

# PRÁCTICAS DE ACOSO LABORAL EN EMPRESAS COLOMBIANAS: UNA MIRADA ESTRUCTURAL E INTER-SUBJETIVA\*

*Carmen Marina López Pino\*\**

*Enrique Seco Martín\*\*\**

*Diana Ramírez Camacho\*\*\*\**

---

\* Este artículo hace parte de la investigación Prácticas de acoso laboral y su forma de resolución jurídica en Colombia, el proyecto inició el 01-02-2011 y termina el 01-07-2012, Universidad del Rosario, Grupo de investigación ética aplicada, trabajo y responsabilidad social de la Escuela de Ciencias Humanas, Grupo de investigación Derechos Humanos de la Facultad de Jurisprudencia, Universidad del Rosario y Colciencias. El artículo se recibió el 07-09-11 y se aprobó el 15-11-11.

\*\* Doctora en Sociología, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2002. Socióloga, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia, 1990. Economista, Fundación Autónoma de Colombia, Bogotá, Colombia, 1987. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia, Escuela de Ciencias Humanas, Programa de Sociología, Docente/investigadora Grupo de Investigación al que pertenece; Ética aplicada, trabajo y responsabilidad Social. Correos electrónicos: carmen.lopez@urosario.edu.co, carmen982000@yahoo.com.

\*\*\* Sociólogo, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 1994. Especialista en Sociología del Consumo, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2001. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Escuela de Ciencias Humanas, Cargo. Correos electrónicos: secomartin@yahoo.es, seco.enrique@ur.edu.co.

\*\*\*\* Socióloga, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia, 2010; Universidad del Rosario, Escuela de Ciencias Humanas. Joven investigadora de Colciencias. Grupo de investigación Ética aplicada, trabajo y responsabilidad Social. Correos electrónicos: dianarrcc@gmail.com, ramirezca.diana@ur.edu.co.

## Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva

### RESUMEN

Desde una perspectiva estructural e intersubjetiva el artículo se pregunta ¿qué factores estructurales y organizacionales favorecen las prácticas de acoso laboral en Colombia? La hipótesis inicial del estudio es que existen condiciones estructurales (crisis económicas, reestructuración empresarial, flexibilidad del mercado laboral, entre otras) y estructuras organizativas empresariales que propician la práctica del acoso laboral o que no favorecen el control de la misma. Apoyados en la teoría de Bourdieu, los autores cuestionan la conceptualización del acoso laboral contenida en la Ley 1010/2006 y elaboran tres tipologías del acoso laboral, que permiten vislumbrar dimensiones diferentes del problema. Emplearon técnicas cualitativas como las entrevistas y grupos de discusión, y analizaron sentencias y querrelas de acoso laboral recabadas en juzgados laborales y en el Ministerio de la Protección Social.

#### Palabras clave:

Sociología y economía, fuerza de trabajo y empleo, tamaño y estructura, relaciones laborales.

Clasificación JEL: J70, J79.

## Practices of harassment at work in Colombian companies: a structural and inter-subjective view

### ABSTRACT

The article uses a structural and inter-subjective approach to ask what structural and organizational factors favour practices of harassment at work in Colombia. The initial hypothesis of the study is that there are structural conditions (economic crisis, business reconstruction, flexibility in the labour market etc.) and organizational structures in business which encourage practices of harassment at work or which do not favour its control. Supported by the theory of Bourdieu, the authors question the concept of harassment at work container in Law 1010/2006 and draw up three types of harassment at work which illustrate different dimensions of the problem. They used qualitative techniques such as interviews and discussion groups, and analyzed court decisions and complaints of harassment at work received by the labour courts and the Ministry of Social Protection.

#### Keywords:

Sociology and economics, workforce and employment, size and structure, labour relations.

JEL Classification: J70, J79.

## Práticas de assédio no trabalho nas empresas colombianas: um olhar estrutural e intersubjetivo

### RESUMO

Desde uma perspectiva estrutural e intersubjetiva o artigo se pergunta: que fatores estruturais e organizacionais favorecem as práticas de assédio no trabalho na Colômbia? A hipótese inicial do estudo é que existem condições estruturais (crises econômicas, reestruturação empresarial, flexibilidade do mercado de trabalho, etc.) e estruturas organizativas empresariais que propiciam a prática do assédio no trabalho ou que não favorecem seu controle. Apoiados na teoria de Bourdieu, os autores questionam o conceito de assédio no trabalho contido na Lei 1010/2006 e elaboram três tipologias do assédio no trabalho, que permitem vislumbrar dimensões diferentes do problema. Empregaram técnicas qualitativas como as entrevistas e grupos de discussão, e analisaram sentenças e querelas de assédio trabalhista obtidas em juizados trabalhistas e no Ministério da Proteção Social.

#### Palavras chave:

Sociologia e economia, força de trabalho e emprego, tamanho e estrutura, relações trabalhistas.

Classificação JEL: J70, J79.

## Introducción

En Colombia, los estudios sobre violencia se han centrado en la violencia política, tema recurrente para diversos analistas de las ciencias sociales en las tres últimas décadas. Sin embargo, el acoso laboral, como forma de violencia en el trabajo, no ha constituido un campo significativo de reflexión académica y social, a pesar de ser una realidad que afrontan cotidianamente muchos trabajadores en Colombia.

Los estudios que proceden de los campos de la psicología y de la salud suelen centrarse en las características psicológicas de las víctimas y de los victimarios. En este artículo se plantea la necesidad de abordar el fenómeno del acoso laboral, como forma de violencia, considerando la subjetividad de los actores como entidad situada en estructuras organizacionales que favorecen esta práctica del acoso. Esta es una perspectiva analítica cada vez más relevante a nivel internacional.

Concebido como característica de las estructuras organizacionales, el fenómeno aparece no como un acto meramente intencional de los sujetos sino como suceso que ocurre en un ámbito contextual y estructural, que incluso rebasa los límites de la empresa. Esta posición permite concebir a la empresa como actor social y como una estructura que puede trascender a los individuos que la componen. Entonces surge la pregunta: ¿qué factores estructurales y organizacionales favorecen las prácticas de acoso laboral? La hipótesis inicial del estudio es que existen condiciones estructurales (crisis económicas, reestructu-

ración empresarial, flexibilidad del mercado laboral, entre otras) y estructuras organizativas empresariales que propician la práctica del acoso laboral o que no favorecen el control de la misma.

El artículo plantea, por un lado, cómo los procesos de reestructuración y el desarrollo de las nuevas formas de organización del trabajo pueden contribuir a propiciar el acoso laboral. Por otro, desde un enfoque novedoso, reconstruye algunas de estas prácticas como resultado de conflictos entre empresa y trabajadores en términos de *interpretación de los derechos laborales*: derecho a la salud en el trabajo, a la maternidad, a la representación sindical, etcétera.

La Ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral ha despertado interés por este tema. Los bienes jurídicos que busca proteger esta Ley son: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la honra y la salud mental de los trabajadores y trabajadoras, además de la armonía entre quienes comparten el mismo ambiente laboral (C-780/07). Según datos del Ministerio de Protección Social, en 2006 se adelantaron 369 querellas y diligencias por acoso laboral, concentradas en Cundinamarca (60%), mientras 17 departamentos registraron una o ninguna. Si bien, en gran parte del país los registros de acoso laboral son prácticamente inexistentes, las empresas incluyen y solicitan cada vez más la aprobación del capítulo de acoso laboral en sus reglamentos de trabajo.

El país no cuenta con suficientes estudios sobre este fenómeno que permitan estable-

cer una reflexión colectiva que integre los campos académico, empresarial y laboral<sup>1</sup>. Ahondar en el estudio de las estructuras empresariales en que se sustentan las prácticas de acoso laboral ha sido el esfuerzo de la investigación “Prácticas de acoso laboral y formas de resolución jurídica en Colombia”<sup>2</sup>, de la cual se recogen parte de los resultados en este artículo.

Conocer y afrontar la dimensión de esta problemática brinda una oportunidad para que las organizaciones empresariales reflexionen sobre sus prácticas organizativas y sobre la forma como tales prácticas pueden favorecer el acoso laboral, muchas veces sin el conocimiento ni la intención de parte de la administración. Además se busca contribuir a configurarlo en los ámbitos académicos e institucionales como un problema social, en aras de mejorar la calidad de la vida laboral de trabajadoras y trabajadores, elevar la productividad, reducir las situaciones de conflicto en el trabajo y garantizar el respeto al trabajo digno.

En la primera parte se expone cómo ha sido abordado este fenómeno desde el campo aca-

démico; en la segunda, se revisa el concepto de acoso del que parte la Ley 1010/2006; en la tercera, se hace una breve referencia a la metodología; en la cuarta, se construyen tres tipologías estructurales de acoso laboral; y, por último, las conclusiones resaltan la necesidad de abordar este fenómeno considerando sus características estructurales.

### **El acoso laboral: una mirada desde el campo académico**

En 1965, el concepto de *mobbing* fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo Konrad Lorenz, como resultado de sus observaciones de diversas especies animales. En este sentido, el término *mobbing*, que originalmente designaba las coaliciones de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte, se puede aplicar, según Shuster (1996) al ámbito laboral, para descubrir una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir el ser humano en situaciones sociales ordinarias, al ser objeto de agresión por miembros de su propio grupo social.

Este fenómeno se hace visible en la década de los ochenta gracias a las investigaciones de Leymann, quien define el acoso laboral como psicoterror o *mobbing* en la vida laboral, lo que “conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes” (1996, p. 5).

---

<sup>1</sup> El Código sustantivo del trabajo contemplaba ya desde 1950 algunas conductas típicas de este fenómeno. Sin embargo, la desprotección al trabajador y la ineficacia de la norma aún subsisten, debido al desconocimiento de las manifestaciones o evidencias de prácticas de acoso laboral y desconocimiento también de aspectos procedimentales y probatorios.

<sup>2</sup> Este proyecto fue financiado por el Fondo de Investigaciones de la Universidad del Rosario, y realizado por los grupos de investigación *Ética aplicada, trabajo y responsabilidad social* de la Escuela de Ciencias Humanas y *Derechos Humanos* de la Facultad de Jurisprudencia. Se contó además con el apoyo de Colciencias a una de las investigadoras.

Tal como ha sido definido por diversos investigadores (Leymann, 1996; González, 2008; Hirigoyen, 2001; Niedl, 1995; Zapf, 1999; Barreto, 2011) el acoso laboral está relacionado con el ejercicio del poder, con la restricción de la autonomía y con la estigmatización de los individuos, bien sea por parte de miembros de la jerarquía organizacional o por parte de sus pares en el trabajo. El fenómeno presenta la particularidad de que es un conflicto asimétrico entre dos partes, donde quien hostiga tiene más recursos de poder y apoyos, o una posición superior a la del trabajador hostigado.

Académicamente ha resultado difícil la medición y el abordaje del fenómeno del acoso. Se registran importantes diferencias: en Estados Unidos, el Workplace Bullying Institute (2007) afirma que el 37% de los trabajadores han sido acosados en el trabajo; en España, el 16% (Piñuel, 2001); en el Reino Unido, un 10%, según estudios desarrollados por Leymann (1996); en Escandinavia, algunas encuestas indican que está presente en el 4% de la población laboral (Einarsen, 1996); y en Holanda ocurre entre el 2% y el 3% de los trabajadores (Hubert, 2001).

Para el caso colombiano, Mejía (2004, p. 38) concluye que el acoso laboral es un fenómeno que afecta al 19,8% de la población estudiada, y llama la atención sobre la posibilidad de que el problema sea mayor. Por su parte, Ramírez (2004) señala que 20,9% de los encuestados manifestó haber sufrido algún tipo de acoso en su entorno laboral.

De la literatura existente se identifican dos enfoques, uno que centra la problemática en

los individuos y en las condiciones de salud física y psíquica de las víctimas y de los victimarios; y otro que enfatiza la inadecuada organización del trabajo y/o la deficiente gestión del conflicto organizacional. No obstante esta diferencia, buena parte de los estudios reconocen cada vez más el aspecto organizativo-estructural como elemento central en la comprensión del fenómeno.

En el primer enfoque, las investigaciones que adoptan una perspectiva fundamentalmente psicológica suelen centrarse en los rasgos de la personalidad de víctimas y victimarios, específicamente en sus comportamientos y en las consecuencias que estos tienen para la salud física y mental de las personas afectadas (Camargo, 2010; González, 2008; Hirigoyen, 2001). En este sentido, Piñuel (2001, p. 4) argumenta que el acosador presenta “trastornos psicológicos y psiquiátricos como psicopatías, trastornos de personalidad narcisista, sentimientos de inadecuación (complejos de inferioridad) o, incluso, el paranoidismo [...] Tras estas actitudes suele haber personas frustradas, incompetentes, a la defensiva, o simplemente enfermas psicológicamente”. Mientras Camargo (2010, p. 61) caracteriza la personalidad de la víctima como la de un individuo “poco cooperativo y cordial con el grupo de trabajo”.

Este enfoque suele apoyarse en la teoría de rasgos, la cual sostiene que los patrones característicos del pensamiento, comportamiento y sentimiento son producto de los rasgos del individuo; y enfatiza las diferencias individuales y las singularidades relativamente estables en el tiempo (Cloninger, 2003). Algunos estudios llegan a diagnós-

ticos profesionales no adecuados sobre la víctima, como persona paranoica, maníaco-depresiva o con alteraciones de carácter; diagnósticos que hacen recaer en el individuo buena parte de la responsabilidad, sin analizar las dinámicas estructural, organizativa y social en que se desencadena el fenómeno.

El segundo enfoque asocia más claramente este hecho a la estructura organizacional. Desde un comienzo Leymann plantea que el acoso laboral ocurre por la inadecuada organización del trabajo y/o deficiente gestión del conflicto organizacional y no por características de la personalidad del acosador o de la víctima. Leymann (1996, p. 12) afirma que “el lugar de trabajo es el último reducto de los “campos de batalla” donde la gente puede “aniquilarse” mutuamente sin correr riesgo de penalización”. Esta propuesta va a tener mucha receptividad en posteriores estudios, sin inducir una contextualización o aproximación histórica. Buena parte de los autores se ubican de manera ambigua en los dos enfoques.

Estudios como los de López y Vázquez ilustran esta situación. Por una parte, estos autores señalan: “el acoso psicológico no es tan solo un problema de la persona que los sufre o de la que los provoca, sino más bien de toda la organización en su conjunto” (López y Vázquez, 2003, p. 20). Sin embargo, de otra parte, se centran en los sujetos y afirman: “un individuo perverso es P-E-R-V-E-R-S-A-M-E-N-T-E perverso. Necesita rebajar la autoestima de los demás para salvaguardar la suya propia, no siente compasión ni respeto por los demás, está ávido de admiración y aprobación y le resulta imposible cuestionarse a sí mismo” (ibid.). Además, elaboran una tabla

de “factores estresantes”<sup>3</sup> con categorías establecidas según el desempeño profesional, dirección, organización y función, tareas y actividades, ambiente de trabajo, jornada laboral, empresa y entorno social, elementos que podrían adecuarse, de modo ahistórico, a cualquier organización.

Este es un claro ejemplo de cómo la argumentación en torno a la organización, en tanto estructura causal del acoso laboral, pierde relevancia explicativa, lo cual se agrava con las afirmaciones simplificadoras que asignan estereotipos a las víctimas y a los sujetos acosadores.

En contraste con lo anterior, desde una mirada estructural<sup>4</sup>, la antropología y la sociología abordan la problemática considerando el orden económico establecido. Las empresas son contextualizadas en un periodo de crisis estructural del capitalismo, que presiona a implementar en las empresas reestructuraciones organizacionales, con profundas consecuencias para todas las instancias de la vida social, principalmente en el mundo del trabajo (Pires, 2008). En esta línea de análisis

<sup>3</sup> Según López y Vázquez (2003, p. 34) el estrés no debe confundirse con el acoso moral, es decir, cuando una persona sufre acoso moral pasa por una fase de estrés que en sí misma no entraña acoso.

<sup>4</sup> Asimismo, Einarsen, Notelaers y De Witte (2010) parten de los trabajos de Warr (1987; 2007), quien aborda la transformación del mundo laboral en su “Vitamin Model”. Los primeros sintetizan los planteamientos de este último, acerca de las condiciones de trabajo, para explicar el fenómeno y validarlo cuantitativamente, concluyendo que existe una relación positiva entre la situación de acoso laboral y factores tales como la ambigüedad y conflictos de roles, la falta de participación en la toma de decisiones, la subutilización de las capacidades cognitivas, la sobrecarga de trabajo y la inseguridad laboral.

sis, Martins (2006; 2011) ubica la génesis de la violencia en el trabajo en el periodo histórico del *toyotismo*, que promueve y articula una monumental reestructuración productiva, la cual desencadena que se destruyan puestos de trabajo, o se hagan precarias sus condiciones.

En este sentido, los mencionados autores llaman la atención sobre la necesidad de contextualizar esta problemática en dinámicas estructurales globales, con lo cual se comprendería mejor cómo la liberalización de los mercados, la lucha por la eficiencia y la intensificación del trabajo, comunes en la mayoría de las organizaciones, pueden generar el incremento del acoso y de los comportamientos abusivos por parte de los jefes y los compañeros (Einarsen y Hauge, 2006, p. 265).

Es de destacar que ambos enfoques develan el daño físico, psíquico y emocional que experimentan las víctimas del acoso; reconocen que este fenómeno resulta devastador para los trabajadores, pues el trabajo tiene tanto la capacidad de estructurar como de desestructurar la vida de los individuos (Barreto, 2011; Terssac, 1996). Respecto al daño causado, Giraldo (2005) afirma que la ansiedad es el eje principal de este, y se genera por la presencia de amenaza, del miedo acentuado y continuo. Esto desencadena en daño emocional, a través de sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, pérdida de autoestima, apatía, además de distintos tipos de distorsiones cognitivas, como problemas de concentración y atención.

La ansiedad también puede desencadenar comportamientos tales como farmacode-

pendencias y otros tipos de adicciones. Esto último responde a que la excesiva duración o magnitud de la situación de *mobbing* puede dar nuevas patologías o agravar problemas preexistentes (Giraldo, 2005, p. 210). Igualmente, las consecuencias del acoso también se pueden advertir en la organización, al involucrar aspectos como rendimiento, clima laboral y accidentalidad (Piñuel, 2001).

Una vez vista la necesidad de un enfoque estructural, desde la dinámica intersubjetiva, los hechos de acoso no se evalúan como si estos fuesen episódicos y dependientes únicamente de las personalidades de los actores involucrados, sino como parte de la realidad económica y empresarial, y se hace urgente reconceptualizar la noción de acoso laboral. A este objetivo se dedicará el siguiente aparte.

### **La problematización del concepto de acoso laboral**

Según Bourdieu (2005), el campo económico está socialmente construido con base en posiciones jerarquizadas, entre las cuales se establecen relaciones de *orden* y de *dominación*. El ingreso del trabajador al campo económico, a través de la relación laboral, le hace partícipe de un juego en el que la permanencia se basa en el conocimiento y adquisición de las normas de dicho juego, lo que le demanda un proceso de inmersión e inversión en este. Supone para el trabajador asumir una apuesta, estar dispuesto a producir y reproducir el juego. Implica su adhesión, creencia, ilusión e interés en ser partícipe del mismo, para lo cual es indispensable un poder motivador *en y por* participar

en el juego y en sus *habitus* (Bourdieu, 2005, p. 114). Esta disposición subjetiva propicia, por un lado, el compromiso del trabajador a apostar por el rendimiento; pero, por otro lado, puede favorecer prácticas de acoso laboral, al naturalizar *habitus* perniciosos que son interpretados como parte de una estructura de autoridad empresarial que no se cuestiona.

El *habitus* es un sistema de disposiciones duraderas, de estructuras, de una manera de ser, de un estado habitual (en particular del cuerpo), una tendencia, una propensión, una inclinación. Es decir, un conjunto de disposiciones para actuar, sentir, pensar y percibir, que no son adquiridas en forma innata o natural, pero terminan siendo generadoras de estrategias, hasta el punto en que los sujetos dejan de ser conscientes de ello. Bourdieu vincula el concepto de estrategia al de *habitus*, de ahí que afirme: “El *habitus* [...] es generador de estrategias que pueden ser objetivamente conformes con los intereses objetivos de sus autores sin haber sido expresamente concebidas con este fin” (pp. 118-119).

Siguiendo la teoría de Bourdieu, podríamos situar a los sujetos en una estructura de dominación, comprender las diversas posiciones que el sujeto asume en un campo determinado, sus *habitus*, prácticas y estrategias asociadas al problema central de este artículo: el acoso laboral y el tipo de estructura de relaciones intersubjetivas que lo propician.

Uno de los problemas de abordar el acoso laboral desde una perspectiva estructural es su conceptualización, la cual parte de considerar: 1) la *intencionalidad de la acción* y 2) la *interacción entre sujetos*. Estos supuestos

subyacen a los estudios sobre acoso laboral y a la Ley 1010 de 2006, lo que, en nuestra opinión, demanda reconceptualizar el fenómeno para evidenciar la responsabilidad que cabe a la empresa como organización.

Partimos de esta Ley por su relevancia no solo en el campo jurídico sino empresarial y social. La Ley apuesta por un enfoque individualizador cuando señala qué es acoso: “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, *encaminada* [la cursiva es nuestra] a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. Por un lado, el texto de la ley parte de la *intencionalidad* de los sujetos, en este caso la del hostigador. El verbo *encaminar* implica que el agente dirige *intencionalmente* su acción hacia un objetivo determinado. Por otro lado, este concepto de *intencionalidad* se complementa con la definición *individualizada* de los actores. Todos ellos corresponden a personas naturales, excluyéndose la definición de la empresa como actor en el acoso laboral (art. 6), como institución creadora y reguladora de normas.

Sin embargo, como indica Lamo de Espinosa habría que distinguir entre los *resultados* intencionados y las *consecuencias* no queridas del *acto*. El término *acto* alude a la conducta considerada objetivamente, al margen, por tanto, de la subjetividad, intencionalidad, conciencia, intereses o deseos del actor; la *acción*, por el contrario solo puede concebirse como la materialización externa o la

objetivación de un propósito que puede ser racional o práctico. La *acción* acaba donde el actor quiere, pero el *acto* no termina ahí, y continua produciendo consecuencias que, eventualmente, pueden ser relevantes para un observador e, incluso, para el mismo actor. En este sentido, la *acción consumada* y la *resultante* de la acción –el acto– no tienen por qué coincidir (1990, p. 52). Si bien la situación de acoso laboral puede suponer o no *intencionalidad* por parte de los *sujetos* que cumplen un rol determinado en una estructura jerárquica, sí implica una *responsabilidad* por los *actos* o *consecuencias* de dicha *acción*, situación que la Ley 1010 de 2006 no explicita, ya que centra la responsabilidad en los individuos y no en las estructuras empresariales. Esta situación lleva a que la *prueba* no recaiga sobre las organizaciones sino en la interacción entre los *sujetos*, desestimando el contexto en que se desenvuelve el acoso, es decir, el orden social empresarial que lo propicia.

También hay que destacar que la interacción propiamente *social* es la expectativa de conducta del otro (Lamo de Espinosa, 1993, p. 402). Pero en el ámbito organizacional, estas expectativas se articulan con la posición de los actores en la estructura y en los roles que desempeñan en la misma: la *interacción* está mediada por la red de interrelaciones que se cristalizan en la organización.

Una mirada estructural como la que se propone en esta investigación, considera el conflicto de intereses que entraña la relación entre empresa y trabajadores, entre capital y trabajo. Si bien los intereses de la empresa y los de los trabajadores pueden coincidir en

unos fines comunes, la maximización de la ganancia establece una tensión histórica entre estas dos dimensiones de la relación laboral<sup>5</sup>. En síntesis, una perspectiva estructural inter-subjetiva demanda para el análisis del acoso no considerar como premisa necesaria la *intencionalidad* de la *acción* pero sí del *acto*. De esta manera cobra relevancia la empresa como institución productora y reguladora de normas. Le cabe a esta la responsabilidad de los *actos* o *resultados* de las acciones de los sujetos que, por ocupar un lugar en la estructura jerárquica de la organización, orientan sus acciones hacia el cumplimiento de las reglas, principios y estrategias empresariales; una estrategia empresarial puede desencadenar en acoso laboral, tener dicha *resultante* aunque carezca de *intencionalidad*.

No hay que olvidar que el actor (empresario, directivo, trabajador o líder sindical) es un sujeto que interactúa con el otro y que su comportamiento se explica por los intereses que contrae al ocupar posiciones estructuralmente relacionadas. En términos de Gil Calvo: “Los intereses que determinan los actos ni son propios de los individuos ni tampoco siquiera de las posiciones que estos ocupan, sino más bien de las relaciones sociales de interdependencia recíproca que se establecen estructuralmente entre unas posiciones y otras” (1993, p. 237). Más adelante, y en consonancia con lo expuesto en este aparta-

<sup>5</sup> El artículo 1 de la Ley 1010/2006 define a los trabajadores como “quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral”, con lo cual se presenta como una relación simétrica de igualdad, ocultándose la asimetría dada por la posición dominante de la empresa.

do, se construirán tres tipologías estructurales de acoso laboral.

## Metodología

El estudio busca comprender e interpretar el acoso laboral en su contexto, para lo cual se apoya en la metodología cualitativa, que permite captar la realidad como un proceso construido socialmente por los actores en interacción y negociación. Para ello, se hizo uso de técnicas como la entrevista semi-estructurada y el grupo de discusión, las cuales permiten develar procesos y momentos históricos (económicos, laborales y políticos) y estructuras organizativas que propician el acoso laboral, así como identificar las prácticas y los *habitus* implicados en las diversas modalidades de acoso laboral. Partiendo de la consideración de que hablamos de relaciones intersubjetivas en las cuales los individuos están socialmente situados en la estructura empresarial, se advierte que los discursos y los contenidos conversacionales que se han trabajado como material de análisis en la investigación, responden a dicha situación. Por consiguiente, tal labor de análisis no podría llevarse correctamente a cabo si los discursos fueran considerados como producidos por individuos *in abstracto*. De allí que se adelantaran entrevistas a víctimas, directivos sindicales y empresariales, operadores judiciales e inspectores. Además, se recabaron expedientes de demandas y querellas presentados ante los juzgados laborales y el Ministerio de Protección Social.

La investigación se apoyó en 60 entrevistas orientadas a reconstruir los procesos organizativos y en 15 entrevistas a víctimas, en dos

grupos de discusión y en 24 expedientes de demandas y querellas sobre acoso laboral. El criterio de saturación de la información guió la toma de decisiones en cuanto a la cantidad de unidades analizadas.

La metodología de análisis utilizada en el estudio parte de dos tradiciones en el análisis cualitativo. La primera, el análisis de discurso, definido por Manguineau (1999, p. 7) como “cierto modo de percibir el lenguaje: no como una estructura arbitraria sino como la actividad de sujetos inscritos en contextos determinados”. Y, para superar lo meramente personal y dar cuenta de la relación intersubjetiva, el estudio se apoya en el análisis del sentido de la acción. Siguiendo a Abril (1999, p. 427), el sentido no es un dato sino una construcción social: “No se trata de un objeto sino del proceso mismo en que la relación intersubjetiva se objetiva y se expresa”.

Sobre un conocimiento amplio de los autores de los cambios en las relaciones laborales en el país, resultado de investigaciones previas (Wëiss, 1997; López 2002, 2007; Wëiss, Seco y Ríos, 2010), así como del análisis de los discursos recabados en las demandas o querellas y en las entrevistas, se elaboraron *tipologías estructurales* de acoso laboral. Para su diseño se consideraron las siguientes categorías de análisis que emergieron del marco analítico y de la recolección de la información cualitativa: entorno laboral, estrategias empresariales, cambios en el orden empresarial, prácticas de acoso, situaciones de conflicto de intereses entre empresa y trabajadores, acción de acoso (para la cual se supone una intención), acto (visto como resultado), vivencia e interpretación del sujeto

acosado y discursos de legitimación empresarial. Si bien las tipologías propuestas no corresponden a los tipos ideales weberianos<sup>6</sup>, al igual que estos, son constructos analíticos que permiten comprender la acción real. El uso de tipologías es ampliamente empleado en las ciencias económicas y sociales. Ejemplos de ello los ofrecen Lipietz (1992), al elaborar constructos como fordismo central, fordismo periférico, taylorización primitiva, y Bauman (1999), cuando habla de sociedad de productores y sociedad de consumidores. En el caso de los estudios sobre acoso laboral, algunos autores desarrollan tipologías de víctimas y victimarios, mientras otros señalan diversas modalidades de acoso laboral. La presente propuesta busca integrar en las tipologías elementos estructurales e intersubjetivos para contar con una comprensión de los elementos organizativos en que se desencadena el acoso laboral en Colombia. Es de destacar que los casos presentados al inicio de cada tipología buscan ilustrar la situación y dar una mejor comprensión del fenómeno. Estos constructos analíticos no tienen la pretensión de generalizar pero sí de mostrar una situación particular, que como tal es la cristalización de fenómenos y tendencias sociales.

### Tipologías de acoso laboral

El proceso de globalización ha traído una competencia económica, tanto interna como

externa, que resulta cada vez más agresiva. Esto ha intensificado las estrategias de concentración y centralización del capital, y de reestructuración empresarial orientada a la construcción de organizaciones sistémicas, que se apoyan en la incorporación de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Ello, dentro del contexto de organizaciones más flexibles, planas y atentas a la calidad y al servicio al cliente, sumado a estrategias de reducción de costos —en especial laborales— que han transformado el orden empresarial y han propiciado prácticas de acoso laboral.

Las transformaciones del trabajo adelantadas desde los inicios de la década del noventa han propiciado significativos cambios en las prácticas organizativas y en la gestión del trabajo, transformando los roles y las formas de autoridad. Hoy en día se aplican tanto las estrategias que convocan a la creatividad y la participación de los empleados, como las que utilizan la intimidación, la intensificación del trabajo y el recorte salarial.

Igualmente, las prácticas asociadas a la flexibilidad externa, con predominio de la vinculación a término fijo y el fácil despido, sumados a la vulnerabilidad y debilidad de amplios sectores de trabajadores frente a sus patronos, especialmente en momentos tan adversos del mercado laboral como el actual, son favorables al acoso laboral y también a la renuncia al recurso de la denuncia por parte de los trabajadores. Esta situación es considerada por Fernando Urrea como el “terror del mercado”, entendido como “la amenaza de despido o su implementación como modalidad típica de disciplinamiento de la

<sup>6</sup> Weber señala: “el método científico consiste en la construcción de *tipos* (...) investiga y expone todas las conexiones de sentido irracionales, afectivamente condicionadas, del comportamiento que influyen en la acción, como “desviaciones” de un desarrollo de la misma “construido” como puramente racional con arreglo a fines (1977, p. 7).

fuerza laboral a partir de la redefinición de la subordinación del trabajador, en la que su pérdida de la capacidad de negociar lo lleva a cierta indefensión, al punto de aceptar peores condiciones de trabajo para no quedar des-emporado” (Urrea, 1999).

A continuación se definen tres tipos de acoso laboral estructural<sup>7</sup>: 1) por reducción de costos laborales, 2) por productividad y gestión de la calidad y, 3) por conflicto de derechos. La presentación de tipologías se acompañará de la explicación de cada una, de la ilustración con un caso representativo y del análisis pertinente.

### ***Acoso estructural por reducción de costos laborales***

Constituyen conductas de acoso *por reducción de costos laborales* aquellas enmarcadas en una estrategia de reducción de personal, en un contexto de crisis, reestructuración y/o fusión. El acoso laboral se inserta en una estrategia empresarial de salida de trabajadores que no reúnen determinados atributos<sup>8</sup> deseados, tales como la edad, la antigüedad, el género, las competencias, etc. De este modo, la empresa propone un cambio de las reglas de juego orientado a la mencionada reducción de los costos laborales, movilizándolo el poder de la organización para garantizar el nuevo

orden social y lograr un cambio cuantitativo y cualitativo de los trabajadores.

Se establecen, como prácticas características de este tipo de acoso laboral, las llamadas persistentes a negociar el retiro voluntario vía prejubilaciones o negociaciones; las restricciones a herramientas y dotaciones de trabajo; situaciones de abuso de poder en las que arbitrariamente se establecen cambios sorpresivos en la movilidad de cargos, funciones, flexibilidad horaria, salarios y condiciones de trabajo en general; o situaciones caracterizadas por no asignar ninguna función a trabajadores sometidos a negociación. Esta última práctica caracterizó algunos procesos de reestructuración en varios sectores económicos, entre ellos el bancario, y fue llamada, como se señaló arriba, “*banca calentativa*”.

La banca colombiana vivió fuertes procesos de reestructuración en los últimos años. El alto número de fusiones y adquisiciones producidas en el sector redujo el número de entidades de 201 en 1995 a 17 en 2006 (ANIF, 2006). Ello, unido a la implementación de tecnologías de información junto con políticas de disminución de costos, generó una fuerte reducción de personal en el sector que, según Celis, supuso la destrucción de 45.420 empleos entre 1990 y 2004 (2008, p. 114).

En ese contexto, una de las políticas implementadas por algunos bancos fue la llamada a negociar el retiro voluntario. El proceso de negociación estuvo acompañado de una política empresarial llamada “*banca calentativa*”, consistente en destinar a trabajadores que no habían aceptado las condiciones

<sup>7</sup> En este sentido, nuestra tipificación de las formas de acoso, se situaría cerca de investigaciones como las de Barreto (2011), Einarsen y Hauge (2006) y Pires (2008), entre otros.

<sup>8</sup> Es de destacar que en estos procesos de reducción de costos laborales, no se seleccionan individuos sino *atributos*, en el sentido de Weber (1997).

planteadas en dependencias dentro de las cuales no existían para ellos tareas definidas. Esto generaba en los trabajadores sentimientos de desesperación, desmotivación y angustia, que condujeron en muchos casos a la aceptación de las condiciones de retiro planteadas por las empresas.

En otros casos, fueron degradados de categoría, tal como Juan lo relata: “nos fusio-namos, al principio, amenazas, amenazas, amenazas y “te voy a quitar”, “te voy a quitar del puesto”, “te voy a quitar el puesto” pero, bueno, en mi caso, al cabo de un año me quitan el cargo [...] Varias veces durante los primeros seis meses me llamaron para darme una nueva plaza, de lo mismo, de subdirector, pero siempre con unos condicionantes que eran muy exigentes y yo no aceptaba, y nada... El [problema] principal era el tiempo, el tiempo era todo el día, dedicación exclusiva [...] el trabajo nunca lo acabas [...] Es decir “ya no me gustas”, o sea, ya no encajas con el mueble, ya no haces juego”. (C. López, comunicación personal, 22 de octubre 2008).

En este tipo de casos sí puede hablarse de cierta intencionalidad, de manera que habría una correspondencia entre la *acción* de generar desmotivación y presionar a la renuncia, y el *acto*, en tanto que la resultante es que, efectivamente, se lleve a cabo dicho retiro. Como ya se ha dicho, el *fin* es reducir costos laborales y el *medio* es implementar prácticas que tienen el efecto de acosar laboralmente a aquellos que no se someten a negociar su retiro. El ambiente empresarial se encuentra teñido por rumores de crisis y reajuste que generan incertidumbre laboral, presionando

a la pronta negociación de retiro o prejubilación de algunos trabajadores.

En esta situación de alta incertidumbre laboral, estos llamados a negociar son vistos por algunos como una oportunidad: “hay que aprovechar porque de todas formas hay reducción de personal”. Por otros, en cambio, la situación se vive con la angustia de caer al vacío, dados el elevado desempleo y los compromisos familiares ineludibles. Por eso se persiste en la ilusión de permanecer en el juego y no se contempla la salida del mismo; el sujeto se muestra dispuesto a permanecer en él a costa de vejámenes, de pérdida de estatus y de estigmatización.

Las nuevas reglas del juego son asumidas por un cuerpo tecnocrático, comprometido y creyente, fiel a las estrategias empresariales que, también alberga la ilusión de permanecer en el juego a costa incluso de negar el orden social anterior, y de romper los principios que regulaban las relaciones de trabajo y las relaciones personales. Esta estrategia empresarial de reducción de costos desencadena la destrucción de acuerdos y relaciones laborales basadas en la confianza, en un marco de conflictos y tensión entre los compañeros de trabajo, además del deterioro de las relaciones basadas en la solidaridad.

En el discurso de los directivos y la tecnocracia, dichas prácticas no son *interpretadas* como acoso, sino como una estrategia empresarial para el cumplimiento de sus objetivos, en el marco de una competencia creciente y globalizada. La reducción de costos y el cambio de perfil de los trabajadores se justifican como necesidades empresariales. De allí que,

por ejemplo, se asocie antigüedad con “poca disposición al cambio”, sin que se busquen estrategias fuertes de recalificación. Se trata de mano de obra protegida por convenciones colectivas o por derechos cuya vigencia representa mayores costos.

Por el contrario, las víctimas pueden vivir el acoso de una forma *consciente*, percibiendo que se hace recaer la culpa sobre los sujetos que poseen determinadas características que, en un momento particular, adquieren la connotación negativa de un estigma. El atributo negativo –v.g. antigüedad, edad, género, baja o muy alta cualificación– es vinculado con disposiciones *negativas* que atentan contra el rendimiento. Dicho estigma genera daño en las víctimas, al interiorizar este maltrato o los señalamientos asociados al estigma, lo cual ocasiona el deterioro en la salud psíquica y emocional. Cuando las víctimas se resignan a ver como natural el abuso de poder, considerándolo como parte de la potestad empresarial, no pueden ver siquiera la situación de acoso laboral que viven ni interpretarla como tal.

### **Acoso estructural por productividad y gestión de la calidad**

Incluimos bajo este tipo aquellas conductas de acoso laboral encaminadas al aumento de la productividad y de la calidad, en el marco de una alta competitividad global.

Vicente es un joven recién graduado de contaduría, ingresó en una empresa multinacional como contador público, deseoso de realizar una carrera profesional, escalar lo más rápido posible. En un primer momento,

fue clasificado y comparado sin considerar su experiencia y capacidad de aprendizaje. El hecho de encontrarse en un proceso de aprendizaje le lleva a hacer muchas preguntas, en comparación con sus compañeros, por lo cual es mirado críticamente por su jefe inmediato, como si le acusara de ser incapaz de aprender al mismo ritmo de los demás. Esta situación le genera a Vicente estrés y angustia al internalizar la crítica, sintiendo que no responde igual que sus compañeros quienes, a su vez, se esfuerzan por esconder su ansiedad. Pero si asumiera el aprendizaje autónomamente, este le demandaría más tiempo, lo cual podría suponer un alargue en la entrega de resultados a los clientes, y esto le expondría a fuertes críticas y le llevaría a no ser clasificado en ese año en una escala superior. En temporadas altas, puede trabajar entre 70 y 80 horas semanales, incluso, hasta 90, sin que sea reconocido este trabajo como horas extras. Siente la ansiedad de no responder con la agilidad esperada, sin que se consideren aspectos tales como recursos y tiempos no previstos en el plan de trabajo. Este último, supuestamente, ha sido concertado con la empresa al inicio del año, y cubre los ámbitos laboral y privado. No se ha vuelto a reunir con sus amigos. Además, el trabajo invade su vigilia y su sueño, pues permanentemente le asalta el temor de que lo saquen del juego.

Características de esta situación son los cambios en las formas de trabajo, expresados en la alta flexibilización interna –que apuesta a la construcción de sujetos más competitivos y polivalentes–; en la intensificación del trabajo –que supone la realización de más actividades en el mismo tiempo–; la disminución

de los tiempos muertos en la producción –para ampliar la gama de funciones e incorporar nuevas competencias–; el desempeño de actividades de control de los procesos e internalización de los mismos, garantizando el autocontrol; la producción en torno a metas de rendimiento, medibles a veces en tiempo real; el trabajo en grupo basado en la apuesta por el rendimiento a costa de la solidaridad grupal, situación que eleva la competencia y la tensión entre los trabajadores, y, en general, el desarrollo del trabajo bajo condiciones de alta inestabilidad laboral.

Las técnicas descritas generan complejas relaciones de trabajo, organizaciones planas, en que las manifestaciones de acoso, las amenazas y el hostigamiento continuo ya no necesariamente se ubican en un individuo que actúa como superior jerárquico, sino que se transfieren a instancias abstractas, tales como los indicadores de rendimiento, las metas de producción, los proyectos autodirigidos de equipos de trabajo con responsabilidades individualizadas que suelen incluir la extensión de la jornada laboral más allá de los límites legales y la colonización de la vida privada de los trabajadores, en desmedro de su salud mental y del cumplimiento de sus responsabilidades familiares (López, 2002; Valero, 2006, Weiss et al., 2010).

La clasificación a la cual se ve sometido el trabajador permanentemente –en muchos casos con calificaciones públicas– supone una elevada violencia simbólica que muchos trabajadores no son capaces de soportar. Deben demostrar continuamente capacidad de trabajar bajo presión, ejecutar de manera apropiada las tareas de acuerdo a su nivel, sin

que necesariamente hayan recibido el entrenamiento suficiente para ello, sumado a que tienen que realizar metas no concertadas, pero sí son medidas y evaluadas, sin considerar los cambios introducidos en las condiciones de trabajo, de tiempo y de recursos.

La introducción de las TIC ha favorecido la implantación de los anteriores cambios. Tal como han señalado Weiss et al. (2010, pp. 89-91), el proceso de digitalización de la información ligado al uso de TIC posibilita el establecimiento de indicadores de rendimiento en tiempo real. Esto, a su vez, incide en una mayor flexibilización horaria y de los ritmos de trabajo, a riesgo del empobrecimiento de la vida privada.

El aumento desmedido de la carga laboral y del control, ligado a la estrategia de la producción por objetivos, puede desencadenar situaciones de acoso laboral al desestabilizar emocionalmente a los trabajadores causándoles estrés, ansiedad y depresión por el posible incumplimiento de las metas. Se levanta todo un estigma social en torno al rendimiento insatisfactorio (con los atributos de perezoso, incompetente, mujer histérica, viejo resabiado, trabajador mañoso, etc.). Igualmente, el daño se produce cuando las víctimas estigmatizadas interiorizan el maltrato contenido en esos señalamientos.

En cuanto a la intencionalidad, no hay una clara correspondencia entre *acción* y *acto*. La *intencionalidad* empresarial es maximizar la capacidad productiva del trabajador, pero esta estrategia tiene un *efecto* que es posible que no sea deseado, planeado ni reflexionado, como es el hecho de desestabili-

zar emocionalmente al trabajador y erosionar su rendimiento.

Todas estas estrategias se presentan como el camino hegemónico para salvar la empresa y son el marco de legitimación de la transformación del orden empresarial. Al igual que en caso anterior, los rumores de crisis y de reajuste generan incertidumbre laboral y la necesidad de volcarse sobre la consecución de metas y resultados empresariales, es decir, obsesionarse con el rendimiento, principio regulador del juego. Esto aumenta la incertidumbre y el miedo al desempleo, que se suma a la ilusión de permanecer en el juego por parte del trabajador y se traduce en la resignación a aceptar los cambios, que ahora hace parte de la cultura del trabajador: conseguir un empleo y mantenerlo por el resto de la vida o, por lo menos, mientras se adquiere experiencia, cuando se es joven y calificado.

El nuevo esquema laboral de la empresa se caracteriza por la destrucción de acuerdos y relaciones laborales basados en la confianza. Se producen conflictos y tensiones con los compañeros de trabajo y se deterioran las relaciones de solidaridad. Constituye una contradicción el empeño de la empresa por fomentar el trabajo en equipo, al tiempo que se favorece el individualismo y la competencia. Así, los objetivos de rendimiento legitiman conductas tales como dejar en un mal lugar a un compañera o compañero. De esta manera el comportamiento se arraiga en la ética individual.

La defensa del orden anterior por parte del trabajador antiguo es desacreditada. Quien valore cualquier situación pasada, consi-

derada hasta poco antes tanto por los trabajadores como por los directivos como un orden justo, se expone no solo a la crítica de los compañeros nuevos, sino de la dirección empresarial que, arbitrariamente y sin ninguna concertación, cambia las reglas y principios que rigen el ámbito laboral de la sociedad.

Por su parte, las víctimas, al igual que en el primer tipo, no suelen interpretar estas situaciones como acoso, especialmente cuando son legitimadas como necesarias para salvar la empresa. Irónicamente, suele predominar el discurso de búsqueda de objetivos comunes, de constitución de una “familia empresarial” unida por los fines o metas de la organización.

### **Acoso laboral por conflicto de derechos**

El tercer tipo de acoso laboral se da como consecuencia de *un conflicto de intereses en torno a los derechos*. Esos derechos pueden tener que ver con la salud en el trabajo, la maternidad, el cuestionamiento de las formas de reestructuración o la participación sindical, entre otros.

Lucía es madre cabeza de familia, con dos hijas. Trabaja desde hace ocho años como limpiadora en una empresa que presta esos servicios a otras empresas. En los últimos años la salud física de Lucía se ha deteriorado bastante. Fue operada del pulmón y del corazón, y tiene una hernia discal, adquirida en el trabajo.

Lucía se destacó como buena empleada por realizar bien su trabajo. Sin embargo, cuando

estuvo enferma y tuvo que solicitar permisos para ir al médico y presentar incapacidades, una supervisora la estigmatizó como empleada inútil y la apodó en su ambiente de trabajo “*hospital*”. Adicionalmente, acatando la recomendación médica, Lucía solicitó en la empresa que la trasladaran a lugares que no le demandaran actividades físicas que pudieran empeorar su salud, pero dicha solicitud no solo no le fue concedida, sino que le acarreó permanentes amenazas de despido. Ella aún continúa realizando tareas de limpieza que implican alzar máquinas, mover muebles pesados y hacer maromas para alcanzar a limpiar todo en su jornada (C. López, comunicación personal, 11 de agosto de 2011).

Según Castel (2003) los trabajadores lograron abandonar su estado de inseguridad social permanente gracias a dos movimientos: 1) *Asociar protecciones y derechos a la condición del propio trabajador*; lo que supuso que el trabajo dejara de ser una simple relación mercantil, regulada por el derecho civil, y pasara a ser protegido por el derecho laboral, lo que se traduce en salario mínimo, límites a la jornada laboral, cobertura en caso de accidente o enfermedad, derecho a jubilación, además de condiciones reguladas para el ingreso y la salida de la empresa. 2) *Construir propiedad social*, de modo que la jubilación o la salud dejan de estar a expensas del asistencialismo o del paternalismo empresarial y se constituyen como derechos, condición en la cual el Estado tiene la función de reducir riesgos sociales a través del derecho laboral y de la seguridad social.

Todo esto supuso *la inscripción de los trabajadores en colectivos protectores*. Si bien

la relación contractual es una relación desigual y asimétrica —el empresario impone condiciones— las convenciones colectivas y los derechos laborales en que se inscriben los trabajadores los protegen. Ya no se trata de un individuo que negocia solo, sino que este se ampara en un conjunto de reglas negociadas colectivamente, que le dan fuerza frente al empleador. Es este sentido, no es el trabajador a título individual sino que son los colectivos los que entran en relación con otros, a través del sistema de regulación social. La instancia colectiva aporta seguridad al trabajador individual.

Cuando un trabajador en situación de enfermedad —o una trabajadora en estado de embarazo, por ejemplo— no puede dar rendimiento en la misma intensidad y potencialidad que espera la empresa, puede producirse un choque entre los intereses empresariales y los derechos de los trabajadores, desencuentro que puede ir más allá de la voluntad de los directivos y mandos empresariales.

En medio de este conflicto, la violencia del abuso de poder se hace evidente en el acoso laboral en sus distintas manifestaciones: la arbitraria imposición de sobrecarga laboral, flexibilidad funcional y horaria, el aislamiento al que puede ser sometido el trabajador, los cambios discrecionales en su estatus laboral, son prácticas determinadas por la intención de apurar el retiro del trabajador.

En cuanto a la intencionalidad, se da una clara correspondencia entre *acción y acto*. Hay intencionalidad al acosar a los sujetos, desvirtuar sus reclamos, desencadenar su renuncia o justificar el despido. La percepción

de las directivas empresariales se caracteriza por el desconocimiento de derechos de los trabajadores y la deslegitimación de la lucha por la aplicación de los mismos; mientras que en el ámbito de los trabajadores se da alta incertidumbre laboral y miedo al desempleo, pues el despido supone la muerte social en tanto lo margina del mercado y lo abandona a la inseguridad social.

Directivos y tecnocracia construyen un discurso en torno a los sujetos como problemáticos, con baja disposición frente al trabajo. La víctima solo interpreta estas prácticas de manera intuitiva, la conciencia de la vulneración del derecho suele ser tardía, cuando –resultado del acoso a que ha sido sometida– la persona termina siendo excluida de la relación laboral y sometida a una jubilación anticipada y no deseada.

Para resumir los tres tipos expuestos, una mirada estructural del acoso laboral nos ayuda a percibir la empresa y su estructura como actor, enfatizando en el desempeño de roles y la orientación de las relaciones de poder que entran las relaciones entre individuos.

## Conclusiones

En un mundo globalizado, la lucha por el dominio del capital se acrecienta al trascender las fronteras nacionales. Situación que ha desencadenado estrategias de reestructuración empresarial y procesos de concentración y centralización del capital en los que muchos agentes son excluidos. En esta lucha por la disputa de los mercados y el acrecentamiento del capital, la mano de obra sigue siendo un factor impredecible e incierto, del

cual la empresa hace un uso, en una relación laboral no exenta de conflictos, contradicciones y potencial violencia. A pesar de la asimetría de poder entre capital y trabajo vinculados en la relación contractual, la fuerza de trabajo, a diferencia de otros factores productivos, posee un rasgo distintivo: “la *impredecibilidad e incertidumbre* consustancial a su uso” (Prieto, 1992, p. 92). Esta impredecibilidad demanda del capital mayores retos, razón por la cual no solo se acude a estrategias persuasivas o de negociación sino también coactivas, que pueden desencadenar acoso laboral.

Desde una perspectiva estructural e intersubjetiva, el artículo sitúa el acoso laboral en el contexto del creciente desarrollo de las prácticas de gestión. En este contexto, llama la atención sobre la necesidad de desestimar como elemento esencial en la conceptualización del fenómeno del acoso laboral la *intencionalidad* y centrar el análisis en los *resultados*, es decir, en el *acto*. Nuestro análisis devela la responsabilidad de las organizaciones empresariales en las prácticas de acoso, como instituciones generadoras de estrategias y normas que contribuyen a propiciarlo.

Los procesos dramáticos de fusión, de reestructuración y de implementación de nuevos modelos de gestión empresarial orientados a elevar la productividad y la calidad, desarrollados mediante estrategias de reducción de costos laborales, han favorecido prácticas de acoso laboral en el país. Es necesario reflexionar sobre las formas, medios y acciones orientadas a la maximización del rendimiento que tienen el *efecto*, no siempre deseado, de

generar acoso laboral, prácticas que se encarnan en *habitus*. No obstante la ausencia de intencionalidad, las estrategias movidas por la búsqueda desenfrenada de mayor productividad y calidad sí pueden generar condiciones concretas propiciatorias del acoso laboral.

Las prácticas organizativas señaladas en las tipologías favorecedoras de acoso laboral se transforman en *habitus*. Lo problemático es, por un lado, que estos *habitus* generan estrategias que reproducen una racionalidad práctica. Por otro lado, estas prácticas terminan siendo consideradas componentes naturales del orden empresarial, y se legitiman como potestad de la autoridad de la organización, debido en parte a sujetos con poco sentido de sus derechos laborales y con una escasa o ausente conciencia del acoso laboral. Además, se cuenta con trabajadores que –en buena parte de los casos– ingresan al proceso productivo en condiciones de alta dependencia económica, de incertidumbre laboral, lo que los hace más vulnerables a las disposiciones y al abuso de poder empresarial. Pese a la gradual y creciente pérdida de sus ilusiones, la necesidad y el miedo les llevan a luchar por evitar a toda costa ser sacados del juego socioeconómico del que hacen parte.

Igualmente, la investigación muestra la necesidad de reflexionar sobre el acoso laboral en términos de *interpretación de los derechos*, el cual expresa un conflicto de intereses entre empresa y trabajadores. En estas situaciones, el acoso laboral puede ser desencadenado por un conflicto que enfrenta la percepción empresarial de los derechos –los cuales colocan límites a la apuesta irrestricta al rendimiento– frente a los derechos que los trabajado-

res tienen en el marco de la relación laboral. Aunque no debe confundirse el acoso laboral con el irrespeto de los derechos laborales, esta aproximación ubica algunos casos de acoso en el contexto de lucha y represión en torno a los derechos de los trabajadores en el campo laboral.

En términos sociológicos, el daño ocasionado a la víctima puede hacerse mediante estigmatización y humillación. Por un lado, la permanente clasificación y categorización de los individuos en el ámbito laboral, que cristaliza en atributos negativos y vuelve al individuo *diferente* –estigmatizado– produce un descrédito amplio y una desventaja en el campo de las relaciones laborales, al poner en cuestión su capacidad laboral y su reconocimiento social (Goffman, 2006). Por otro, el acoso desencadena situaciones de sometimiento irrestricto de la voluntad de los trabajadores a las demandas de la empresa. Esta coerción conduce a sentimientos de humillación, en la medida en que se evidencia el trato del trabajador como simple medio. Según Margalit (1997), el elemento central de la humillación es el sometimiento de la voluntad de la víctima a la del subyugador.

La apuesta en este estudio por una mirada estructural e intersubjetiva del fenómeno, permite develar cómo las estrategias empresariales adelantadas en tiempos de globalización y reestructuración pueden desencadenar en prácticas de acoso laboral y atentar contra los derechos laborales y contra la dignidad del trabajo. En este sentido, le cabe a la empresa la responsabilidad de atender a esta problemática y generar medidas de prevención y de reparación a las víctimas, además de generar

espacios de resolución de conflictos. Debido no solo al daño ocasionado, sino a las implicaciones empresariales en materia de productividad y calidad, aparte de considerar los efectos en el ámbito social y familiar.

De ahí que se requiera desentrañar y hacer visible esta problemática para que tanto trabajadores, organizaciones sindicales, empresarios y Estado asuman una posición reflexiva para que puedan contribuir a generar condiciones que impidan el acoso laboral en las organizaciones.

## Referencias

- Abril, G. (1999). Análisis semiótico del discurso. En J. Delgado y J. Gutiérrez. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación social*. Madrid: Síntesis.
- ANIF (2006). Fusiones bancarias y balance de Foga-fin. Carta Financiera. *Revista ANIF*, 133, 2-4.
- Barreto, M. (2011). *Do assédio moral à morte de si: significados sociais do suicídio no trabalho*. São Paulo: Matsunaga.
- Bauman, Z. (1999). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.
- Bourdieu, P. (2001). *Poder, derecho y clases sociales*. Bilbao: Desclée.
- Bourdieu, P. (2003). *Cuestiones de sociología*. Madrid: Istmo.
- Bourdieu, P. (2005). *Las estructuras sociales de la economía*. Buenos Aires: Manantial.
- Camargo, J. A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 6 (1), 51-64.
- Castel, R. (2003). *La inseguridad social ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: Manantial.
- Celis, J. C. (2008). *Reestructuración y relaciones laborales en la banca colombiana*. México D.F.: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Cloninger, S. (2003). Cattell y los cinco grandes. Teorías analítico-factoriales de los rasgos. En *Teorías de la personalidad* (pp. 229-269). México D.F.: Prentice Hall.
- Congreso de la República de Colombia (23 de abril de 2006). Ley 1010 de 2006.
- Einarsen, S. and Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological finding in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Einarsen, S. and Hauge, L. (2006). Antecedents and consequences of workplace mobbing: A literature review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22, 251-273.
- Einarsen, S.; Notelaers, G.; and De Witte, H. (2010). A job characteristics approach to explain workplace bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19, 487-504.
- Gil Calvo, E. (1993). La hipótesis del rol "egoísta". Límites de la teoría de la elección racional. En L. Espinosa y E. Lamo de Espinosa (Eds.), *Problemas de teoría social contemporánea*. Madrid: CIS.
- Giraldo, J. (2005). *Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano*. Extraído el 7 de septiembre de 2011 de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-9998200500200009&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-9998200500200009&lng=pt&nrm=iso).acessos
- Goffman, E. (2006). *Estigma, la identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu editores S. A.
- González, T. D. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clínica y Salud*, 19 (2), 191-204.
- Hirigoyen, M. F. (2001). *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. Madrid: Paidós.

- Hirigoyen, M. F. (2003). *Jornada sobre acoso moral en el trabajo*. Recuperado el 1 de septiembre de 2011 de <http://www.conchadoncel.com/Contenidos/Mobbing/HirigoyenAcosoTrabajo2003.pdf>
- Hubert, A. B. (2001). Risk sectors for undesirable behavior and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 375-392.
- Lamo de Espinosa, E. (1990). *La sociedad reflexiva. Sujeto y objeto del conocimiento sociológico*. Madrid: CIS.
- Lamo de Espinosa, E. (1993). La interacción reflexiva. En J. Rodríguez Ibáñez y E. Lamo de Espinosa (Eds.), *Problemas de teoría social contemporánea* (pp. 387-434). Madrid: CIS.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work University of Umeå, Sweden. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Lipietz, A. (1992). *Espejismos y milagros, problemas de la industrialización en el tercer mundo*. Bogotá: Tercer Mundo Editores.
- López, C. (2002). *Las relaciones laborales en Colombia: opciones estratégicas de los actores*. Madrid: Universidad Complutense.
- López, C. (2007). Cambios en las relaciones laborales y en el trabajo en Colombia, un inicio de siglo con transformaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12 (39), 307-350.
- López, M. A. y Vázquez, P. (2003). La dignidad en el trabajo puesta en tela de juicio. En *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Manguineau, D. (1999). Términos claves del análisis de discurso. En *Análisis semiótico del discurso*. G. Abril (ed.). Buenos Aires: Nueva Visión.
- Margalit, A. (1997). Decent equality and freedom: A postscript. *Social Research*, 64 (1), 147-160.
- Martins dos Santos Souza, T. (2006). *Emoções e Capital. As mulheres no novo padrão de acumulação capitalista*. São Paulo: Pontificia Universidade Católica de São Paulo.
- Martins dos Santos Souza, T. (2011). Formas de gestão na acumulação flexível: O assédio moral. En *Do assédio moral à morte de si: significados sociais do suicídio no trabalho*. São Paulo: Matsunaga.
- Mejía, J. H. (2004). *Formas y consecuencias de violencia en el trabajo*. Medellín: Universidad de Antioquia y Ministerio de Protección Social.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying at the work place*. München: Rainer Hampp Verlag.
- Piñuel, I. (2001). *Cómo sobrevivir al acoso psicológico*. Santander, Cantabria: Sal Terrae.
- Pires Caniato, A. M. (2008). *Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento*. Extraído en agosto de 2011 de [http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?pid=S151637172008000200004&script=sci\\_arttext#end](http://www.revistasusp.sibi.usp.br/scielo.php?pid=S151637172008000200004&script=sci_arttext#end)
- Prieto, C. (1992). *Cambios en la gestión de mano de obra: interpretaciones y críticas*, vol. 16. Madrid: Editores S. A.
- Ramírez, Y. (2004, 19 de agosto). La ley de maltrato en el trabajo. *El Tiempo*, 1-4.
- Sentencia C-780/07, expediente D-6739. Corte Constitucional 2007.
- Shuster, B. (1996). Rejection, exclusion and harassment at work and schools. *European Psychologist*, 1, 293-317.
- Terssac, G. (1996). *Coopération et conception*. E. Friedberg (Ed.). Toulouse: Octarès.
- Urrea Giraldo, F. (1999). *Un modelo de flexibilización laboral bajo el terror del mercado*. Ponencia. Seminario internacional Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI, octubre. CLACSO.

- Valero Julio, E. A. (2006). Hasta donde se puede prevenir el acoso laboral. *UN Análisis* 88, 15-16.
- Warr, P. (1987). *Work, Unemployment, and Mental Health*, Clarendon Press, Oxford.
- Warr, P. (2007). *Work, Happiness, and Unhappiness*. New York: Routledge.
- Warr, P. (1990). *The measurement of well-being and other aspects of mental health*. Extraído en septiembre de 2011, de [http://dtserv2.compsy.unijena.de/ss2010/entwerzpsy\\_ue/37486824/content.nsf/Pages/B2F1EFDB592015E1C125773E003BBAA8/\\$FILE/WARR%20The%20measurement%20of%20well-being%20and%20other%20aspects%20of%20mental%20health.pdf](http://dtserv2.compsy.unijena.de/ss2010/entwerzpsy_ue/37486824/content.nsf/Pages/B2F1EFDB592015E1C125773E003BBAA8/$FILE/WARR%20The%20measurement%20of%20well-being%20and%20other%20aspects%20of%20mental%20health.pdf)
- Weber, M. (1977). *Economía y sociedad*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Wëiss, A. S. (1997). *Modernización industrial: empresas y trabajadores*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Wëiss, A.; Seco, E. y Ríos, J. (2010). *Cambio empresarial y tecnologías de información en Colombia. Nuevas formas de organización del trabajo*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Investigaciones CES.
- Workplace Bullying Institute (2007). *WBI-Zogby U.S. Workplace Bullying Survey*. Extraído el 9 de julio de 2010 de <http://www.workplacebullying.org/research.html>
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1), 70-85.