapacidad	Encuesta
				cantidad de veces que el acosador lo distancia del grupo	Encuesta
				Cantidad de veces que no le ha permitido desarrollar proyectos	Entrevista
	Exclusión	aislamiento	laboral	Cantidad de ocasiones que le refiere que no esta preparado para trabajar en proyectos d	Encuesta
				Número de veces que ha sido criticado su trabajo	Encuesta
				Número de veces que sus compañeros no lo dejan expresarse en el grupo de camarader	Encuesta
				Número de veces que ha sido ignorado en su lugar de trabajo	Encuesta
				Cantidad de veces que en la retroalimentación le ponen bajo desempeño	Entrevista
				Número de veces que ha negado trabajos que Usted ha realizado	Encuesta
				Cantidad de veces que le dan tareas basicas	Encuesta
				cantidad de veces que el acosado se aleja en reuniones de trabajo	Entrevista
				Cantidad de veces que lo omiten en reuniones externas de trabajo	Entrevista
				Número de veces que el acosador lo tiene trabajando extenuantes horas	Encuesta
				número de veces que el acosador aísla	Encuesta
				Número de ocasiones que critica la vida privada	Encuesta
				Número de veces de burla por alguna discapacidad	Encuesta
				Número de agresiones verbales por orientacion sexual	Entrevista
	Número de ofensas en contra de su imagen	Entrevista			
	Cantidad de veces que el acosado busca aislarse	Encuesta			
	Discriminación	Personal	Intimidad	Número de veces que se ha burlado de la escuela donde se gradúo	Encuesta
				Numero de veces que se ha burlado del colegio	Entrevista
				Número de veces que se ha burlado de la universidad	Encuesta
				Numero de veces que se ha burlado	Encuesta
				Número de veces que se ha burlado del status economico de la universidad	Encuesta
				Número de veces que se ha burlado porque ha sido becado	Encuesta
		Profesional	Función	Número de veces que se ha burlado por las notas promedio	Entrevista
				Numero de veces que se ha burlado de la carrera profesional escogida	Encuesta
				Número de veces por el lenguaje corporal al momento de exponer un tema	Encuesta
				Cantidad de veces que ha sido burla de la iglesia a donde asiste	Encuesta
				Número de veces que ha sido burla del estrato social de la iglesia	Encuesta
				Número de veces que ha sido burla de la religión o creencia	Encuesta
		Religiosa	Espiritual	Número de veces que lo ha aislado por sus creencias religiosas	Encuesta
				Número de ofensas por su estatus socioeconómico	Encuesta
				Número de ofensas porque no tiene vehiculo para llegar al trabajo	Encuesta
				Número de discriminación por sus cuestionamientos políticos	Encuesta
				Número de veces que ofende su vivienda	Encuesta
				Número de veces que ofende por la ciudadela donde vive	Encuesta
Social	Estrato económico	Número de ofensas por no tener tarjeta de credito	Entrevista		
		Número de ofensas por el tipo de amistades	Entrevista		
		Número de ofensas por el estrato social de tus familiares	Entrevista		
		Número de ofensas por no conocer otro Pais	Entrevista		
		Número de veces que lo ha aislado por no conocer la sociedad estilos de marca de ropa.	Entrevista		
		Número de ofensas por no conocer los mejores restaurantes	Entrevista		
		Número de discriminación por su estatus profesional	Entrevista		
		Efecto	Síntomas	Número de veces que se ha burlado por alguna alergia	Entrevista
				Número de veces que ha sido aislado por una simple gripe	Entrevista
				Número de veces que ha sido burlado por enfermedades de algun familiar directo	Entrevista
				Número de veces porque eliges realizarte chequeos con un Medico publico y no privado	Entrevista
				Numero de veces que le han diagnosticado alguna sintomatologia de estrés	Entrevista
Número de veces que se deprime durante el proceso	Entrevista				
Número de veces que se deprime en el día	Encuesta				
Cantidad llantos en el día	Entrevista				
Estrés psicomatico	Diagnóstico			Cantidad de dolor de cabeza	Entrevista
				Cantidad de ocasiones que tuvo Dermatitis	Entrevista
		Cantidad de veces que tuvo pérdida de cabello	Entrevista		
		Cantidad de veces que tuvo dolor de cabeza	Entrevista		
		Cantidad de veces que tuvo dolores articulares	Entrevista		
		Cantidad de permisos medicos	Encuesta		

Encuesta

Encuesta para la identificación de señales evidentes de mobbing o acoso laboral				
<small>(Este test fue construido a partir del autor Leymann, de su Libro mobbing)</small>				
Objetivo: Identificar características de mobbing o de acoso laboral de los colaboradores de una empresa multinacional de alimentos de la ciudad de Guayaquil				
<p>Llene el ítem que mejor refleje su vivencia dentro de la empresa a partir de la escala planteada, siendo lo más sincero posible. La información recabada será objeto de total reserva y se utilizará con fines exclusivamente académicos.</p>				
No.	Preguntas	Escala valorativa		
		Nunca	Casi siempre	Siempre
		1	2	3
A) Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese				
1	Su Jefe permite que se exprese en su lugar de trabajo?			
2	Siente que es interrumpido constantemente por su Jefe?			
3	Los Compañeros no le dejan expresarse cuando se encuentran en un grupo de camaradería?			
4	Sus compañeros le gritan, le recriminan?			
5	Su trabajo es criticado constantemente?			
6	Su vida privada es criticada?			
7	Usted es hostigado constantemente por llamadas telefónicas?			
8	En su lugar de trabajo le han amenazado verbalmente?			
9	En su lugar de trabajo le han amenazado por escrito?			
10	Su Jefe trata de evitar el contacto visual con Usted?			
11	Considera Usted que su presencia es ignorada, mientras que se dirigen exclusivamente a otros?			
B) Aislamiento de la víctima				
12	Todos le han quitado el habla?			
13	No le permiten a Usted que hable?			
14	Cree Usted que le han designado un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros?			
15	Se ha enterado que a sus compañeros les han prohibido que le dirijan la palabra a Usted?			
16	Cree usted que su presencia física esta siendo ignorada en el lugar de trabajo?			
C) Descrédito de la víctima frente a sus compañeros				
17	Ha escuchado calumnias de Usted?			
18	Ha escuchado rumores sobre Usted?			
19	Se ha sentido Usted ridiculizado?			
20	Cree Usted que han Intentado que parezca una enferma mental?			
21	Han intentado Intentar que Usted se someta a un examen psiquiátrico?			
22	Se han burlado de sus dolencias o de alguna incapacidad?			
23	Han intentado ridiculizarlo imitando sus maneras, su voz, sus gestos?			
24	Han criticado sus convicciones políticas o sus creencias religiosas?			
25	Se han burlado de su vida privada?			
26	Se han reído de sus orígenes o de su nacionalidad?			
27	Ha sentido que le han dado trabajos humillantes?			
28	Usted ha escuchado comentarios malintencionados acerca de su trabajo?			
29	Han cuestionado o en su defecto desautorizado sus decisiones profesionales?			
30	Han Injuriado su trabajo con términos obscenos o degradantes?			
D) Desacreditar el trabajo de la víctima				
32	Siente Usted que no le confían ninguna tarea?			
33	Siente usted que lo privan de toda actividad laboral y lo vigilan al punto de que no tener ninguna?			
34	Le han exigido tareas totalmente absurdas o inútiles?			
35	Le han asignado tareas muy inferiores a sus competencias?			
36	Darle incesantemente tareas nuevas.			
37	Le han hecho sentir que el trabajo que Usted realiza es humillante?			
38	Han asignado tareas muy superiores a sus competencias, para querer demostrarle a usted que es incompetente			
E) Comprometer la salud de la víctima				
39	Le han exigido trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud?			
40	Le han amenazado físicamente?			
41	Ha sido usted objeto de alguna agresión físicamente leve?			
42	Han efectuado una agresión físicamente fuerte?			
43	Han ocasionado desperfectos en su domicilio, vehículo, objetos personales o en su puesto de trabajo?			
44	Se ha sentido Usted acosado sexualmente con gestos o intenciones?			
45	Le han agredido sexualmente a Usted?			
Muchas gracias!				

Guía de entrevista

Guía de Entrevista "Formas de acoso laboral en tu lugar de trabajo desde la interacción social" Objetivo: Identificar características de mobbing o de acoso laboral de los colaboradores de una empresa multinacional de alimentos de la ciudad de Guayaquil.	
De acuerdo al planteamiento de las preguntas, se irán desarrollando otras adicionales, de ser necesario incidir en las respuestas cortas	
No.	Preguntas: Responda lo que considere oportuno.
1	¿Alguna vez ha sentido que recibió en su puesto de trabajo gestos mal intencionados?
2	¿Cómo fueron los gestos mal intencionados?
3	Los gestos mal intencionados que usted consideró fueron de su Jefe, o del grupo de trabajo?
4	¿Cuáles tareas considera Ud que le han asignado sin algún sentido frente a sus funciones?
5	¿Alguna vez consideró que su jefe interrumpe su trabajo?
6	¿Cuáles son las razones que manifiesta su jefe cuando lo ha interrumpido?
7	¿Cuáles son las tareas que se le han asignado que siente Ud que no tienen sentido?
8	¿Es frecuente que en reuniones de trabajo sean interrumpido?
9	¿Cuáles han sido los motivos de interrupción por su Jefe en las reuniones?
10	¿Cuáles son las reglas y trabajos sin contar con su opinión?
11	¿Cómo son los desacuerdos frente a la solución de una problemática laboral?
13	¿Ha recibido comunicaciones en su contra?
14	¿Qué tipo de comunicaciones son las que Ud cree que recibió en su contra?
15	De los cursos que ofrece su empresa, pertinentes para su cargo, en algún momento no le han permitido participar?
16	¿Conoce Ud las razones?
17	¿Siente Ud que ha recibido acoso dentro de la empresa? ¿Por parte de quién?
18	¿Cómo ud describiría a una persona que ha recibido acoso?
19	¿Cuando se sintió acosado se lo conto a alguien de su trabajo, familia, amigo o se lo guardo para si?
20	¿Se siente en riesgos en su ambiente laboral?
21	¿De qué manera ud se cohibe cuando recibe algún tipo de agresión verbal?
22	¿Cuál fue su reacción frente al acoso?
23	¿Cuál ha sido la ofensa por ser hombre en el rol que ejerce?
24	¿Cuál ha sido la ofensa por ser mujer en el rol que ejerce?
25	¿Cuáles son las agresiones verbales por su imagen personal?
26	¿Qué premiaciones han realizado en el grupo sin ser invitado?
27	¿Cuáles son los cargos de alto nivel que lo acosan?
28	¿Cuál ha sido la ofensa por tener otra preferencia sexual en el rol que ejerce?
29	¿Cuál fue la agresión verbal por su condición de discapacidad?
22	¿Cómo fue la retroalimentación que recibió por el bajo desempeño?
23	¿Cuáles son las razones para hacerlo trabajar hasta altas horas de la noche?
24	¿Como fue burla por su discapacidad?
25	¿Cuáles fueron las agresiones verbales por su orientación sexual?
26	¿Cuál fue la burla por su status economico en la Universidad?
27	¿Cómo fue la burla cuando se enteraron que fue becado?
28	¿Cuál fue el lenguaje corporal que utilizó mientras Usted exponía un tema?
29	¿Cuáles fueron las ofensas que recibió por su estatus socioeconómico?
30	¿Cuántas veces se burlaron por alguna alergia?
31	¿Cuántas veces fue aislado por una simple gripe?
32	¿Cuáles han sido las burlas por enfermedades de algun familiar directo?
33	¿Cuántas veces se burlaron porque eliges realizarte chequeos con un Medico público y no privado?
34	¿Cuántas veces le han diagnosticado alguna sintomatología de estrés?
35	¿Cuántas tiempo lleva de depresión?
36	¿Cuántas veces se deprime en el día?
37	¿Han tocado alguna parte de su cuerpo sin su consentimiento?
38	¿Qué parte del cuerpo le han tocado?
39	¿Cuántas veces ha llorado en el día?
40	¿Cuántas veces ha tenido dolor de cabeza en la semana?
41	¿Cuántas ocasiones ha tenido tuvo Dermatitis durante un periodo de 5 meses?
42	¿Cuántas veces ha tenido pérdida de cabello durante el periodo de 5 meses?
43	¿Cuántas veces ha tenido dolores articulares?
¡Gracias!	

45 conflictos de Leymann

Identificación de señales evidentes de mobbing o acoso laboral construido a partir del autor Leymann, de su Libro mobbing	
Actitudes que intentan impedir que la víctima se exprese	<p>El superior jerárquico no permite que se exprese la víctima. Se le interrumpe constantemente. Los compañeros no le dejan expresarse. Sus compañeros le gritan, le recriminan. Critican el trabajo de la víctima. Critican su vida privada. Aterrorizan a la víctima con llamadas telefónicas. Le amenazan verbalmente. Le amenazan por escrito. Ignoran su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros.</p>
Aislamiento de la víctima	<p>No hablarle. No dejarle que hable. Designarle un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros. Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra. Negar la presencia física de la víctima.</p>
Descrédito de la víctima frente a sus compañeros	<p>Murmurar o calumniarle. Lanzar rumores sobre ella. Ridiculizar o reírse de ella. Intentar que parezca una enferma mental. Intentar que se someta a un examen psiquiátrico. Burlarse de sus dolencias o minusvalías. Imitar las maneras, la voz, los gestos de la víctima para ridiculizarle. Criticar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas. Burlarse de su vida privada. Reírse de sus orígenes, de su nacionalidad. Darle trabajos humillantes. Comentar el trabajo de la víctima de manera malintencionada. Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima. Injuriarle con términos obscenos o degradantes. Acosar sexualmente a la víctima (gestos o intenciones).</p>
Desacreditar el trabajo de la víctima	<p>No confiarle ninguna tarea. Privarle de toda ocupación y vigilar que no pueda encontrar ninguna. Exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles. Darle tareas muy inferiores a sus competencias. Darle incesantemente tareas nuevas. Hacerle realizar trabajos humillantes. Darle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia.</p>
Comprometer la salud de la víctima	<p>Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud. Amenazarle físicamente. Agredirle físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia. Agredirle físicamente. Ocasionalmente gastos a la víctima para perjudicarle. Ocasionalmente desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo. Agredir sexualmente a la víctima.</p>