

Acoso laboral, o *mobbing*: análisis y guía hacia posibles alternativas desde las movilizaciones con enfoque de género

NATALIA LÓPEZ BELTRÁN¹, ANA MARÍA CORTÉS BARBOSA²,
MANUEL JOSÉ PARRA RODRÍGUEZ³ Y JULIANA LEGA REY⁴

Objetivos

- **Objetivo general:** Analizar la problemática del acoso laboral que se despliega en las organizaciones de Latinoamérica y Colombia como factor de movilización social.

1 Estudiante de Comunicación Social, Pontificia Universidad Javeriana. Contacto: natalia-lopezb@javeriana.edu.co

2 Estudiante de Comunicación Social, Pontificia Universidad Javeriana. Contacto: ana_cortesb@javeriana.edu.co

3 Estudiante de Comunicación Social, Pontificia Universidad Javeriana. Contacto: parra_mj@javeriana.edu.co

4 Estudiante de Comunicación Social, Pontificia Universidad Javeriana. Contacto: legarjuliana@javeriana.edu.co

- **Objetivos específicos:**
 - › Analizar la problemática del acoso laboral que se presenta en las organizaciones.
 - › Evidenciar los distintos métodos de prevención que se han utilizado para evitar el acoso en las diferentes áreas.
 - › Mostrar las consecuencias generales del acoso laboral a través de la investigación y las cifras.
 - › Identificar los diferentes movimientos sociales que tratan temas de género y acoso.

Introducción

En la actualidad, la dinámica de las relaciones interpersonales en el mundo del trabajo se ve afectada, en los ámbitos personal y laboral, por un fenómeno de acoso, el cual impacta de manera negativa la salud tanto física como mental de las personas trabajadoras. Muertes tempranas, años de vida perdidos, costos en los servicios de salud, y daños físicos y psicológicos, acompañados por sensaciones de inseguridad, miedo y dolor, son algunas de las situaciones asociadas al denominado *mobbing*, su nombre en inglés. La problemática del *mobbing*, su vertiginosa extensión y su profundización ponen de manifiesto la necesidad de investigar más a fondo sobre este tema.

De acuerdo con lo anterior, y haciendo énfasis en la población víctima del *mobbing*, es innegable que el género femenino, desde tiempos remotos y hasta el día de hoy, se ha expuesto a situaciones de riesgo frente a múltiples formas de violencia; sin embargo, los hombres y otros grupos



identitarios también son blanco de acoso. Es allí donde nacen distintas movilizaciones sociales y empiezan a dibujarse las diferentes implicaciones que genera este sobre la lucha por el reconocimiento de los derechos de dichos grupos.

Siguiendo esta línea, los objetivos de la investigación se centran en analizar la problemática del acoso laboral que se presenta en las organizaciones de Latinoamérica y Colombia, así como abrir espacios de visibilización y prevención de este. Por otro lado, se busca identificar de qué manera influye el acoso laboral sobre la identidad de género de las personas trabajadoras.

Este trabajo apeló a técnicas de investigación de enfoque mixto —encuestas, entrevistas a profundidad y revisión de material de archivo—, y tiene un alcance descriptivo. A partir de los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación, se propone crear un *podcast* como herramienta de prevención y manejo del acoso laboral en las organizaciones.

Palabras clave: acoso laboral, movimientos sociales, género, Colombia.

Introducción

El presente texto aborda el acoso laboral desde una perspectiva general, hasta llegar a Colombia. A lo largo de la historia, el concepto *acoso* ha permeado a toda la sociedad y ha desatado distintos comportamientos negativos en las personas. El interés de esta investigación es contextualizar el tema, informar con cifras, y visibilizar cómo ha generado consecuencias a escala global y, asimismo, cómo se lo ha normalizado en la sociedad.

Siguiendo esta línea, es claro que el mundo laboral cambia de manera acelerada, y América Latina no es la excepción. Junto con las problemáticas de vulneración del empleo, suscitadas por fenómenos y procesos económicos de interconexión y transnacionalización, también hay nuevas formas de vulnerabilidad que se ciernen sobre la población trabajadora.

A raíz de ello, en nuestros países latinoamericanos no solo es importante ahondar en aspectos relacionados con la aplicabilidad de teorías en torno a la producción y la competitividad en las empresas, sino que también es necesario darles prioridad a los aspectos de investigación administrativa en interconexión con nuestra realidad social. Un planteamiento que sea propositivo, germinal y transformador, desde América Latina, sobre los nuevos tipos o las nuevas formas de vulnerabilidad laboral y maltrato que van en detrimento de la población trabajadora.

Adicionalmente, en la actualidad, la dinámica de las relaciones interpersonales en el mundo del trabajo se ve afectada en los ámbitos personal y laboral por un fenómeno de acoso, el cual impacta de manera negativa la salud y el bienestar físico y mental de las personas afectadas. Muertes tempranas, años de vida perdidos, costos en los servicios de salud y daños físicos y psicológicos, acompañados por sensaciones de inseguridad, miedo y dolor, son algunas de las situaciones asociadas al denominado *mobbing*, su nombre en inglés. La problemática del *mobbing*, su vertiginosa extensión y su profundización ponen de manifiesto la necesidad de investigar más a fondo sobre este tema.

Por consiguiente, el acoso se genera en diferentes ámbitos, tales como el escolar y el laboral. Se manifiesta mediante una persecución

verbal, física, virtual e, incluso, sexual. No obstante, sin importar la edad de las personas afectadas, suele recaer más en el género femenino. De ahí que se habla de una forma de violencia de género que desata actos dañinos y denigrantes hacia la mujer.

Es innegable que el género femenino, desde tiempos remotos y hasta el día de hoy, se ha visto expuesto a situaciones de riesgo frente a múltiples formas de violencia; sin embargo, los hombres y las personas que se identifican con otros géneros no binarios podrían también resultar afectados.

Por tanto, el acoso, al ser una problemática latente en todo el mundo y en todas las áreas —familiares, sociales y laborales—, debe abordarse con tacto, pero de manera enfática, para encontrar y proponer alternativas en pro de erradicarlo. Si bien existen medidas legales, muchas personas que sufren dicho hostigamiento no saben cómo acudir a ellas. Distintos movimientos y colectivos sociales han sido representantes clave, líderes de opinión y voceros para que la población afectada por el acoso se haga escuchar.

Acoso laboral

Se entiende como acoso a la acción de perseguir o molestar a otra persona, de forma intensa, al punto de generar incomodidad. Puede darse en cualquier espacio, y lo puede sufrir cualquier individuo; además, puede ser ejercido por personas que se encuentren en rangos jerárquicos superiores, iguales o inferiores en relación con el sujeto afectado. Cabe subrayar que el acoso se basa en ejercer actos violentos e intimidantes con el fin de desequilibrar a la persona creando una atmósfera de incomodidad y malestar (Herrera-Rodas *et al.*, 2004).

El acoso laboral, o *mobbing*, no ha tenido una definición consensuada, pero según plantean tanto Fidalgo y Piñuel (2004) como Leymann (1990), se lo reconoce como un proceso de agresión sistemática y repetida por parte de una persona o un grupo hacia un compañero, un subordinado o un superior. El abanico de conductas y las fases de esta espiral de agresión han sido objeto de estudio teórico y empírico.

Por su parte, Topa-Cantisano *et al.* (2007) dicen que la mayoría de los estudios recogen un fenómeno universal con tres notables características: repetición de actos negativos hacia una persona en su trabajo, incapacidad de la víctima para defenderse y gravedad de las consecuencias indeseables sobre dicha víctima. Si bien es cierto que en los últimos años han proliferado los estudios empíricos, no se cuenta, hasta el presente, con una revisión cuantitativa de la literatura que sintetice los hallazgos más relevantes en un modelo integrador y procure dar alguna explicación a las discrepancias entre los estudios primarios.

Por otro lado, al *mobbing* se lo entiende como un fenómeno que trata del abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo o desde un superior hacia un subordinado, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas (González, 2003; Hirigoyen, 2001).

Género

En castellano, género es un concepto taxonómico útil para clasificar a qué especie, tipo o clase pertenece alguien o algo; como conjunto de

personas con un sexo común, se habla de las mujeres y los hombres como género femenino y género masculino (Moliner, 1992).

Según Butler (1990), el género es “el resultado de un proceso mediante el cual las personas recibimos significados culturales, pero también los innovamos”. El género se conceptualizó como el conjunto de ideas, representaciones, prácticas y prescripciones sociales que una cultura desarrolla desde la diferencia anatómica entre mujeres y hombres, para simbolizar y construir socialmente lo que es “propio” de los hombres (lo masculino) y “propio” de las mujeres (lo femenino) (Lamas, 2000).

Movimiento social

“Es un proceso de (re) constitución de una identidad colectiva, fuera del ámbito de política institucional, por el cual se dota de sentido a la acción individual y colectiva” (Revilla, 1996, p. 1). Es importante mencionar que los movimientos sociales se convirtieron en caso de estudio desde hace mucho tiempo, pero, como tal, el concepto *movimiento social* no ha sido motivo de discusión para los diferentes investigadores. La teorización y la conceptualización de un tema es necesaria para construir un objeto de estudio. Sin embargo, en su artículo “El concepto de movimiento social”, Mario Diani propone tres definiciones a través de diferentes aspectos:

- “Un movimiento social es una red de interacciones informales entre una pluralidad de individuos, grupos y/o organizaciones” (Diani, 2015).

- “Los límites de una red del movimiento social son definidos por la identidad colectiva específica compartida por los actores en interacción” (Diani, 2015).
- “Un movimiento social es una red de interacciones informales entre una pluralidad de individuos, grupos y/o organizaciones, comprometidos en un conflicto político y cultural, y sobre la base de una identidad colectiva compartida” (Diani, 1992).

El autor considera que las redes de interacción informal, las creencias compartidas y la acción colectiva sobre temas que generen conflicto son características relevantes en la construcción del concepto *movimiento social*.

Metodología

Para poder llevar a cabo la investigación, se buscará concretar unas bases sólidas de conocimiento desde trabajos previos que hayan tocado temas relacionados, y desde el interés de lo que se busca lograr con esta. Una vez se hayan hecho los análisis teóricos pertinentes, se espera llevar la información a un campo de estudio específico.

De ese modo, con el fin de lograr los objetivos estipulados, y tomando en cuenta el enfoque mixto con alcance descriptivo de la investigación, se hará uso de métodos cualitativos y cuantitativos para la recolección óptima, clara y veraz de datos primarios. Se aplicará para el método cualitativo para la entrevista, y para el método cuantitativo, la encuesta; ambas, aplicadas a la población activa.

El método cualitativo se emplea con el fin de recolectar datos de fácil lectura e interpretación que pongan de manifiesto la perspectiva de las personas y la visualización del acoso laboral en las organizaciones. De igual modo, es útil para juntar información cuyo análisis explique y profundice lo que hay tras las opiniones de las personas con respecto a la problemática estudiada.

El método cuantitativo se adapta a las restricciones de movilidad y socialización actuales; además, permite la selección por parte del investigador de las personas cuya opinión va a ser tomada en cuenta. La sistematización electrónica de los resultados permite una interpretación rápida y clara. Las ventajas de las encuestas incluyen la posibilidad de hacer diversidad de preguntas, obtener información delicada, sostener la percepción de anonimato hasta el final del cuestionario, incrementar la tasa de respuesta y disminuir cualquier sesgo del entrevistador.

Análisis y resultados relevantes

Entrevistas

Las entrevistas fueron hechas a mujeres, hombres y personas no binarias dentro del rango de edad entre los 20 y los 50 años. Los entrevistados afirman haber sido acosados laboralmente en algún momento de sus vidas y, de la misma manera, haber presenciado algún tipo de acoso hacia una persona de su misma organización. En algunos casos, cuando dichos abusos se cometían a la persona entrevistada, estos fueron notificados a alguna entidad o a un cargo superior de las diferentes organizaciones.

Mientras, en las ocasiones en que las personas entrevistadas presenciaban el acoso hacia alguno de sus compañeros, la situación no se denunció, sino que se habló con la persona afectada, para que ella misma tomara una acción al respecto. Algunas de las personas entrevistadas no han hecho parte de manifestaciones ni movilizaciones en contra del acoso, ni conocen agrupaciones que lideren la causa.

Entrevista a Juan Diego Salazar García, “Queen Juandy”

Juan Diego Salazar García, mejor conocido en las redes sociales como Queen Juandy, nació el 8 de julio de 1999 en Cali, pero se crio en El Cerrito, Valle del Cauca. Tiene 21 años y se identifica como una persona de género fluido y pansexual. Asegura que en los distintos trabajos que ha tenido, en *call centers* y restaurantes, ha sido blanco de acoso verbal, a raíz de su identidad, por parte de colaboradores y de jefes directos. Comenta que ha sido testigo de situaciones como estas en las organizaciones, y en su momento no tuvo el valor de denunciar los hechos, pues sabía que podían despedirlo, y las personas que debían hacer que los empleados se sintieran seguros y acogidos eran quienes propiciaban el acoso en repetidas ocasiones.

Hablando de género, considera que este es un factor determinante en situaciones de acoso, pues, si bien sabe que puede darse de manera paralela en todos los casos, es innegable que “las mujeres, en especial, son víctimas diarias. Lo dicen las cifras”. En su propia experiencia, el acoso lo llevó a sumirse en una depresión y una ansiedad profundas, y hasta cuestionarse el hecho de querer estar vivo.

En su momento llegué a pensar que ésta era la manera en que la vida me demostraba que no podía ser yo. No había espacio para alguien como yo, que se sentía tan diferente a los demás, por la identidad que me caracterizaba.

Desde que decidió vivir su identidad de manera libre, Juandy apoyó los movimientos LGBTI y feministas que lo acogieron, y mediante los cuales pudo canalizar las consecuencias que había dejado el *mobbing* en su salud mental. Salazar-García, J. D. (Comunicación personal, 21 de agosto de 2021)

Encuestas

Por medio de una encuesta que se hizo *online*, se obtuvieron respuestas de 80 personas, con los resultados que se enuncian a continuación. Se observó que la mayor parte de la población encuestada se halla en un rango de edad de los 18 a los 28 años. Por otra parte, la mayoría se identifica con el género femenino, seguido del masculino y otros géneros. El 40.8 % de los encuestados ha sufrido acoso laboral, y al momento de ser testigos de una situación de *mobbing* se evidenció que el 57.1% lo han sido.

Cuando se preguntó la razón principal por la que la mayoría de personas encuestadas no había denunciado este tipo de hechos, se encontró que el 35.9 % no denunció por desconfianza hacia la autoridad; el 30.8 %, por miedo a represalias, y el 17.9 %, porque no les dio importancia a estas situaciones.

En materia de género, se encontró que la mayoría de las personas considera que el género sí es un factor determinante en situaciones de acoso laboral, pues piensan que se vive en una sociedad en la cual las diferencias entre géneros son claras, y el género femenino, en términos generales, siempre es visto por el masculino como débil, consideran que pueden cometer cualquier abuso con ellas, sin ningún tipo de consecuencias. Por otra parte, según los resultados, se puede evidenciar que la población encuestada considera que el *mobbing* tiene consecuencias psicológicas y físicas.

De acuerdo con los movimientos sociales —un elemento que, a la luz de esta investigación, permea al *mobbing*—, de la población encuestada, el 93.2 % no conoce ningún movimiento social que se manifieste contra el acoso laboral. Solo el 6.8 % tiene conocimiento sobre estas movilizaciones. Algunos de los movimientos que se mencionaron fueron el comité de convivencia laboral de las organizaciones y el Movimiento #MeToo.

Por último, la población encuestada que se ha expresado contra el acoso lo ha hecho por medio de los movimientos y las marchas, como la marcha del N28, M28, realizadas en el territorio colombiano, y la Marcha de las Putas, iniciada en Canadá en abril de 2011, y convertida en un movimiento de protesta internacional hacia las violaciones y las agresiones sexuales contra las mujeres. Sin embargo, esta población se ha manifestado también difundiendo información en redes sociales, mediante la denuncia inicial a las entidades encargadas, y de forma interna en las organizaciones.

Conclusiones

Como hallazgos conceptuales y metodológicos, están que la mayoría de las personas que sufren de acoso laboral pertenecen al género femenino –sin omitir el hecho de que otros géneros son también víctimas de esta problemática–, y se evidenció que no conocen los movimientos sociales que apoyan la lucha en contra del *mobbing*, y que son espacios esenciales para su erradicación. Es oportuno darles más visibilidad desde las organizaciones, para así entender la magnitud de lo que supone esta problemática para la población activa en Colombia y Latinoamérica. Se concluye que es necesario abrir espacios seguros dentro de las organizaciones para apoyar a las personas afectadas por el *mobbing*, y fomentar sus denuncias. De ahí que a raíz de esta investigación se propone un *podcast* como alternativa viable.

Referencias

- Diani, M. (2015). Revisando el concepto de movimiento social. *Revista Crítica de Ciencias Sociales*, (9).
- Fidalgo, A.M. y Pinuel, I. (2004). Cisneros scale to assess psychological harassment or mobbing at work. *Psicothema*, 16(4), 615-624.
- González, J. F. (2003). *Mobbing: acoso psicológico en el trabajo*. Promolibro.
- Herrera-Rodas, C. L., Peraza-Segura, C. y Porter-Aguilar, H. (2004). El abuso verbal dentro de la violencia doméstica. *Medicina Legal de Costa Rica*, 21(1), 45-90. <http://www.scielo.sa.cr/scielo>.

[php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100005&In-
g=en&tIng=es.](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35101807)

Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral*. Paidós.

Lamas, M. (2000). Diferencias de sexo, género y diferencia sexual. *Cui-
cuilco*, 7(18),0 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35101807>

Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces.
Violence and Victims, 5, 119-126.

Revilla, M. (1996). El concepto de movimiento social: acción, identidad
y sentido. *Última Década*, (5), 1-18

Topa-Cantisano, G., Depolo, M. y Morales Domínguez, J. F. (2007). Acoso
laboral: meta-análisis y modelo integrador de sus anteceden-
tes y consecuencias. *Psicothema*, 19(1), 88-94. [http://e-spacio.
uned.es/fez/view/bibliuned:19774](http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:19774)