

# Identificación de factores incidentales de conductas de “mobbing” o “acoso psicológico organizacional” en el contexto laboral palmirano (Análisis de caso)

Martha Lucía Fuertes D.<sup>1</sup>

Julio Cesar Montoya R.<sup>2</sup>

Carlos Ruben Trejos<sup>3</sup>

## RESUMEN

La presente investigación monográfica tiene la intencionalidad expresa ahondar en un tópico que viene afectando gran parte de la población trabajadora y es llamado “acoso psicológico organizacional” o “mobbing”, como se le conoce en el ámbito foráneo. La primera parte esboza generalidades del concepto, sus orígenes, como ha sido su evolución, qué tipos de mobbing existen, cuál es el perfil de los protagonistas de esta atípica forma de conducta, y otras generalidades.

La segunda parte recoge los antecedentes de este fenómeno laboral en Colombia, qué normatividad ha sido promulgada frente a este flagelo, a quien acudir en caso de ser víctima de este clase de acoso, los mecanismos a utilizar para prevenir situaciones de mobbing en el país.

La parte final de esta monografía, corresponde al análisis de casos puntuales de personas (unas en actividad y otras ya retiradas del ámbito laboral) que han sido víctimas del “mobbing” en el contexto industrial palmirano. En este capítulo conclusivo se describen los testimonios de tres personas, que ante la iniciativa de esta relevante propuesta investigativa, se mostraron solícitos e interesados en socializar su vivencia.

**Palabras claves:** acoso, contexto laboral, agresión,

---

<sup>1</sup> Contadora Pública, Especialista en Finanzas, Maestría en Administración, docente Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. martha.fuertes@unad.edu.co

<sup>2</sup> Administrador de Empresas, Especialista en Pedagogía para el Desarrollo del Aprendizaje Autónomo, Maestría en Administración de Empresas. Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. julio.montoya@unad.edu.co

<sup>3</sup> Administrador de Empresas, Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo, Magister en Mercadeo Agroindustrial. Docente de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. carlos.trejos@unad.edu.co

## **Introducción**

El acoso psicológico organizacional o “mobbing” es un fenómeno que ha hecho carrera en el ámbito laboral de las últimas décadas, si bien su práctica como tal se remonta a instancias ancestrales, su impacto en la cotidianidad laboral contemporánea, aunado al hecho de que dicha forma de agresión se considera un delito ante la ley, crea la necesidad de acentuarlo con fines netamente preventivos.

Si bien este tópico es muy amplio y motivador de interesantes e inagotables debates, la presente investigación y más específicamente los investigadores de esta monografía pretenden deslindar el fenómeno a tres casos puntuales, de personas que vivenciaron esta experiencia, y que por dicha connotación, resulta oportuno recoger como precedente.

Para los autores de este documento, resultó indudablemente aleccionadora la presente investigación, como quiera que durante el desarrollo de la misma, se pudo constatar que la conducta humana es totalmente impredecible, máxime en contextos como el laboral, donde confluyen tantos intereses, que van más allá de lo estrictamente personal.

### **Aproximación al término “Mobbing”**

Con fines de fundamentar este proyecto investigativo, en el presente trabajo se desplegarán las ideas planteadas por los diferentes autores sobre el tópico objeto de estudio.

El concepto de mobbing proviene del verbo to mob, cuya traducción literal podría ser atropellar, acosar, molestar, linchar, atacar en masa, etc. Tiene su origen en los estudios llevados a cabo por el etólogo Konrad Lorenz, quien al estudiar las conductas de supervivencia de algunas especies animales se dio cuenta de que los miembros más débiles empleaban el ataque en coalición contra los miembros más fuertes que ellos. (Lorenz, 1971)

Leymann, (1996), a partir de una serie de trabajos con la población asalariada de Estocolmo recalco el término Mobbing y definió su diagnóstico en base al siguiente

criterio: “una persona o un grupo de personas que ejercen una violencia psíquica extrema, de forma sistemática y recurrente (al menos una vez por semana y durante más de 6 meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir sus vías de comunicación y su reputación, o bien, perturbar su actividad laboral con el objeto de que abandone su puesto de trabajo”.

Salin, (2001) señala que acoso laboral es una serie de comportamientos negativos repetidos y persistentes hacía uno o más individuos, que implica un desequilibrio de poder y crea un ambiente de trabajo hostil. Y en la misma línea, Einarsen & Hauge (2006) entienden por acoso laboral: hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o interferir negativamente en sus tareas.

También se ha venido haciendo sinónimo a Mobbing las expresiones de acoso laboral, “acoso moral” (Hirigoyen, 2009), “acoso institucional” (González de Rivera & Rodríguez-Albuin, 2005) y “acoso psicológico” (Piñuel y Zabala, 2001), aunque algunos autores establecen entre dichas expresiones pequeños matices sin relevancia alguna. Otros vocablos que se han utilizado en la literatura científica son “harassment”, “victimisation” y “psicoterror”.

Por otra parte estudios que se han realizado acerca del tema entre los descritos por Abajo Olivares (2004) clasifican el mobbing en función de los sujetos que intervienen en el desarrollo de estas conductas ya que en las organizaciones, el acoso psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico, este fenómeno lo evidencia de tres formas: (1) “ascendente” se presenta cuando una persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización se ve agredida por uno o varios subordinados, o cuando el trabajador es ascendido a un puesto de mayor responsabilidad y se le otorga la capacidad de dirigir a sus antiguos compañeros, lo que puede originar que estos demuestren desacuerdo con la elección, (2) “horizontal” aquí el trabajador se ve acosado por un compañero con el mismo nivel jerárquico y el ataque puede producirse por problemas personales, o bien porque alguno de los miembros del grupo no lo acepta, (3) “descendente” en este caso el acoso no se desarrolla entre personas de igual rango sino que la víctima tiene una situación de inferioridad.

### **Análisis de casos de mobbing en Palmira (entrevistas no estructuradas)<sup>4</sup>**

De las 94 personas (muestra poblacional entrevistada) tres personas se mostraron interesadas en contar su testimonio.

#### **Caso 1: Empresa del Estado (FFMM)**

---

<sup>4</sup> Este tipo de entrevistas otorgan libertad a la persona de que se exprese abiertamente, tal como el piensa debe contestar, se usa este instrumento precisamente para que no haya sesgos en las respuestas, por tanto, se incluyen palabras propias del uso cotidiano y popular de la región.

**Entrevistada:** Mi nombre es Sulay Flórez<sup>5</sup>, tengo 58 años, y desde año y medio gozo de mi pensión...y digo gozo, porque en los 20 años que estuve como secretaria del Comando, se podría decir que fue un tiempo bastante traumático para mi vida. Aunque doy gracias a Dios...porque por medio de ese trabajito pude criar mis hijos y llegar a una vejez digna, no puedo decir que esos años de humillaciones y gritos los pueda pasar por alto.

**Tracy Andrade:** *Por qué cree que fue víctima de un caso de Mobbing?*

Por varias razones que haré un esfuerzo por explicar, la primera porque el trato que me daban, más que todo por los Jefes o la Plana Mayor (como se le llama allá a los militares) era muy tosco, de hp...pa arriba (...) por lo regular esta gente está con piedra todo el día..., otro razón, es que cuando no le gritaban a uno, le buscaban peros o pirandonas a lo que uno hacía, y lo hacían repetir como niña chiquita una y otra vez un mismo protocolo, una carta o algún trabajo; y la tercer razón, es que tenían actitudes preferentitas...o preferenciales no sé cómo se dice, porque algunas muchachas, la más jóvenes les daban otro trato, incluso las dejaban salir más temprano, o les decían cosas..piropos o ponderaditas, además de que les pedían favores de una manera cordial...en cambio a mi...me daban era ordenes....

**Tracy Andrade:** *¿Considera usted que la gente la trataba a usted mal por su bajo desempeño, por qué el contexto laboral en estas instituciones es así, o por qué en realidad había un comportamiento de acoso organizacional en contra suya?*

SF: Para serle sincera Dra., las tres, porque uno a ratos tiene días malos, o el mismo estrés hace que uno cometa errores, como dicen daba papaya..., pero el que trabaja allá para las Fuerzas Militares es sabedor que el ambiente es pesadito, que trabajar con esta gente es verraco... pero si puede afirmar que había conductas extrañas en contra mía...

**Tracy Andrade:** *Que recuerda usted, algo concreto que pueda probar que dichos comportamientos hacia su persona, no eran normales?*

SF: Pues en 20 años pasan muchas cosas...pero recuerdo que una vez encontré una carta en el escritorio, escrita en computador y con firma y sello del Hospital Psiquiátrico del Valle, donde se comunicaba que yo padecía trastornos de esquizofrenia y que era peligroso que yo laborara con gente armada...Eso fue horrible, mi Jefe Inmediato, me preguntó si en realidad era cierto lo que decía esa carta, me hicieron visitar al Psicólogo, en fin... me tuvieron en vueltas como 10 días. Otro mal recuerdo, fue que una vez me hicieron ir a una supuesta capacitación en la Tercera Brigada en Cali, madrugados y cuando llegué allá, no había nada, y me tocó devolverme a trabajar, y me hicieron un llamado de atención, por no haber averiguado primero bien...Una más

---

<sup>5</sup> Nombre ficticio por efectos de la confidencialidad de la entrevista

reciente fue que en unos días de licencia remunerada, me hicieron ir a trabajar solo a mí, de 7 secretarias que habían, solo a mí me tocó ir a terminar unos protocolos que incluso no tenía la menor idea como se hacían, porque era de otra área.

***Tracy Andrade: ¿Qué consecuencias, físicas, mentales, psicológicas le ha tocado padecer por causa de esa experiencia del Mobbing en su vida?***

**SF:** La verdad Dra....muchas, por ejemplo, yo desde joven he sido una mujer muy alegre, sonriente, echada pa adelante, cuando llegué a ese puesto, cambié del cielo a la tierra..., llegaba a mi casa estresada, a pelear con mis hijos, con mis hermanos, con todo el mundo...me volví cantaletosa...Otra cosa, yo había trabajado en los bancos (Industrial Colombiano, en el Banco de Caldas, en el Central Hipotecario) y a cada nada hacíamos salidas a bailar, a comer por fuera, a pasear...todo eso cambio me volví como casera, llegaba tan cansada, que eludía los compromisos sociales; ,me volví grosera, yo no era así, lo más vulgar que decía era pendejo...al trabajar allí, se familiariza uno con todo ese vocabulario, y la verdad ahora que estoy por fuera de la Institución, noto que eso se oye feo...Y un aspecto que aprovecho para contar es que me volví muy nerviosa, fue tanto el temor que uno le tenía a esos Coroneles de turno, que cualquier muestra de desagrado por una labor, le ponía uno los pelos de punta...yo no era así, ahora que estoy en la casa, cualquier frenazo en seco, cualquier estruendo...grito me pone muy nerviosa.

***Tracy Andrade Por qué si le tocó vivenciar estas conductas supuestas de Mobbing, nunca hizo nada para remediar la situación, por qué aguantó tanto?***

**SF:** Pues, pienso que la respuesta al por qué de mi silencio sería por temor...por miedo a perder el trabajo, la verdad tuve dos hijos, pero no tuve la chance de tener un hogar, y desde muy jovencita me tocó trabajar, además cuando ingresé a trabajar en las FFMM llevaba casi un año vacante, entonces me aferré a este trabajo, y digamos me propuse a salir adelante como fuera, el cargo que conseguí no era tan malo, pero nunca imaginé que iba a sufrir tanto para sostenerme. Alguna vez, le comenté a un superior sobre mi situación, pero esa persona me aconsejó que me quedara callada, pues no convenía poner denuncias o cosas así, y a fe que así pasó porque hace un año que salí, y pues nunca me decidí a tomar cartas en el asunto.

***Tracy Andrade: Finalmente, dos preguntas en una, si considera que es demasiado tarde contar esta triste historia, y segunda que le diría a una persona que este padeciendo este flagelo?***

**SF:** Bueno, pues de pronto es tarde para recuperar el tiempo perdido, pero pienso que el que alguien lo sepa, que alguien así sea por curiosidad se interese en escucharme, esto para mí es muy bueno, me hace sentir que a pesar de todo, alguien escuchando esto, puede hacer algo no se...y pues el consejo es que no les de miedo, que averigüen

que se puede hacer...que no queden callados, que busquen...que miren a ver que...como

**Caso 2: empresa multinacional (privada)**

Alberto Cadavid<sup>6</sup>, es un empleado de una multinacional asentada en Palmira hace más de 30 años. Oriundo del Líbano (Tolima, su familia se desplazó a la ciudad de Palmira hace más de 40 años.

**Tracy Andrade: Tenga la gentileza de contar su caso particular...**

AC: Bien, no tuve la oportunidad de estudiar una carrera universitaria, mi familia no ha sido pudiente, y pues cuando me hablaron de esta multinacional, pues no lo pensé dos veces, pensé que era una bonita oportunidad y como le digo no lo pensé dos veces y lleve la hoja de vida, y me dieron el trabajo. Respecto al trabajo, empecé trabajando en el campo, duro porque era a la intemperie, y llegaba a mi casa, empapado o asoleado, algunas de las dos. Como era joven, me aguantaba, y como pagaban a la semana, pues me reconfortaba recibir el paguito.

**Tracy Andrade: Que eventos o situaciones anómalas se presentaron o se siguen presentando en su cotidianidad laboral, para que usted se considere víctima de este tipo de acosos?**

AC: Pues vea, yo llevo más de 20 años con la compañía, y en tanto tiempo he tenido cualquier cantidad de jefes, de todo tipo, correctos, o mal intencionados, serios o relajados...en fin de todo, pero muchos de ellos me han hecho la vida imposible, a veces pienso que porque soy respondón...y malgeniado, entonces creo que también eso ha ayudado, pero si he sido víctima de muchas humillaciones, sobre todo por los jefes extranjeros, pienso que ellos son también racistas, o no les gusta mucho los colombianos. Por ejemplo, me han cerrado puertas en la cara...me han amenazado incluso, pero no amenazas de muerte, sino amenazas como...te voy a hacer echar de aquí...usted no puede seguir trabajando para esta compañía...usted no merece el cargo que tiene...usted es un pobre diablo...etc.

**Tracy Andrade Desde hace cuánto padece esta situación? ¿Es algo normal con otros trabajadores del área donde usted labora?**

AC: Después de la primera “poda” o despido generalizado de personal por allá a mediados de los 90, las cosas empeoraron, no sé si por políticas internas de la compañía o que, los jefes e incluso personas de menor rango, empezaron a tener una actitud más agresiva para con los trabajadores, sobre todo los operarios de más bajo

---

<sup>6</sup> Nombre ficticio por efectos de la confidencialidad de la entrevista

nivel. Uno supone que por es por aburrir al empleado, pues muchos de mis compañeros o lo que viajamos en el bus todo los días comentan casos parecidos.

**Tracy Andrade: Este tipo de casos ya la Ley los tipifica como delito, por qué no lo ha denunciado?**

**AC:** Ahora que lo dice, el otro día hicieron una charla al respecto, pero no se le paró muchas bolas al asunto, y pues para ser sincero, uno cuida su chamba... en el caso mío, yo me he aguantado porque la paga es buena...si...y pues uno siempre piensa en la familia, usted me entiende no?

**Tracy Andrade: Hablando de la familia, como se han visto afectado a ellos con su situación, ellos han sufrido de algún modo las consecuencias de esto?**

AC: Si claro, sobre todo mi mujer, pues ella dice que yo soy muy tonto...que hace rato debí denunciar el hecho, mis hijas pues ellas son indiferentes ante esto, la mayor Paola... ella por el contrario, me dice que aguante, que piense en todo lo que me ha dado la empresa, el estudio de ellas, la casita propia, en fin...

**Tracy Andrade: Pero insisto, no ha intentado hablar con RRHH (Recursos Humanos), su jefe inmediato, ir a descargos, algún precedente de situación para que la empresa conozca su caso?**

AC: Si hace dos años más o menos, me acerque a Recursos Humanos, y pues dije que el trato conmigo no era el mejor, y pues palabras más palabras menos, ellos me dijeron que si tenía pruebas de eso, o sea que si había testigos de mi situación, o alguna anomalía que pudiera ser probada...y pues le pedí el favor a otros compañeros, y ellos pues...se hicieron los desentendidos, y entonces no le “bote más mente al asunto”, todo quedo en eso.

**Tracy Andrade: Por qué entonces quiso participar de esta entrevista, que motivaciones tiene, o por qué quiere que se sepa su caso?**

AC: Porque me pareció interesante, pues yo participé en la otra prueba, y pues la idea es que la gente sepa que este tipo de cosas pasas en las empresas y que es necesario hacerlas saber no...

### **Caso 3: Empresa Agroindustrial**

Me llamo Juan Osorio<sup>7</sup>, soy Ing. Industrial, y actualmente me encuentro empleado, y quiero dar este testimonio porque pienso que estos casos, de acoso, o hostigamiento en el trabajo, ya se han vuelto muy comunes, y además porque como yo supongo que hay muchas personas que lo han sufrido, o como yo, lo seguimos padeciendo. Vivo en Palmira aunque soy de Buga (Valle), estudié en Cali, y me resultó puesto en un ingenio

---

<sup>7</sup> Nombre cambiando por confidencialidad

cerca a Palmira, lo acepté porque era lo que yo había estudiado, y llevo más de 12 años en ese cargo, pero hace más o menos unos 6 años larguitos, este trabajo se ha vuelto como si estuviera pagando un karma...

***Tracy Andrade: Bien, por qué considera que su caso específicamente obedece al Mobbing o acoso laboral?***

**JO:** Pues básicamente, porque es muy evidente la “tirria” de mi jefe hacia mí, y no solo eso, sino que ya otros subordinados suyos han ido uniéndose a él, con comentarios, burlas y cosas así. Y lo otro es que algo he leído sobre este tipo de comportamientos, el otro día salió un artículo en el periódico, y cuando lo leí...me dije...eso que dice aquí, o muchas cosas de las que decían allí, me estaban pasando o me habían sucedido

***Tracy Andrade: Intente ser más claro, que tipo de comportamientos de su Jefe o de sus compañeros le dan indicios de acoso laboral?***

**JO:** Por parte de mi Jefe, el utiliza varias maneras...por decirlo así, de hacerme sentir que mis aportes no son buenos, por ejemplo, me interrumpe en las reuniones...o me dice que eso no es así...o lo que es peor hace comentarios...como le digo...feos de mis opiniones, y esto desde rato...por ejemplo, él dice usted como Ingeniero debiera saber eso...o usted parece que fue a la Universidad pero se quedó afuera charlando...o su pensamiento se quedó en la época arcaica.., y cosas así, entonces que pasa, que la gente se ríe, o simplemente termina por aceptar ese comentario pesado....Los compañeros también (seguramente por lamberle al Jefe) también han cogido de hacerme comentarios que no van... por ejemplo, me dicen usted por que no se hace un cursito de actualización...o usted por que no se hace una especialización o cosas así...

***Tracy Andrade: Se han presentado amenazas verbales, o escritas directa o indirectamente hacia usted?***

**JO:** Por parte de él sí, o sea de mi Jefe, aunque el tipo sabe, cuando decirlas y en qué momento, acordándome de algunas es por ejemplo, la primera que me dijo fue...o se somete o se va..., yo le dije..como así Ingeniero (él también es Ingeniero...pero agrónomo) me someto a qué...y me dijo a los lineamientos de la empresa....Otro día me dijo...no sea igualado usted puede ser ingeniero pero aquí mandamos somos los Jefes de departamento, así que sujétese a lo que tenga que hacer y punto...

***Tracy Andrade: Hablemos un poco de las repercusiones personales (físicas, psicológicas, mentales) que ha tenido esta conducta negativa contra usted en su contexto laboral***

**JO:** Mmm...pues ya que me pregunta, repercusiones son muchas, por ejemplo, yo de un tiempo hacia aca, sufro de insomnio, yo llego a la casa y trato de disiparme viendo TV, o leyendo por ahí...pero igual me tengo que dormir porque en los ingenios se trabaja de 7:00 A 4:30 PM, entonces como la jornada es larga, toca madrugar...pero



ríase el problema a veces para dormirme..a veces dan la 1:00 pasaditas y yo despierto. Lo otro es que vivo muy bajoniado...como le digo, como deprimido, apenas me acuerdo de ese trato que recibo me bajoneo...; lo otro es que he vuelto muy malgeniado...como si me descargara con los demás, o sea como intolerante; físicamente me siento cansado, quizás producto que no duermo bien...y afectivamente me siento como vacío, como si nada me hiciera sentir bien.

***Tracy Andrade: Una de las respuestas típicas de las víctimas de este flagelo es que en su mente maquinan retaliaciones, deseos de desquitarse, de vengarse de la persona que causa el acoso, ha sentido ese tipo de deseos?***

JO: Ganas no me faltan, y aunque suene feo, pues si...a veces le provoca uno mandarlo al carajo....como se dice, uff...muchas veces recreo mentalmente situaciones donde yo lo hago caer, o le digo groserías, o le echo un vaso de agua en la cara..etc; como lo digo uno en esas circunstancias se le ocurren cualquier cantidad de cosas...

***Tracy Andrade: Según su relato inicial, usted sigue empleado, y según se ve, tampoco ha denunciado dicha situación?***

JO: No crea que no lo he pensado, pero yo tengo 51 años, y pues la verdad si yo renuncio, sé que me costaría mucho conseguir otro empleo con este salario, lo otro, es que mi esperanza es que el tipo lo trasladen, por ahí se habla de eso, entonces si me salgo ahora, luego me puedo arrepentir, y pues...denunciarlo pues necesitaría pruebas y con esos compañeros que son los únicos testigos, yo sé que no puedo contar con ellos.

***Tracy Andrade: Finalmente, que le diría a la gente, que consejo desde su experiencia podría brindar?***

JO: Que la gente le dé más primacía a los valores, a los principios antes de someterse a una situación así, es decir que antes las primeras muestras de acoso, informen la situación, porque mírenme a mi...me quedé callado, y me tocó prácticamente seguir así hasta obtener mi pensión..., que intenten al menos rescatar sus derechos, su dignidad, yo a todos mis familiares y amigos, y a los que más puedo les digo...valoren su trabajo, pero valoren más su dignidad.

## **Resultados y Discusión**

Para facilitar la comprensión de los resultados, se elaboró un cuadro donde se contrasta las principales variables del Mobbing y su grado de injerencia en los entrevistados después de aplicar el instrumento (entrevista no estructurada)

A continuación se describe este esquema a manera de resumen comparativo de los tres casos investigados:

**Cuadro comparativo de los casos según categorías del mobbing**

<b>Ítem de Mobbing</b>	<b>Caso 1 Zulay Flórez/ Empresa del Estado</b>	<b>Caso 2 Alberto Cadavid /Compañía multinacional</b>	<b>Caso 3 Juan Osorio/Empresa agroindustrial</b>
<b>Tipo de mobbing</b>	<b>Mobbing descendente:</b> En este caso el Jefe o las personas que están en autoridad superior, ejercieron este tipo de conductas	<b>Mobbing descendente:</b> En este testimonio se colige que el acoso laboral se sucede incluso cuando hay cambio de Jefe	<b>Mobbing descendente/horizontal:</b> Se combinan los dos tipos, aunque prima más el primero, del Jefe inmediato hacia el subordinado, y se está gestando el horizontal quizás por confabularse o congraciarse con el Jefe por intereses personales.
<b>Según los objetivos del mobbing</b>	<b>Acoso disciplinario:</b> se enmarca en esta categoría por la naturaleza misma del ambiente militar, donde se involucran castigos o represalias	<b>Acoso estratégico:</b> Se evidencia fácilmente este tipo según los objetivos que pretende conseguir el acosador que por iniciativa de la empresa misma busca aburrir a la persona y así evitarle a la compañía pagos altos de indemnizaciones	<b>Acoso disciplinario/Acoso de Dirección:</b>  De acuerdo a las respuestas de esta persona, coexisten en su caso los dos tipos de acoso, porque la empresa es consciente puesto que otras personas advierten el hecho y lo toleran, además es disciplinario porque la pretensión es crear una especie de esclavismo laboral
<b>Perfil del acosador</b>	Según las características descritas por la víctima, el acosador se ve afectado por la MIA(Síndrome de mediocridad inoperante, donde el tipo tiene grandes deseos de notoriedad)	Al ser extranjeros puede ocurrir una conducta xenófoba.	Es un acosador moral, que dice no estar realizando nada nocivo tiene cierto grado de cinismo, disfrazado de un cumplimiento cabal de las políticas organizacional que le han dado a él esa autoridad
<b>Perfil de la víctima</b>	Personas trabajadoras y competentes, que por razones de necesidad se tornan muy vulnerables	Personas sencillas, competentes, colaboradoras, pero precisamente por dicha condición es que se gestan señales de envidia por parte del acosador, o también lo	Personas competentes, estudiadas, preparadas pero sin el suficiente criterio y personalidad para defender su lugar en la empresa

<p><b>Fases del mobbing</b></p> <p><b>Conocimiento de la norma (Ley 1010 de 2016-Ley de Acoso Laboral)</b></p>	<p><b>Fase de estigmatización:</b> es donde el victimario utiliza todo tipo de conducta y mecanismos de acoso no solo laboral, sino índole personal</p> <p>Nulo, la víctima ni siquiera la menciona</p>	<p>contrario como son personas conformistas por ser obreros rasos, les choca a los jefes este tipo de actitud</p> <p><b>Fase de estigmatización:</b> En este caso, Jefe tras Jefe han utilizado todo tipo de conductas de acoso, incluyendo cuestionamientos a la vida privada en este caso del trabajador</p> <p>Alto, pero se muestra indiferente a hacerla valer por temor a perder el empleo</p>	<p><b>Fase de estigmatización:</b></p> <p>Después de una fase larga de conflicto, el acosador pone en práctica toda la caracterización de conductas perniciosas de acoso, como poner a su víctima en ridículo, desestimación de su potencial, etc.</p> <p>No la menciona, se supone que la debe conocer, pero por su temor, no se decide a hacerla cumplir</p>
--	---	--	--

Fuente: Elaboración autores del trabajo

## Conclusiones

La primera conclusión que “salta a la vista” es que la problemática es más seria y delicada de lo que se piensa, con un agravante, y es que en un contexto laboral como el palmirano, es difícil implementar estrategias de intervención eficaces, porque la mayoría de cargos son medios o bajos, y la gente trabaja por necesidad.

Se presenta un desconocimiento en ocasiones voluntario por parte las víctimas de la normatividad que existe para combatir este flagelo; no se nota que dichas leyes se cumplan a pesar de que al menos la Ley 1010 de 2006 lleva más de 7 años de promulgada.

Confluyen culturas nocivas en las empresas, que hacen que este tipo de conductas proliferen; esto es, entre la gente existen culturas como de “conformismo, baja autoestima, resignación, aguante, desesperanza, sentido de pertenencia distorsionado de la organización” entre otras.

Del tema como tal no se habla mucho en las empresas, esto es, en los departamentos encargados como el de RRHH, se adolecen de programaciones formales que permitan al empleado sentirse apoyados decididamente en el manejo situacional de este tipo de conductas.

La principal recomendación es que el Estado, por medio de su Alcaldía, en concordancia con los establecimientos educativos, laborales o sociales, y con el apoyo de la empresa privada, fortalezcan instrumentos para erradicar este flagelo, iniciativas legislativas que promuevan leyes de convivencia laboral, deben ser no solo recibidas con beneplácito, sino con el compromiso de su cumplimiento pleno, teniendo en cuenta que solamente en la municipalidad de Palmira confluyen más de 6,000 empresas, lo que amerita un manejo más consecuente con esta realidad.

## **FUENTES DOCUMENTALES**

- Einarsen, S., & Hauge, L. (2006). *Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura*.
- González de Rivera, J., & Rodríguez-Albuin, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*. Madrid: Editorial EOS.
- Hirigoyen, M. (2009). *El acoso moral. El maltrato Psicológico en la vida cotidiana*. Madrid. España: Paidós.
- Leymann, H. (1996). *The Content and Development of Mobbing at Work*. (Z. & Leymann, Ed.) *he European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Lorenz, K. (1971). Sobre la agresión: el pretendido mal.
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo* (I Edición ed.). Editorial Sal Térrea.
- Salin, D. (2001). *Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying*. *. European Journal of Work and Organizational Psychology*.