



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en.....

Estudio Documental del Acoso Laboral o Mobbing desde el
Perfil del Victimario o Acosador

Investigación Teórica

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Brenda Frausto Galicia

Director: Mirna Elizabeth Quezada MTRA

Vocal: Evelin Galicia Gómez MTRA

Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, Junio 2020





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatoria

Mi manuscrito Recepcional es dedicado con mucho amor a mi amada madre Beatriz Galicia Castellanos y a mi amado hermano Alberto Frausto Galicia, por todo su inmenso apoyo, cariño y amor. Por ustedes hoy soy lo que soy y estoy donde estoy.

A ti madre querida te debo mis logros, en especial este, sin ti no habría llegado hasta donde llegue. Me formaste con reglas y normas al igual que con ciertas libertades, gracias a tus regaños, gracias a tus reglas, exigencias, a tu lucha y entereza como madre de familia y profesionista, fue lo que me inspiro para motivarme a salir adelante y tener ambiciones en la vida para alcanzar mis sueños y anhelos.

A ti querido hermano, por tu apoyo, por tu compañía, por ser mi amigo y confidente, siempre has estado ahí para mí y has sido una de mis fuentes de motivación para seguir adelante y yo ser un ejemplo para ti también.

Gracias Madre y Hermano.

Agradecimientos

A MI MADRE

Por haberme impulsado a estudiar y culminar mis estudios, me inspiro a tener ambiciones en la vida para tener un mejor futuro por su apoyo, cariño, amor, comprensión, regaños, atención y sus enseñanzas a lo largo de mi vida a su lado como hija y alumna. Por ella soy lo que soy y ha sido mi musa inspiradora.

A MI HERMANO

Por ser mi mejor amigo, confidente y compañero de aventuras y juegos cuando fuimos pequeños, por alentarme a superarme como mujer y estar siempre presente y acompañándome en mis momentos más difíciles.

A MIS MAESTROS

Por aquellos maestros que siempre me mostraron su apoyo y confianza, por reconocer mis esfuerzos como alumna, por motivarme a seguir adelante, por haberme enseñado muchas cosas valiosas a lo largo de mi trayectoria académica y que nunca dudaron de mí.

A MI ASESORA

Por permanecer aquí junto a mí al término de esta etapa tan importante en mi vida, por guiarme, por ayudarme, por apoyarme e inyectarme confianza en mí misma, porque me enseñó a ser una mejor alumna. Gracias por sus enseñanzas y su confianza en mí.

Índice

I. Introducción	5
II. Planteamiento del Problema	9
III. Justificación	17
IV. Pregunta de la investigación	20
V. Objetivos de Investigación	20
VI. Metodología	21
Estudio Documental del Acoso Laboral o Mobbing desde el Perfil del Victimario o Acosador	22
1. Acoso Laboral “Mobbing”	22
1.1. Origen de estudio del fenómeno	22
1.2. Definición	23
1.3. Hostigamiento laboral	24
1.4. Discriminación Laboral	26
2. Perfil de la Víctima de Acoso Laboral	28
2.1. Perfil desde los rasgos de personalidad	28
2.2. Perfil desde los patrones comportamentales	30
3. Perfil del Acosador Laboral	32
3.1. Perfil desde los rasgos de personalidad	32
3.2. Patrón de conducta del acosador laboral	33
3.3. Factores contextuales relacionados con el acosador laboral	35
4. Estrategias de prevención y afrontamiento del Acoso Laboral “Mobbing”	37
4.1. Intervención a víctimas de acoso laboral	37
4.1.1. Tratamiento	38
4.1.2. Prevención	39
4.1.3. Identificación	41
4.2. Intervención a acosadores laborales	42
4.3. Estrategias organizacionales de afrontamiento	44
4.3.1. Jurisprudencia para el acoso laboral	45
VII. Análisis de Resultados	48
VIII. Discusión	52
IX. Conclusiones:	58
X. Referencias:	63

I. Introducción

El acoso laboral llamado también “mobbing” es una conducta que ejerce el acosador sobre su víctima en el ámbito laboral la cual se ha dado de manera general en los tiempos modernos, por lo que mobbing ya es estimado un problema psicosocial a nivel mundial y se conoce con certeza la gravedad de sus consecuencias. La Organización Internacional del Trabajo (2008, citado en Mendizabal, 2013) explico que al menos el 15% de los trabajadores a nivel mundial han sufrido acoso laboral, mientras que en la Unión Europea el mobbing provoco entre el 50% y 60% de ausentismo laboral y alrededor de 30 mil empleados procedentes de 31 naciones de la Unión Europea han sido víctimas de acoso laboral en su lugar de trabajo. Mientras que en otros países como Brasil, el 39.5% de personas dijeron haber sufrido abuso verbal, provocando esto entre el 10 y el 20% de los suicidios anuales tal como señalo Medina, (2015) y a su vez establece que el mobbing ocasiona alteraciones somáticas y psicopatologías.

Mientras que, en nuestro país, el 22.6% de las mujeres trabajadoras dijeron haber sido víctimas de violencia laboral y el 19.3% fueron víctimas de acoso según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2014). Cabe explicar que el INEGI (2014) dijo que las personas más propensas a desarrollar acoso laboral en nuestro país son aquellos varones que no se ajustan a los estereotipos masculinos, así como los empleados jóvenes que regresan al trabajo después de una licencia de maternidad o paternidad. Sin embargo, las mujeres son las que salen más afectadas. La Ciudad de México presento un porcentaje del 56.5% con respecto a las mujeres acosadas en el trabajo de parte de su jefe mientras que el otro 54.4% fue hecho compañero de trabajo. A esto se une un caso de una universidad

del Estado de Morelos con respecto al acoso laboral que existe entre aquellos docentes que imparten clases en dicha universidad.

El objetivo de realizar esta investigación teórica de corte documental se relaciona con el hecho de describir y analizar el perfil psicológico del acosador laboral, así como conocer su patrón comportamental de éste, con relación a los demás, cómo se comporta ante ellos, cómo actúa y piensa, además de conocer los factores que lo conducen a cometer mobbing laboral. Al conocer el perfil psicológico del victimario se da información para sugerir o brindar algunas estrategias de afrontamiento contra el mobbing, así como mostrar los beneficios de conocer dicho patrón de conducta del acosador laboral para prevenirlo o identificar alguna situación de acoso laboral, así como a quienes posiblemente cumplan con los rasgos comportamentales de un acosador laboral.

Se llevó a cabo una investigación teórica/documental a través de una búsqueda de información en la web, eligiendo aquellas lecturas que cumplieran con nombre completo del autor, fecha, con editorial o nombre de la revista, y que estuvieran bien relacionados con el tema de acoso laboral que incluyeran temas de personalidad y rasgos del victimario, de la víctima y estrategias de afrontamiento contra el mobbing, información necesaria para lograr como resultado los capítulos de esta investigación teórica documental. En el primer capítulo se aborda el tema del Acoso Laboral “Mobbing” desde sus inicios se dio un estudio dentro de una escuela donde se observó como un grupo de niños atacaban y discriminaban a un niño. Relacionado a esto, el Etólogo Konrad Lorenz describió el mobbing o bullying tras observar el comportamiento de un grupo de animales de tamaño menor atacando a un animal de tamaño más grande. En los años 80 Heinz Leymann fue quien otorgo una definición al acoso laboral estableciendo que es una situación en la que

una persona ejerce violencia psicológica de forma excesiva. Desprendiéndose de dicho tema, dos ramas relacionadas que son: el Hostigamiento laboral el cual ejercen patrones sobre sus subordinados por medio de ataques continuos de forma directa o indirecta, y la Discriminación laboral en la que se le niega trabajo a una persona por su lugar de nacimiento, creencias, género y preferencias sexuales.

El segundo capítulo trata acerca del perfil psicológico de la víctima de Acoso Laboral, por lo general las víctimas de acoso laboral cumplen con cierto patrón de conducta y modus vivendi que molesta al acosador o victimario, son personas comprometidas, carismáticas, alegres, felices en su vida familiar, responsables, honestas, son brillantes en su profesión, poseen independencia y tiene dote de liderazgo. El acosador al detectar a estas personas con estas características empieza a ejercer el mobbing sobre ellas hasta lograr su deterioro emocional y profesional llevando a las víctimas a renunciar a su trabajo.

El tercer capítulo relata el perfil del acosador Laboral, este se comporta como una persona aparentemente segura y buena, encantadora, convirtiéndolo en alguien letal para la víctima o las víctimas de acoso laboral. Busca camuflar o esconder sus errores o deficiencias arremetiendo contra su víctima. Catalogan al victimario como una persona falsa, sin remordimientos mentiroso y cruel, lleno de inseguridades, y al detectar a su víctima con las características señaladas en el anterior párrafo, busca frenarla para lograr que esta no logre progresar profesionalmente. El DSM-IV-TR, pone las características esenciales de los acosadores laborales, uno de ellos es el trastorno narcisista de la personalidad que consiste en conducta egocéntrica, quiere que todos lo admiren, antipático, y el trastorno paranoide de la personalidad, en el que el victimario siente desconfianza de todos y tiene intenciones maliciosas

En el capítulo final se explican algunas estrategias de prevención y afrontamiento del Acoso Laboral “Mobbing” como la intervención médica y psicológica a las víctimas que sufrieron el acoso laboral, junto con un tratamiento que contenga fármacos que solo los profesionales pueden proporcionar al afectado, así como la detección de esta problemática por parte de las empresas que deben fomentar un ambiente de tolerancia, respeto e igualdad para todos. También se toca el tema de intervenir psicológicamente a los victimarios para erradicar conductas tóxicas, si como también se explican algunas pocas estrategias organizacionales que hacen las empresas, pero sin duda alguna la estrategia más radical para afrontar el acoso está ligado con el ámbito legal que sanciona y penaliza a quienes hacen o permiten el mobbing laboral pagando ya sea una multa o yendo a prisión.

II. Planteamiento del Problema

El acoso laboral ya es considerado un problema psicosocial a nivel global puesto que cada vez existen más casos de acoso laboral, siendo cada vez más reconocido su alcance en el ámbito laboral y también ya se conoce con certeza la gravedad y variedad de sus consecuencias, pues este tipo de hostigamiento laboral no solo afecta al trabajador que es la víctima de tal situación, también la organización laboral resulta afectada por este mismo factor (Darino, 2015). Para Mendizábal (2013, citado por Ibarra, Escalante y Mendizábal, 2015) el acoso laboral es aquella experiencia de hostigamiento psicológico en el lugar o zona de trabajo, en el cual la víctima se encuentra en una situación de indefensión, tensión, frustración, miedo, impotencia y origina serios desequilibrios en su salud mental y física, afectando así su dignidad e integridad como ser humano causando diversos desequilibrios en su entorno laboral y familiar.

Inicios

Según Olweus, (1978, citado en Peralta, 2004) el tema de acoso laboral “mobbing” se inició en aquellos estudios realizados en escuelas en las cuales se hayo la discriminación y agresiones hacia un niño por parte de sus demás compañeros. “El término de hostigamiento laboral mobbing o bullying fue usado por el etólogo Konrad Lorenz para describir el comportamiento de un grupo de animales menores que amenazan a un animal más grande” (Boada, Diego y Vigil. (2003, Citados en Peralta, 2004, p. 111).

“En los años 80 los países nórdicos empezaron a investigar ahora el acoso laboral en el ámbito de las organizaciones, interés que se fue expandiendo a otros países europeos hasta

alcanzar un fuerte progreso en los años 90". (Hunter y Boyle, 2002, citado en Peralta, 2004, p. 112).

Sobre el término, Darino (2015) menciona que:

En la década de los 80, el término vuelve a surgir en las investigaciones de Leymann, considerado el propulsor moderno del tema, en 1984 publica su primer documento de investigación y en 1986 su primer libro sobre la temática. Elabora en 1990, el primer cuestionario que detecta situaciones de acoso laboral, el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT). (p. 6).

Con este tipo de test se puede saber con seguridad quienes o cuantos individuos sufren de acoso laboral y llegar a datos estadísticos exactos o precisos de dicho problema social.

Se define entonces acoso laboral (mobbing) como la forma de intimidar, amedrentar, obligar, afectar, abalanzarse y atacar en grupo, limitando sus posibilidades de comunicarse, tener contacto social, así como también se le puede denominar de las siguientes formas al acoso laboral: terror psicológico, agresión laboral, violencia laboral y psicológico, perturbación a sus actividades, destruir su reputación y desmotivación (Peralta, 2004, Vidal, 2003, Medina, 2015; Ibarra, Escalante, Mendizábal, 2015).

Luna (2003, citado en Peralta, 2004) comenta que la palabra acoso viene de la palabra acuso, en relación con las raíces de la palabra *accusatio*, del latín que quiere decir *acusaciones* cuyo papel central es el mobbing. El hostigamiento o acoso laboral ha sido definido como el abuso emocional por parte de las conductas impetuosas y desfavorables que se ejercen de manera constante entre compañeros superiores y subordinados, con

contacto negativo, agresivo o poco cortés (Cassitto, Fattorini, Gilioli y Rengo, 2004; Darino, 2015; Ibarra, Escalante y Mendizábal, 2015; Peralta, 2004).

El mobbing es un fenómeno que lleva a la violencia en el lugar de trabajo, el término violencia no solo es agresión física, contiene más conductas que pueden intimidar a quien las padece, así a este tipo de rudeza en la zona de trabajo se añaden las agresiones físicas junto con conductas verbales amenazantes, que intimidan a la víctima (Luna, 2003, citado en Peralta, 2004, p. 112). El acoso laboral es una situación diaria de tortura psicológica que sufre una persona por parte de otra, pues la víctima, aunque no sufre de golpes físicos si sufre de golpes psicológicos hacia su persona al ser intimidada por su agresor.

Acoso a nivel Global o Mundial

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2008, citado en Mendizabal, 2013) expone las siguientes estadísticas mundiales:

- Se dice que a nivel mundial el 15% de los empleados han sufrido mobbing que en sus siglas en inglés significa acoso laboral.
- De acuerdo con los datos emitidos, el mobbing provocó en la Unión Europea el 50% y 60% de ausentismo laboral, el cual ha sido un gasto costoso anual de 20 mil millones de euros.
- En Europa, alrededor de 30,000 trabajadores procedentes de 31 países han sido víctimas de acoso laboral en lugar de trabajo pues ha recibido, agresiones físicas y verbales, humillación, críticas a su persona y hasta amenazas violentas.

Por otra parte, Cassitto., Fattorini, Gilioli y Rengo (2004) mencionan las siguientes estadísticas:

1. En Brasil un 39.5% de las personas respondieron que habían tenido experiencias de abuso verbal en el último año; 32.2% en Bulgaria; 52% en SudÁfrica con 60.1%; Tailandia; 51%; Portugal con 27.4%; en Líbano 40.9% y en Australia 67%.
2. La segunda área de intimidación y mobbing, presentó 30.9% en Bulgaria; 20.6% en SudÁfrica; 10.7% en Tailandia; 23%; 16.5% en Portugal; 22.1% en Líbano; 10.5% en Australia y por ultimo 15.2% en Brasil.
3. Por último, menciono la Tercera Encuesta Europea las condiciones de trabajo en el 2000: casi uno de cada diez trabajadores (9%) comentaron ser víctimas de intimidación en el lugar de trabajo en ese año.

Medina (2015) plantea que el mobbing ocasiona alteraciones somáticas e incluso genera diversas psicopatologías, también ha hallado que entre el 10% y 20% de los suicidios al año se deben a antecedentes de acoso laboral o psicológico en el trabajo.

El mobbing tiene un gran impacto sobre la economía, su costo anual para las empresas asciende a 18.9 millones de euros por las jornadas laborales perdidas en el año, mientras que la Organización Internacional Trabajo ubica al mobbing como el principal factor de estrés y ansiedad, por sobre los casos de violencia física, aun cuando no se considera una patología profesional. (Medina 2015, p. 453).

Como se puede contemplar anteriormente, el mobbing es un factor crucial ante las bajas económicas de las empresas, pues los trabajadores al presentar estrés y ansiedad o violencia física en su lugar de trabajo no podrán desempeñar de forma correcta sus actividades asignadas en dicho puesto, lo que lleva que las empresas no generen la producción que necesitan para generar sus ganancias.

En México

En México, el 22.6% de las mujeres trabajadoras manifestaron haber sido víctimas de violencia laboral y de ese total, 19.3% han sido víctimas de acoso. En la Ciudad de México el 56.5% de las mujeres acosadas en el ámbito laboral declararon que el hecho fue realizado por su patrón o jefe, y el 54.4% fue ejercido por un compañero de trabajo. (INEGI, 2014, p. 4).

Agrega el INEGI (2014) otro dato relevante es que en nuestro país las personas más propensas a ser víctimas de acoso o violencia laboral son (p. 5):

- A. Varones que no se sujetan a los estereotipos masculinos dominantes.
- B. Las mujeres y los hombres jóvenes que regresan al trabajo después de una licencia de maternidad o paternidad.
- C. Hombres jóvenes con puestos de subordinación.
- D. Las mujeres jóvenes son más propensas a violencia sexual.

Medina (2015) comento que en México se detectó un 14% de acoso laboral entre trabajadores administrativos siendo las mujeres las más afectadas, para obtener dichos datos se utilizó el instrumento llamado inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) donde se desglosaron las siguientes estadísticas: 92.3% de los profesores sufren violencia, el 8.8% dijo ser víctima de acoso laboral, el 20.2% de los trabajadores señalaron sufrir acoso laboral psicológico, el 10.5% bajo y el 5.4% medio. El grupo más afectado con base en el autor fue el de 26 a 35 años con un 36.1% y por último un 35.3% mujeres que sufre mobbing.

En México, las víctimas de acoso laboral no cuentan con protección necesaria, reciente, puesto que Ley Federal del Trabajo (2012) que ha realizado ciertos cambios y avances, resulta insuficiente e ineficiente sobre la carencia de una reglamentación que regule o prevenga dichos acosos laborales para la prevención y atención para con víctima y victimario del acoso laboral la cual muestra daño a la salud física y mental y como consecuencia de ello el ausentismo, y principalmente la disminución de la productividad dentro de las organizaciones (Ibarra, Escalante, Mendizábal, 2015). Un factor que debería ser importante para la prevención del acoso laboral podría ser la atención, control y extinción del mobbing, en cualquier ámbito laboral, pues esto facilitaría el contener tantos abusos de poder dentro de las organizaciones y esto haría que los trabajadores no sufrieran de estrés o depresión laboral y por consecuente no existiría absentismo o baja en la productividad.

No obstante, encontramos que en países como España y México no se cuenta con legislación específica, aunque ya se pueden aplicar, pero hay una diferencia entre ambos países, y es que en España si hay justicia para con la sociedad trabajadora en cuanto al acoso laboral ante los tribunales españoles, en comparación con México, donde son limitas las demandas ante el acoso laboral (Ibarra, Escalante, Mendizábal, 2015).

Por otra parte, la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 es aquella que se refiere a los factores de riesgo psicosocial y prevención en el trabajo, la cual trata sobre aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, del sueño, de estrés y de adaptación debido a aquellas funciones del puesto desempeñado, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos peligrosos o a actos de violencia laboral hacia el empleado (Ley Federal del Trabajo, 2018).

Acoso Laboral en Universidad de Morelos

Ibarra, Escalante y Mendizábal (2015) mencionan en su investigación de acoso laboral de una Universidad de Morelos que la competencia laboral entre el personal de dicha facultad para obtener plazas laborales, mejores contratos, ser aceptados en puestos sindicales, para obtener mejor credencialización y tener estímulos económicos, son factores que desencadenan acosos laborales ya que al ver que alguien es más capaz tratan frenar su capacidad e intelecto debido a envidias o porque se sienten amenazados e inseguros ante las actitudes y habilidades de esta persona.

El mismo autor menciona que los maestros no quedaron exentos del acoso laboral en instituciones de educación superior como la UAEM. Como reflexión, se ha encontrado que el acoso laboral existe también entre los maestros, donde cuya organización laboral da pie para ello generando características de violencia laboral entre ellos debido a la competencia jerárquica, para obtener más privilegios ya sea de puestos o bonos económicos, estando ausente la solución de conflictos laborales, entre otros.

Las acciones agresoras pueden ser el aislamiento de la víctima, prohibición de platicar con los compañeros, dirigirse a un o una trabajadora de forma hostil o grosera, hacer comentarios maliciosos sobre alguien en su persona, ridiculizar su aspecto físico o su trabajo, obstaculizar su desempeño laboral; hasta llegar a agresiones que pueden provocar lesiones físicas u otras agresiones como las sexuales. (Ibarra, Escalante y Mendizábal, 2015, p.6-7).

Como conclusión el acoso laboral no solamente se da en empresas, también se da en lugares educativos, como son las escuelas, en este caso entre profesionistas que son los

docentes o planta administrativa existe también el morbbing. He aquí cuando uno o varios maestros pueden acosar a un maestro, de director a maestro o maestro o porque no de maestros o maestro a director. Comienzan a excluir a un (a) maestro (a), se dirigen a esta persona de forma de forma hostil o grosera y obstaculizan su desempeño laboral.

III. Justificación

La importancia de este proyecto es estudiar el patrón de conducta del acosador laboral puesto que se busca esclarecer lo siguiente: ¿Por qué de su conducta agresiva con sus compañeros o subordinados de trabajo?, ¿Por qué lo hace?, ¿Porque actúa de esa forma?, ¿Qué pasa por su mente?, ¿Siente satisfacción al acosar a su víctima o siente más frustración? o ¿Tiene miedo de la competencia laboral? Eso es por el lado del perfil del acosador, pero también se tiene interés por investigar que posturas tener frente al acoso laboral ¿Qué hacer ante el acoso laboral?, ¿Qué que es recomendable hacer ante una situación de acoso laboral? y ¿Qué postura tomar ante el acoso laboral?

La importancia de dicho tema en la actualidad es que los trabajadores o empleados están renunciando a sus empleos más que nunca debido a que no pueden soportar la presión, la violencia, agresiones físicas verbales a su persona, humillaciones, hostigamiento, etc., bajo las cuales que están sujetos diariamente en su ámbito laboral, por ende muchos empleados deciden renunciar por miedo o ya no padecer más el acoso laboral (Peralta, 2004; Mendizábal, 2013; Darino, 2015) También este es indicativo de suicidios anuales a nivel mundial, lo cual es alarmante puesto que se atenta con la integridad física y mental de una persona al estar siendo atacada diariamente por sus jefes o compañeros de trabajo (Medina, 2015).

Las consecuencias de esto es que afectan también a las organizaciones en cuanto a la productividad ya que, por los altos índices de bajas laborales, afectan la economía de las organizaciones y estas se van a la quiebra por no saber cómo provenir los acosos laborales que existen dentro de sus instalaciones (Ibarra, Escalante y Mendizábal, 2015). Es

importante estudiar este tema porque de seguir el acoso laboral puede existir una gran crisis económica en las industrias ya que la mano de obra genera ganancias económicas, al no haber mano de obra, las empresas no perciben ganancias económicas y por ende el mobbing es un riesgo latente para las empresas (Cassitto, Fattorini, Gilioli y Rengo, 2004; Ibarra, Escalante, Mendizábal, 2015).

Con la presente investigación documental se pretende dar a conocer el perfil del acosador laboral, cuáles son sus características, cómo se comporta, su forma de actuar, de pensar o de expresarse ante los demás. Esto ayudara a conocer el patrón de conducta del acosador laboral, cuál es su modus operandi. También es importante informar sobre las causas que provocaron que esta persona se volviera acosador laboral, así como las situaciones que detonaron que esta persona sea como es y poder darle atención psicológica para su bienestar y la sana convivencia con los demás, con esto su calidad de vida mejoraría.

Resultado de esta investigación se pueden proporcionar recomendaciones ante una situación de acoso laboral, como, por ejemplo: ¿qué posturas tomar para hacerle frente al acoso laboral?, ¿cómo conducirse ante una situación de mobbing sin perder la calma o los estribos? Al efectuar dicho trabajo se podría ayudar a reconocer el patrón de conducta del acosador. Esto beneficiará a los trabajadores ya que ayudará a la situación desde el punto de vista de la víctima y el victimario. Esta investigación proporcionara información que es útil para la sociedad con relación a los trabajadores que son víctimas de acoso laboral los cuales resultarían los más beneficiados.

Así mismo, este trabajo puede servir como manual de referencia para futuros psicólogos que investiguen sobre este tema del acoso laboral al reunir las características que conforman el patrón de conducta del acosador y que recomendaciones dar a las personas frente al acoso laboral.

IV. Pregunta de la investigación

¿Cuáles son las características del patrón de conducta del acosador laboral y cómo esto ayudaría a hacerle frente al acoso laboral?

V. Objetivos de Investigación

Objetivo General

Describir el perfil psicológico del acosador laboral con base en su conducta y establecer con esta información estrategias de afrontamiento en torno a la temática.

Objetivos específicos

- 1. Analizar el perfil del acosador laboral, en base a la literatura, ¿cómo se conduce?, ¿cuáles son sus características? y ¿cómo piensa? para conformar un patrón comportamental.
- 2. Proporcionar alternativas para enfrentar el acoso laboral con base en la literatura.
- 3. Mostrar cuales son los beneficios de establecer el patrón de conducta del acosador laboral.

VI. Metodología

El método empleado para dicho proyecto fue meramente de carácter documental, se recopiló toda la información necesaria para que se tuviera una indagación precisa de lo que se quiere lograr para dicho trabajo que es el de informar acerca del perfil psicológico del acosador laboral, teniendo como principal interés estudiar su patrón de conducta, su forma de pensar, de expresarse, etc.

Los otros temas de interés que se investigó es el relacionado con las víctimas para que ellas puedan saber cómo actuar o comportarse para enfrentar una situación de acoso laboral y sobre las estrategias de afrontamiento para el mobbing.

La recopilación de la información necesaria y precisa de dichos temas fue en libros y revistas electrónicas, algunas fuentes estadísticas, para tener un informe completo y verídico para dicho proyecto de investigación y así lograr los objetivos propuestos de dicho trabajo.

Las fuentes utilizadas se limitaron a investigaciones teóricas de autores citados a lo largo del proyecto, todas las fuentes usadas fueron únicamente del idioma español, no se incluyeron fuentes que no tenían nombre del autor o año, así como fuentes que tratasen de acoso sexual y laboral hacia mujeres, puesto que los hombres igual pueden sufrir de mobbing.

Estudio Documental del Acoso Laboral o Mobbing desde el Perfil del Victimario o Acosador

1. Acoso Laboral “Mobbing”

1.1. Origen de estudio del fenómeno

Es importante conocer el acoso laboral o *mobbing* ya que este es un peligro psicosocial, producido dentro de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de las empresas u organizaciones que ha ido creciendo en los últimos años, el cual trae consigo consecuencias fatales no solo para la víctima, sino también para las empresas que tienen riesgo de disminución de productividad (De Miguel, Prieto, 2016).

Según Olweus, (1978, citado en Peralta, 2004) el tema de acoso laboral *mobbing* tuvo sus orígenes en aquellos estudios realizados en escuelas en las cuales se encontró que existía la discriminación y ataque hacia un niño por parte de sus demás compañeros. Esto con el tiempo llevó a que el acoso dentro de los centros laborales se le llame de diferentes formas: acoso laboral, o psicológico, incluso por los tribunales como *mobbing* término que proviene de la lengua anglosajona que significa una multitud atacando a un solo individuo (González, 2011).

Esto está relacionado con la definición del Etólogo Konrad Lorenz quien usó el término hostigamiento laboral, *mobbing* o *bullying* para poder describir el comportamiento de un grupo de animales más chicos que agredían a un animal de tamaño más grande (Boada, Diego y Vigil, 2003, citados en Peralta, 2004). Es importante conocer en que consiste el acoso laboral para así poder detectar si se está viviendo o padeciendo dicha situación, ya

que este se puede dar en un grupo que este atacándonos o atacando a un compañero de trabajo, con agresiones psicológicas o verbales que humillen a la o las personas.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2005), el acoso laboral consiste en cualquier acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hieren a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta. (De Miguel y Prieto, 2016, p. 27).

Pero ¿cómo se define el acoso laboral? y ¿Quién lo definió? Esto se explicará a continuación:

1.2. Definición

En los años ochenta el autor Heinz Leymann fue quien otorgo una definición del acoso laboral como aquella situación en la que una persona ejerce violencia psicológica de forma exagerada, de manera sistemática y continua por mucho tiempo hacia otra persona u otras personas en el trabajo, con el propósito de obstaculizar la comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbarlo y logra que finalmente esa persona o personas acaben abandonando su trabajo (De Miguel y Prieto, 2016).

Se define entonces acoso laboral (mobbing) como la forma de intimidar, obligar, amedrentar, atacar en grupo, limitar sus posibilidades de comunicarse como tener cero contacto social, así como también se le puede denominar de las siguientes formas al acoso laboral: terror psicológico, agresión laboral, violencia laboral y psicológico, perturbación a

sus actividades, destruir su reputación y desmotivación. (Peralta, 2004; Vidal, 2003; Medina 2015; Ibarra, Escalante y Mendizábal, 2015).

Se puede entonces entender aquí que aquellas personas que ejercen acoso sobre sus víctimas lo hacen para obstaculizar su trabajo y que éstas no se concentren y tengan el desempeño adecuado para realizar las funciones que les corresponden, los acosadores pueden valerse de algunas tácticas para lograr el desequilibrio emocional de sus presas, estas pueden ser las siguientes:

1.3. Hostigamiento laboral

Fondevilla (2008) agrega que el hostigamiento (también conocido como mobbing) es un comportamiento dañino de superiores a inferiores dentro de una organización laboral, en la cual el afectado o los afectados son sometidos a acoso y ataques sistemáticos de manera continuada de forma directa o indirecta por parte de una o más personas.

Aquí se podría decir que el acoso en el trabajo es realizado siempre por personas con cargo alto sobre los demás y para que nadie pueda destacar más que el este realiza actos que obstaculicen el buen desempeño de sus subordinados. Por su parte Prieto (2018) menciona que el término anglosajón mobbing se utilizó a partir de los trabajos que Leymann realizó a mediados de la década de los ochenta, para definir las posturas del acoso moral o hostigamiento en el ámbito laboral, Leymann definió el mobbing o psicoterror como aquel proceso de destrucción compuesto meramente de conductas hostiles o adversas. El mismo autor menciona que el hostigamiento laboral (mobbing) se compone de 4 fases:

- Fase 1: Inicio por un incidente crítico: el conflicto es mal resuelto por la organización y en esta fase se dice no existe acoso moral, pero la víctima lo percibe.
- Fase 2: Acoso y estigmatización: comportamientos agresivos sutiles desde inicio, al menos, una vez por semana durante 6 meses según Leymann. El objetivo es deteriorar la imagen pública de la víctima.
- Fase 3: Intervención de las autoridades de personal: atropellamiento de los derechos de la víctima y entrar en funcionamiento el error en la atribución, que quiere decir: echarle la culpa a la víctima y no en el agresor.
- Fase 4: Exclusión: cuando el mobbing no es resuelto, se finaliza con la salida de la víctima de la organización.

La Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS, 2017) explica la definición de Hostigamiento laboral desde dos perspectivas:

Para la Ley Federal del Trabajo en el Artículo 3º: Hostigamiento, se entiende por el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, por medio de conductas verbales y físicas. Mientras que para la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007) el hostigamiento tiene connotación sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral. (p. 10-11).

Se pueden reflexionar que entonces el hostigamiento laboral intenta posiblemente de eliminar a los individuos que resultan una amenaza para el acosador, ya sea por sus posibilidades de ascender, su forma de trabajar, o que son personas diferentes al resto del grupo siendo estas propensas a una discriminación.

1.4. Discriminación Laboral

Para Velaochaga (2018) la discriminación laboral son las decisiones negativas de empleo relacionadas con origen o lugar de nacimiento, en lugar de ver las habilidades de productividad y potencial que posee el empleado, es entonces que la discriminación laboral es el trato de menosprecio hacia las personas por motivos ajenos a su capacidad e ingenio en el ámbito laboral.

Para ser más claros y específicos, Velaochaga (2018) aporta la siguiente definición de discriminación laboral:

La discriminación laboral empieza cuando se le niega el trabajo a una persona por razón ajena a su capacidad, quedando rechazada y negándole una oportunidad para trabajar; lo cual genera un problema a la sociedad, provocando desempleo y pobreza en la sociedad. (p. 5).

Por su parte Pallares (2018) dice que discriminación laboral es la exclusión y preferencias relacionadas con motivos de raza, color de piel, sexo, creencias religiosas, opinión sobre la política, ascendencia u origen social, que tiene como fin revocar la igualdad de oportunidades de trabajo para todos. El mismo autor en su investigación de corte teórico menciona los diferentes tipos de discriminación laboral:

- Discriminación por género: La violencia y la discriminación dentro del ámbito laboral es hacia las mujeres, quienes son más propensas a la marginación, son empleadas en ocupaciones más reducidas que los hombres y son mal pagadas.

- Discriminación a personas con problemas de salud: Es una forma de violencia laboral que discrimina mediante despidos sin pruebas médicas, sin notificación ni entrevista, negando prestaciones del seguro de salud o reducciones salariales.
- Discriminación por edad: Fijar límites en la edad para la contratación, como catalogar al aspirante de avanzada edad con una falta de potencial.
- Discriminación socioeconómica: Es realizado por la persona que va a contratar, como un factor que no guarda relación con el desempeño, versatilidad o esmero que puede llegar a tener la persona para realizar cualquier tipo de tarea.

Por último, Pallares (2018) menciona en su investigación que tanto el mobbing y la discriminación laboral se relacionan por ser ambas clasificadas como patologías laborales por parte de Organización Mundial del Trabajo. Para concluir, se podría decir que en sí mismo el mobbing ya es una actividad discriminatoria, puesto que en el acoso laboral un grupo de individuos discrimina y tortura psicológicamente a otro por su forma de ser, de trabajar o por sus diferencias, que les molestan o les resultan intimidantes para aquellos acosadores, desde ese aspecto entonces analizaremos el perfil psicológico de la víctima para indagar más a fondo su conducta.

2. Perfil de la Víctima de Acoso Laboral

2.1. Perfil desde los rasgos de personalidad

Para comenzar este apartado tocaremos el punto de ¿Que es personalidad? La personalidad es aquel resultado de la articulación dinámica de los aspectos psicológicos que son de carácter intelectual, afectivos, cognitivos, pulsionales y biológicos que son fisiológicos y morfológicos, que son únicos de cada persona y que le distinguen de las demás (Salvaggio y Sicardi, 2014).

Cuando se habla de personalidad también se remite la literatura a los rasgos de personalidad, pero ¿Que son los rasgos de personalidad? Sobre esto nos comenta De Jesús (2015) al mencionar que:

Los rasgos de personalidad encierran ciertas características que todos los seres humanos tienen y que muchas veces son diferentes en cada individuo sin embargo existen actitudes similares, es por eso que se clasifican en algún apartado para dar a conocer las diferentes características (p. 11).

Según Almenta (2015) los rasgos de personalidad de la víctima de mobbing son los siguientes: la victima tiene o posee rectitud, rigidez, alto sentido de la justicia, honestidad, es cooperativo, alto sentido de responsabilidad y brillantes profesional. Otros rasgos de personalidad de la víctima que ya sufre de acoso laboral son reacciones emocionales de miedo que lo conducen hacia un juego de roles y asumir conductas que no van con su estilo, actúa de forma agresiva, revela enojo, genera paranoia, depresión, ansiedad, tiene

mucho dolor, se siente desesperada o vulnerable (Ireland y Snowden, 2002, citados en Alcides, Camargo, Puentes y Suarez, 2010).

Por otro lado, Goffmann (1996), citado en Alcides et al., 2010) mencionaba que los rasgos más evidentes en las víctimas son que carece de intercambio social en su vida diaria, imaginándose como una persona insegura ante los demás y por la forma en que los otros lo sienten. Aquí surge la pregunta ¿Por qué se debería estudiar el perfil de la víctima?

Una característica que llama la atención es el perfil de la víctima de acoso laboral, pues son personas muy trabajadoras, destacados, creativos, solidarios, alto nivel ético y son populares, claro que también pueden ser víctimas por ideología, sexo o religión, lo cual puede desencadenar la ira y envidia del acosador. (Duque, 2010, p. 3).

Es importante como psicólogos organizacionales analizar y conocer los rasgos del perfil psicológico de las víctimas para definir y conocer sus características de comportamiento que los clasifica como blanco fácil para ser víctimas de mobbing, pues los acosadores eligen a sus víctimas con ciertas características.

Los acosadores eligen a sus víctimas con cierto tipo de modus vivendi: son alegres, son felices en su vida familiar, capaces, tienen talentos, carisma, orientación ética, son muy independientes, dotes de liderazgo y popularidad, lo que despierta en los acosadores cierto aire de envidia y complejo de superioridad (Cobo, 2013).

La víctima de acoso laboral empieza a sufrir efectos cognitivos, como la pérdida de memoria, aparecen miedos e inseguridad, no pueden concentrarse, efectos psicósomáticos y físicos, como dolores de cabeza y espalda, dolores cervicales, e insomnio (Alcides, et al.,

2010). Con esto podemos observar que las personas que antes eran capaces en su trabajo tenían una vida antes normal ahora se ve afectada y sufre cambios de manera negativa, lo que antes era una persona audaz y capaz se convierte ahora en una persona retraída e insegura cambiando de forma radical su patrón de conducta.

2.2. Perfil desde los patrones comportamentales

¿Qué es un patrón de conducta? El patrón de conducta no es un rasgo de personalidad, ni una reacción a una situación desafiante, es simplemente la reacción de una persona predispuesta de carácter lógico para una situación que le resulta desafiante (Corredor y Monroy, 2009).

Almenta (2015) dice que la víctima posee baja autoestima, es incapaz de soportar situaciones de mucha presión y no sabe cómo defenderse, mientras que Góngora, Martín y Rivas, (2002, citado en Alcides et al., 2010) agregan que estas víctimas de acoso laboral se van dañando de forma profesional y psicológicamente hasta perder por completo su autoestima. Caen en una rotunda depresión, adquieren enfermedades de tipo psicossomático, como insomnio, alcoholismo e incluso, llegan hasta el suicidio.

Otro factor al cual puede ser propensa la víctima a acoso laboral es que por diversas razones ésta no pueda integrarse al resto de los compañeros, y por ello sea discriminado y sea vista como una posible amenaza a la hora de conseguir un ascenso en la empresa (Padiá y De La Iglesia, 2002, citado en De Miguel y Prieto, 2016). Aquí se puede señalar que los rasgos comportamentales de las víctimas se dan ante una situación que resulta desafiantes para ellas como es el constante acoso que viven su lugar de trabajo, el cual les hace cambiar su forma de comportarse a cómo eran o se comportaban antes.

La salud de la víctima se puede ver en riesgo ya que esta puede padecer y sufrir efectos como ansiedad, inquietud, fatiga, tensión muscular, insomnio, desconcentración, irritabilidad, depresión, impotencia, apatía, melancolía, estrés o desmotivación lo cual lo puede llevar a tal punto de cometer suicidio, así como esto trasciende más allá de la vida laboral de la víctima, también llega al ámbito personal y familiar del trabajador (De Miguel y Prieto, 2016).

Como se mencionaban anteriormente, se puede deducir que el rasgo comportamental de la víctima de mobbing se da ante una situación que es un desafío que las personas sienten cuando son acosadas laboralmente, toman rasgos comportamentales que no son propiamente suyos y muchas veces negativos para ellos mismos ya que no saben cómo afrontar la situación que viven por parte de su victimario el cual tiene sus propósitos para realizar el acoso laboral a las personas que están a su mando, a continuación, se explicara ahora el perfil del victimario.

3. Perfil del Acosador Laboral

3.1. Perfil desde los rasgos de personalidad

Tim Field en 1996 describió el perfil del acosador como una persona mentirosa o engañosa con una supuesta apariencia de seguridad, como alguien controlador, agresivo, que no es capaz de asumir culpas y que es muy buen actor, poniendo de ejemplo el personaje de Mr Jekyll y Hyde, teniendo comportamientos iracundos, irritantes y ofensivos con la víctima (Duque, 2010).

Por su parte, Almenta (2015) encontró que el perfil más frecuente del acosador es de carácter psicópata, antisocial, es una persona narcisista y con actitudes paranoicas. Por último, Iñaki Piñuel (2004, citado en Duque, 2010) “aseguró que los acosadores laborales son “asesinos en serie” dentro las empresas, los cataloga como sujetos demasiado peligrosos, que sufren complejo de inferioridad que los lleva a arremeter contra sus víctimas para así compensar sus errores”. (p. 7)

Así mismo, Cobo (2013) hace referencia hacia el estudio de corte teórico del autor Vicente Garrido quien explicó el comportamiento del hostigador como un tipo de psicópatas organizacionales mas no delincuentes cabe aclarar por la vía legal, esto fue entre los años 80s y 90s y para este autor el perfil del acosador obedece a una actitud psicópata, capaz de manipular, el mismo autor menciona que el acosador laboral posee actitudes de tipo psicopático como son:

- Encanto Superficial
- Vida parasitario

- Grandiosidad
- Mentiroso
- Sin remordimientos
- Manipulación
- Cero empatía

Es importante conocer el perfil psicológico del acosador porque con ello se detecta los rasgos característicos del sujeto como una persona fría, narcisista, débil, acomplejada, tiene dos caras, una: la cara amable cae muy bien, es atento (a) con apariencia de buena persona lo cual le hace letal para la víctima (González, 2011).

Se observa a través de los autores que han estudiado dicho perfil y en base a sus hallazgos podemos decir que él o la acosadora tiene rasgos de mediocridad, es envidioso, narcisista, controlador, inseguro, oportunista, dos caras, manipulador, incapaz de asumir sus responsabilidades, con complejos de inferioridad y carácter agresivo con una conducta característica que se explicara más adelante.

3.2. Patrón de conducta del acosador laboral

Almenta (2015) mencionó que la conducta del acosador laboral tiene muy claro un comportamiento en el cual este intenta encubrir o camuflar sus deficiencias, miedos e inseguridades. Según el DSM-IV-TR, la característica principal del trastorno narcisista de personalidad es un patrón de conducta de grandiosidad, necesidad de que lo admiren, antipatía, relacionado con el trastorno paranoide de la personalidad, siente desconfianza y suspicacia para con los demás, con intenciones maliciosas y por último padece el trastorno

antisocial de la personalidad, que es un patrón de desprecio hacia los demás (DSM-IV-TR, 2005, citado en Duque 2010).

Por otro lado, en el manual de psicopatología de Belloch, Sandín y Ramos (1995), la conceptualización del DSM-III-R, la personalidad sádica cumpliría con al menos cinco criterios de un acosador laboral cuya conducta estaría enmarcada por un patrón patológico, cruel, humillante y agresivo, dentro de los que estarían tratar o castigar con excesiva dureza a algún subordinado, se divierte o disfruta con el sufrimiento físico o psicológico de otros, mentir para causar daño, conseguir que otros hagan la propia voluntad atemorizándolos, restringir la autonomía de quienes le rodean. (p.7).

Con la información anterior de los manuales DSM-III-R, y del Manual de Psicopatología de Belloch, Sandín y Ramos del año 1995, Duque (2010) pudo englobar 20 características conductuales del acosador laboral:

1. Complejo de inferioridad
2. Mentirosos
3. Manipuladores
4. Hábiles al hablar
5. Ineficaces laboralmente
6. Envidiosos
7. No tienen remordimiento
8. Desconfiados
9. Son controladores

10. Agresivos
11. Humillan a otros
12. Son Crueles
13. Invasivos
14. Explotadores
15. Son Inseguros
16. Carecen de empatía
17. Son Maliciosos
18. No conocen límites
19. Les gusta infundir temor
20. Buenos actores

Por último, al analizar el perfil del acosador laboral, bien todos podríamos ser víctimas de mobbing, nadie queda exento de convertirse en un acosador laboral dependiendo de las circunstancias y teniendo en cuenta desarrollar algunos de los rasgos anteriormente enlistados (Duque, 2010).

Visto lo descrito, podemos decir que cualquiera podría convertirse en acosador laboral, incluso las víctimas podrían convertirse en un futuro acosadores laborales debido a lo que ellos sufrieron, pero para ello deben reunirse las condiciones para darse el mobbing que muchas veces está ligado a una mala organización de las empresas.

3.3. Factores contextuales relacionados con el acosador laboral

Los autores Moreno, Rodríguez Garrosa y Morante en el año 2004, determinaron que el Acoso Laboral se debe a la mala organización del trabajo dentro de las empresas puesto que

una mala cultura organizacional, liderazgo indebido y autoritario fomentan el incremento de las conductas de acoso laboral (Duque, 2010).

Cuando no existe una buena cultura organizacional, entonces se puede deducir que no estarán capacitadas para enfrentar dicho fenómeno como es el acoso laboral y por ende existirán cada vez más casos así, pero ¿que podría hacer la organización para estar capacitada ante esto? Veamos a continuación algunas estrategias de prevención y afrontamiento para el mobbing.

4. Estrategias de prevención y afrontamiento del Acoso Laboral “Mobbing”

4.1. Intervención a víctimas de acoso laboral

Estas son algunas de las intervenciones psicológicas para víctimas de acoso laboral según la Unión General de Trabajadores (UGT) y la Escuela de Relaciones Laborales (2013):

- ❖ Desahogo Psicológico (DP): Este consiste en el desahogo del estrés por incidentes críticos y es una forma de intervención de crisis en contraposición del tratamiento psicológico. El mismo autor comenta que las sesiones en grupo resultan ser más efectivas, aunque el desahogo sea individual y la mayoría de los empleados se sienten más apoyados por parte de sus empresas.
- ❖ Salud mental: consiste en asesoría psicológica y terapia cognitivo conductual (TCC) que tiene el fin de darle a la persona la oportunidad de vivir de forma más agradable y con más recursos. El mismo autor menciona que se puede trabajar de forma individual o por grupos y es efectivo para el afrontamiento de los efectos del acoso. En los resultados se muestra que reducen los síntomas de ansiedad y depresión, así como mejora la autoestima y las habilidades interpersonales.

Para poder abordar del mobbing en consulta Prieto (2018) por su parte aclara que la ayuda clínica se da afuera de la empresa y el médico familiar se encuentra en una posición más concisa para la detección y abordaje de dicho problema psicológico que sufrió la víctima de mobbing, para el diagnóstico de enfermedades generadas por mobbing es necesario, mantener una actitud de activa, o por medio de un conjunto de datos que se

recogen en la historia clínica del paciente con un objetivo diagnóstico sobre actividades de hostigamiento, ante cuadros sintomáticos compatibles.

Con relación a lo anterior, las intervenciones psicológicas ayudaran a la víctima a sobrellevar los problemas que está siendo un fuerte desafío en su vida, y como deberá afrontar dicha situación, para ello, así como recibirá atención psicológica tendrá derecho a recibir un tratamiento adecuado como el que se explica a continuación.

4.1.1. Tratamiento

El tratamiento que se sugiere para la intervención de víctimas de acoso laboral es el siguiente según Foa, Keane y Friedman (2003, citados en UGT y la Escuela de Relaciones Laborales, 2013):

- Es importante que el tratamiento médico esté disponible en caso de que la víctima haya sufrido lesiones a nivel físico, abuso sexual, etc., ya que se afirma que las personas traumatizadas son propensas a desarrollar enfermedades médicas y presenten síntomas físicos como úlceras, lumbalgias, cefaleas, etc.
- En tales casos la farmacoterapia será vista como coadyuvante de psicoterapia, los fármacos tienen mayor efectividad de disminuir los síntomas del Trastorno de estrés postraumático (TEPT), así como depresión, trastorno obsesivo-compulsivo, , pánico, etc., pero solo deben ser recetados en el caso de ser diagnosticado TEPT, deben existir pruebas concluyente de que la terapia cognitivo-conductual.

El mismo autor menciona que hay pruebas fehacientes de que la terapia cognitivo-conductual resulta ser de gran eficacia por lo que el uso de fármacos solo debe emplearse pacientes que presenten síntomas disruptivos que interfieran con la psicoterapia. Por otro

lado Prieto (2018) Sugirió como tratamiento hacia las víctimas de acoso laboral debe facilitarles el reconocer el maltrato, así como controlar la ansiedad, depresión, por medio de tratamientos como la psicoterapia junto con técnicas que ayuden a afrontar el estrés.

Para víctimas que sufren acoso laboral se les recomienda que se sometan a una terapia psicológica nivel clínico para que puedan aprender a quitarse los temores, las angustias y las ansiedades para que puedan ser ellas mismas de nuevo y recobren su vida que tenían anteriormente, nosotros como psicólogos organizacionales deberíamos trabajar en equipo con los psicólogos clínicos, finalmente ambos somos de la misma rama, también nosotros podemos ayudar a las empresas a prevenir el acoso laboral ¿pero cómo se podría prevenir?

4.1.2. Prevención

Para evitar situaciones de acoso y violencia laboral en el trabajo se requiere fomentar en las empresas un ambiente de paz, dignidad, cooperación, de tolerancia, e igualdad de oportunidades para todos, promover el diálogo y la comunicación, soluciones, el reconocimiento de los esfuerzos de los empleados, igualdad de oportunidades de desarrollo personal y profesional, para erradicar la violencia en el trabajo (UGT, Escuela de Relaciones Laborales, 2013). Mientras que Prieto (2018) dice que la prevención primaria contra el mobbing correspondiente al ámbito laboral, son los mecanismos de la organización, las empresas e instituciones que deberán mediar los conflictos por medio de normas conductuales apropiadas hacia sus empleados.

Para la prevención contra el mobbing según Caplan (1964, citado en Martín 2011) estableció tres niveles de prevención aplicables en el campo psicológico:

- La prevención primaria, dirigida a quienes no han sido afectados por el riesgo que se quiere evitar. Consiste en que la institución debe ser capaz de reducir sustancialmente el riesgo de mobbing en el jefe a subordinado y viceversa, monitorea la relación entre el jefe y sus subordinados y tiene la última palabra sobre las evaluaciones y decisiones que los afectan.
- Prevención secundaria: a quienes lo estuvieron, pero no están aún en una situación severa o crónica. También es un procedimiento de apelación, que posibilite a cualquier integrante de la organización perjudicado a solicitar ayuda a niveles superiores
- Prevención terciaria, Esta enderezada a rehabilitar a las víctimas que sufrieron mobbing laboral en su zona de trabajo.

Otros sistemas de prevención:

Los reportes y en especial las grabaciones que se hagan en los sitios de trabajo son de gran ayuda para identificar los lugares y actividades laborales donde se vean signos de violencia, así se podrán grabar incidentes que sean potencialmente peligrosos como agresiones que provoquen lesiones, es importante que hayan cámaras en sitios que sean ideales para generar violencia, y por último es importante que los empleados sepan donde pueden ir a reportar sus quejas (UGT, Escuela de Relaciones Laborales, 2013).

Es importante prevenir el acoso laboral ya que no es nada sano para víctima estar adquiriendo inseguridades y miedos al estar trabajando y esto perjudica a las empresas en cuanto a la productividad, sin embargo ¿Cómo se puede identificar el mobbing para prevenirlo?

4.1.3. Identificación

Heinz Leymann, padre del mobbing dijo lo siguiente: cuando hay una o varias de las 45 actitudes hostiles y estas se repiten al menos una vez a la semana durante al menos 6 meses entonces existen Mobbing (UGT, Escuela de Relaciones Laborales, 2013). Por su parte, Landin y Cervantes (2011) mencionan que existen estudios psicológicos, que dicen que debe haber un continuo maltrato verbal ligado a un comportamiento agresivo hacia la misma persona por lo menos seis meses, manifestado en más de 40 comportamientos, como por ejemplo ningunear, acusar a la víctima de todo tipo de errores, o desprestigiarla.

Por último, la UGT y Escuela de Relaciones Laborales, (2013) agregan que también se puede identificar el mobbing por largas jornadas laborales estando las personas más solas y propensas a situaciones de acoso dándose la posibilidad de mayores casos de abuso sexual, ansiedad, estrés etc., sin contar con el aumento de ausentismo, cambio de puestos y el descenso de productividad.

Como hemos visto el mobbing tiene que presentarse en un lapso de 6 meses consecutivos para catalogarlo como tal, según Heinz Leymann (citados en UGT, Escuela de Relaciones Laborales, 2013) el acosador deberá tener actitudes agresivas, en conjunto con maltrato verbal, ningunear, acusar a su víctima ante otros y desprestigiarla para llevar a cabo su cometido, generando mayor depresión, ansiedad, estrés, inseguridades y miedos en la víctima, es así como podemos identificar una situación de acoso laboral, sin embargo para evitar esta situación por otra vía sería el de intervenir a los acosadores laborales para que eviten conductas inadecuadas para con sus compañeros.

4.2. Intervención a acosadores laborales

Al detectarse una situación de acoso laboral, la empresa tendrá que tomar cartas en el asunto, en el cual se aplicara una sanción al acosador, por ende, la empresa deberá apelar al sentido común de valores de cultura del respeto para que así mismo el acosador se comporte de acuerdo a estos principios, reduciendo así su conducta agresiva (Piélago, 2016).

Estas son las conductas que no son toleradas por ser tóxicas ya que contaminan las relaciones personales en el entorno de trabajo que originan el acoso laboral y que el acosador deberá evitar hacer (Piélago, 2016):

- Ridiculizar y no decir nada de frente.
- Nunca ofrecer ayuda.
- Manifestar rencor y desconfiar de todos.
- Exigir lo que no se está dispuesto a dar: educación y respeto.
- Transmitir rumores.

Comportamientos no tóxicos que deben hacer los acosadores laborales apoyándose en Piélago (2016):

- Hablar positivamente y no participar de críticas destructivas
- Destacar lo positivo del trabajo de otros
- Ofrecer ayuda cuando se observe alguna dificultad.
- Respetar los aspectos personales de los compañeros
- La educación y el respeto son innegociables en todos los ámbitos de la vida.

Bruce Tulgan (2014, citado en Silverberg, 2016) sugirió ayudar a los empleados tóxicos para mejorar su comportamiento, se debe reunir con el empleado difícil para conocer su comportamiento para así monitorearlo, medirlo y evaluarlo por medio de una entrevista para eliminar los problemas potenciales, esto puede ayudar a corregir el comportamiento toxico, sin embargo, si no mejora la conducta del empleado, se recomienda despedirlo ya que no sigue las instrucciones indicadas.

Muñoz (2011) dice que los empleados tóxicos generan conflictos y negatividad en el equipo, quitan motivación, desacreditan a sus superiores e incluso, llegan a engañar, robar y mentirosos catalogándolo como un tipo de trabajador cuyos tentáculos venenosos se expanden por cada rincón del puesto de trabajo y llegan a estrangular el ambiente laboral. El mismo autor menciona que los comportamientos de los empleados tóxicos son inadecuados, genera energía negativa a su alrededor, tensión en los demás, desmotivación, conflictos y pérdida de rendimiento en el equipo de trabajo, es aquella persona que no encaja con los valores y el estilo de trabajo de la empresa.

Port último este mismo autor menciona que la personalidad de estos empleados tóxicos es de actitud depredadora, les interesa su permanencia en el poder y eliminan a trabajadores muy valiosos, extienden el miedo, usan la intimidación y someten a los empleados. Se observa entonces que, para frenar a un acosador laboral, se le debe sancionar y especificar que conductas deberá evitar, existe también la aplicación de entrevistas que ayudan al acosador a desahogar sus frustraciones, esto deberá estar aunado a estrategias de afrontamiento contra el mobbing que se sugieren más adelante.

4.3. Estrategias organizacionales de afrontamiento

Lazarus y Folkman (1986, citados en González, Tejero y Delgado, 2012, p. 52), diferenciaron dos procesos para el afrontamiento de las personas:

- Dirigido al problema: consiste en definir las acciones directas o conductas explícitas mediante las que el individuo se esfuerza con la intención de resolver, modificar o alterar el problema.
- Dirigido a la emoción: el individuo trata de minimizar la angustia y reducir sus efectos psicológicos para regular la respuesta emocional que el problema ha generado.

Cabaco (1995, citado en González, Tejero y Delgado, 2012) aseguró que, aunque los estudios sobre afrontamiento del acoso laboral son muy pocos, se manifiesta la existencia de una enorme variedad de estilos de estrategias de afrontamiento como las siguientes (p. 53):

- ✓ Distanciamiento: separarse del problema
- ✓ Autocontrol: regular y controlar los propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales.
- ✓ Reevaluación positiva: percibir aspectos positivos que tenga el evento estresante.
- ✓ Escape o evitación: no pensar en el suceso estresante.
- ✓ Confrontación: alterar la situación.
- ✓ Planificación: estrategias para solucionar el problema.
- ✓ Aceptación de la responsabilidad: reconocimiento del papel que uno ha tenido en el origen del problema.

Pero el uso y empleo de estas estrategias de afrontamiento dependerán de la situación estresante que vive cada uno de los involucrados, así como de la evaluación cognitiva, el autocontrol y las emociones (Lazarus y Folkman, 1986, citados en González, Tejero y Delgado, 2012). Las empresas pueden realizar las estrategias de afrontamiento descritas anteriormente para la tranquilidad de la víctima y de la empresa misma, para así controlar al hostigador, pero ¿Qué pasa cuando este personaje que es el acosador no cede ante su batalla campal contra la víctima? ¿Qué pasa si no quiere dejar de molestarla? La víctima entonces puede ampararse desde el aspecto legal para hacer valer sus derechos, veamos el marco legal contra el acoso laboral.

4.3.1. Jurisprudencia para el acoso laboral

De acuerdo con el Artículo 3 de la Ley Federal del Trabajo (2012) para efectos de esta Ley se entiende que el acoso laboral está relacionado con el:

- a) Hostigamiento es el ejercicio del poder de subordinación real de la víctima frente al agresor en el área laboral, por medio de conductas verbales, físicas o ambas.
- b) Así como también con el acoso sexual, que es una forma de violencia en la que no existe la subordinación, pero si hay abuso de poder que dirige a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima.

Queda prohibido a los patrones realicen actos de hostigamiento o acoso sexual contra cualquier empleado, así como permitir o tolerar actos de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo de acuerdo al Artículo 133 de la Ley de federal del trabajo (Ley Federal del

Trabajo, 2012). En el Artículo 135 se dice que está prohibido a los trabajadores acosar sexualmente a cualquiera de sus compañeros o realizar actos inmorales en los lugares de trabajo (Ley Federal del Trabajo, 2012).

Por último, la Ley Federal del Trabajo especifica en el Artículo 994 que se impondrá una multa equivalente de 250 a 5000 veces el salario mínimo general, al jefe o patrón que cometa cualquier conducta inadecuada, en este caso acoso laboral o discriminación en el trabajo; al que realice actos de hostigamiento de carácter sexual y que permita actos de acoso u hostigamiento sexual de trabajadores a sus compañeros (Ley Federal del trabajo, 2012).

En el Código Penal para la CDMX Artículo 179 dice que quien pida favores sexuales para sí mismo u otros, que cause daño psicoemocional, dañe la dignidad, se le impondrá de 1 a 3 años de prisión (Código Penal, 2018). También el código penal dice que en cuanto a las jerarquías en las relaciones laborales, los docentes, empleados domésticos cometan estas conductas indebidas la pena se triplicaría (Código Penal, 2018). Si quien comete estas conductas es un servidor público será destituida de su cargo y sufrirá la misma pena que se estipula anteriormente (Código Penal, 2018).

Esquivel (2018) comparte las 4 herramientas legales para denuncia el Acoso Laboral o también llamado Mobbing en México:

- **Vía Laboral:** Presentarse ante la Junta de Conciliación y Arbitraje, para esperar la sanción y el despido del agresor.

- **Vía Civil:** Ir al Juzgado de lo Civil para pedir una compensación económica por los daños emocionales sufridos.
- **Vía Administrativa:** Es el Órgano Interno de Control de la dependencia donde se trabaja y es exclusivo para servidores públicos. Aquí se espera a una pena de prisión de uno a tres años hacia el agresor.
- **Vía Penal:** ir al Ministerio Público, aquí la víctima igual esperara a que se le sancione con prisión a su agresor.

VII. Análisis de Resultados

<i>Capítulos</i>	<i>Resultados</i>
<i>Capítulo 1: Acoso Laboral “Mobbing”</i>	<p>*El acoso laboral tuvo sus inicios en estudios en escuelas donde se observó a un grupo de niños atacando y discriminado a un pequeño (Olweus, 1978, citado en Peralta, 2004).</p> <p>*El Etólogo Konrad Lorenz describió el mobbing o bullying al observar el comportamiento de un grupo de animales menores que atacaban a un animal más grande (Boada, Diego y Vigil, 2003, citados en Peralta, 2004).</p> <p>*En la década de los años 80, Heinz Leymann definió el acoso laboral como aquella situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema hacia otra (De Miguel y Prieto, 2016).</p> <p>*Se define entonces acoso laboral como la forma de intimidar, amedrentar, obligar a otro, afectarlo, abalanzarse o atacar en grupo a una persona (Peralta, 2004; Vidal, 2003; Medina 2016; Ibarra, Escalante y Mendizábal, 2015).</p> <p>* Hostigamiento o acoso laboral es un comportamiento negativo de superiores a inferiores dentro de una organización laboral (Fondevilla, 2008).</p> <p>* La discriminación laboral empieza cuando se le niega el trabajo a una persona por razón ajena a su capacidad (Velaochaga, 2018).</p>

<i>Capítulos</i>	<i>Resultados</i>
<i>Capítulo 2: Perfil de la Víctima de Acoso Laboral</i>	<p>Perfil desde los rasgos de personalidad</p> <p>*La víctima tiene o posee rectitud, rigidez, alto sentido de la justicia, honestidad, es cooperativo, alto sentido de responsabilidad y brillantes profesional (Almenta, 2015).</p> <p>*Los rasgos más evidentes en las víctimas son que carece de intercambio social en su vida diaria, imaginándose como una persona insegura ante los demás (Goffmann, 1996, citado en Alcides y Puentes 2010).</p> <p>*Las víctimas y su modus vivendi: alegría, felicidad, situación familiar, capacidades, talentos, carisma, orientación ética, independencia, liderazgo y popularidad (Cobo, 2013).</p>

*La víctima de acoso laboral empieza a sufrir efectos a nivel cognitivo, como la pérdida de memoria, aparece la inseguridad, dificultades para concentrarse (Alcides, Puentes, 2010).

Perfil desde los patrones comportamentales

* Víctimas de acoso laboral se van deteriorando de manera profesional y psicológica (Góngora, Martín y Rivas, (2002).

*La víctima posee baja autoestima, es incapaz de soportar situaciones de mucha presión y no sabe cómo defenderse (Almenta, 2015).

La salud de la víctima se puede ver en riesgo, puede padecer y sufrir efectos como la ansiedad, inquietud, fatiga, irritabilidad, trastornos de sueño, depresión, etc (De Miguel, Prieto, 2016).

Capítulos

Resultados

Capítulo 3: Perfil del Acosador Laboral

Perfil desde los rasgos de personalidad

*Tim Field en 1996 describe al acosador como una persona mentirosa o de buena apariencia, con una supuesta apariencia de seguridad, controlador, agresivo, no asume culpas y que es buen actor (Duque, 2010).

*Tiene comportamientos iracundos, desagradables y ofensivos con la víctima (Duque, 2010).

*"Iñaki Piñuel (2004) aseguro que los acosadores laborales son "asesinos en serie" dentro las empresas, los cataloga como sujetos demasiado peligrosos, que sufren complejo de inferioridad que los lleva a arremeter contra sus víctimas para así compensar su errores" (Duque, 2010).

* Se describe al acosador como una persona fría, narcisista, débil, acomplejada, de dos caras, aparentando ser buena persona lo cual lo hace letal para la víctima (González, 2011).

Patrón de conducta del acosador laboral

*La conducta del acosador laboral tiene muy claro un comportamiento en el que intenta encubrir o camuflar sus deficiencias, miedos e inseguridades (Almenta, 2015).

*"Según la DSM-III-R, la personalidad sádica cumpliría con al menos cinco criterios de un acosador laboral cuya conducta estaría enmarcada por un patrón patológico, cruel, humillante y agresivo" (DSM-IV-TR, 2005, citado en Duque 2010).

Factores contextuales relacionados con el acosador laboral

*La mala organización del trabajo en las empresas, una mala cultura corporativa y estilos de liderazgo inadecuados fomentan el incremento de las conductas de acoso laboral (Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2004, citados en Duque, 2010).

<i>Capítulos</i>	<i>Resultados</i>
<i>Capítulo 4: Estrategias de prevención y afrontamiento del Acoso Laboral “Mobbing”</i>	<p>Intervención a víctimas de acoso laboral</p> <p>* Desahogo Psicológico (DP): Este consiste en el desahogo del estrés por incidentes críticos (UGT y la Escuela de Relaciones Laborales, 2013).</p> <p>*Salud mental: consiste en asesoría psicológica y terapia cognitivo conductual (TCC) que tiene el fin de proveer a la persona de la oportunidad de vivir de forma más satisfactoria (UGT y la Escuela de Relaciones Laborales, 2013).</p> <p>Tratamiento</p> <p>* La farmacoterapia será vista como coadyuvante de la psicoterapia, los fármacos tienen mayor efectividad de disminuir los síntomas del trastorno de estrés postraumático en víctimas de monbbing (UGT y la Escuela de Relaciones Laborales, 2013).</p> <p>* Hay pruebas convincentes de que la terapia cognitivo-conductual resulta ser de gran eficacia para tratar a víctimas de monbbing (UGT y la Escuela de Relaciones Laborales, 2013).</p> <p>Prevención</p> <p>* Implantar en las empresas un ambiente de tolerancia, cooperación e igualdad de oportunidades para todos (UGT y la Escuela de Relaciones Laborales, 2013).</p> <p>*La prevención contra el mobbing son los mecanismos de la organización, deberá gestionar mediante reglas conductuales apropiadas. (Prieto, 2018).</p> <p>Identificación</p> <p>* Debe de existir maltrato verbal ligado a un comportamiento agresivo hacia la misma persona por lo menos seis meses,</p>

manifestado en más de 40 comportamientos agresivos (UGT y Escuela de Relaciones Laborales, 2013; Landin y Cervantes, 2011).

Intervención a acosadores laborales

*Bruce Tulgan (2014) sugirió ayudar a los empleados tóxicos para mejorar su comportamiento, para así monitorearlo, medirlo y evaluarlo por medio de una entrevista para eliminar los problemas potenciales. (Silverbeng, 2016).

Estrategias organizacionales de afrontamiento

*El empleo de estrategias de afrontación dependerá de la situación estresante que vive cada uno, de los involucrados (Lazarus y Folkman, 1986, citados en González, Tejero y Delgado, 2012).

Jurisprudencia para el acoso laboral

**"Artículo 133 de la Ley de federal del trabajo dice que está prohibido a los patrones o representantes del mismo realizar actos de hostigamiento y acoso sexual contra cualquier empleado, así como permitir o tolerar actos de hostigamiento y acoso sexual en el trabajo" (Ley Federal del trabajo, 2012).

**"En el Artículo 135 de Ley de federal del trabajo dice que está prohibido a los trabajadores acosar sexualmente a cualquiera de sus compañeros o realizar actos inmorales en los lugares de trabajo" (Ley Federal del trabajo, 2012).

**"En el Artículo 994 de la Ley Federal del Trabajo dice que se impondrá una multa equivalente de 250 a 5000 veces el salario mínimo general, al jefe o patrón que cometa cualquier conducta inadecuada, en este caso acoso laboral o discriminación en el trabajo" (Ley Federal del trabajo, 2012).

**"En el Código Penal para la CDMX Artículo 179: Dice que quien solicite favores sexuales para sí misma o para otros, que cause daño psicoemocional, que lesione la dignidad, en el trabajo, se le impondrá de uno a tres años de prisión" (Código Penal, 2018).

**"También el Código penal aclara que si quien comete estas conductas es un servidor será destituida de su cargo y sufrirá la misma pena que se estipula anteriormente" (Código Penal, 2018).

VIII. Discusión

Con base a los resultados encontrados en la investigación documental, resolvimos el Objetivo General que se estableció en dicho proyecto que fue el describir el perfil psicológico del acosador laboral con relación a su conducta y así poder proporcionar información de estrategias de afrontamiento para el acoso laboral.

Los resultados que se encontraron fue con relación al perfil psicológico del acosador laboral, ¿cómo se conduce?, ¿cuáles son sus características? y ¿cómo piensa? para conformar un patrón comportamental, entre los autores Duque (2010) y Cabo (2013) coinciden en que posiblemente el acosador laboral es una persona mentirosa o falsa, que aparenta seguridad, es un sujeto controlador, agresivo, no asume culpas y es muy buen actor, hay probabilidades de que sea tipo psicópata organizacional pero no se le considera un delincuente, es una persona manipuladora, que puede poseer actitudes psicopáticas como encanto superficial, tiene un estilo de vida parasitario, es una persona mentirosa, no tiene remordimientos, y es antipática.

Mientras que otros resultados encontrados no coinciden con los anteriores como es el caso de Almenta (2015), Iñaki Piñuel (2004, citado en Duque, 2010) y González, (2011) quienes dicen que el acosador es de carácter psicópata, antisocial, es una persona narcisista y con actitudes paranoicas afirmando el autor Iñaki Piñuel (2004, citado en Duque, 2010) que son “asesinos en serie” dentro las empresas, son sujetos demasiado peligrosos, que sufren complejo de inferioridad que arremeten contra sus víctimas para compensar sus fallas o camuflar sus deficiencias, miedos e inseguridades. El acosador puede ser probablemente una persona fría, débil, acomplejada y doble cara.

Sin embargo observamos que ambos puntos de vista de los resultados obtenidos guardan mucha relación con el manual DSM-IV-TR (2005, citado en Duque 2010) en el cual se encontró que el trastorno narcisista de la personalidad es un patrón de conducta de grandiosidad, necesidad de admiración, rasgos que posiblemente el acosador tiene, es cero empático y esto se relaciona con paranoia y trastornos de personalidad, siente desconfianza de los demás, presenta intenciones maliciosas y por último antisocial sintiendo desprecio hacia los demás.

En otros resultados que tienen relación con respecto al perfil del victimario con relación a lo que mencionan Duque, (2010) , Cabo (2013), Almenta (2015), Iñaki Piñuel (2004, citado en Duque, 2010) y González, (2011) es el manual de psicopatología de Belloch, Sandín y Ramos (1995, citado en Duque 2010) conforme a la conceptualización del DSM-III-R, el acosador cumpliría con la personalidad sádica cuyo patrón patológico es: cruel, agresivo, castiga con excesiva dureza, disfruta con el sufrimiento ajeno, miente para causar daño teniendo características conductuales como: complejo de inferioridad, es mentiroso, manipulador, hábil con las palabras, mediocre, envidioso, sin remordimientos, desconfiado, controlador, humilla a otros, cruel, inseguro, cero empático, malicioso, le gusta infundir temor y es buen actor.

Con respecto a los resultados de alternativas para enfrentar el acoso laboral la UGT y la Escuela de Relaciones Laborales (2013) junto con los autores Foa, Keane, y Friedman (2003, citados en UGT y la Escuela de Relaciones Laborales, 2013) y Prieto (2018), coinciden con que la víctima debe recibir tratamiento médico y psicológico para afrontar el acoso laboral que sufrieron por medio de una intervención en la cual la víctima puede desahogar el estrés por incidente que vivió en su trabajo, así como recibir una asesoría

psicológica para darle a la persona de la oportunidad de vivir mejor, por consecuente deberá recibir el tratamiento médico adecuado y disponible, como es el caso de fármacos bajo la supervisión de un coadyuvante de psicoterapia, para disminuir los síntomas del Trastorno de estrés postraumático así como los trastornos de depresión, pánico, trastorno obsesivo-compulsivo, consumo de alcohol, etc.

Mientras que otros autores como Piélagó, (2016) y Tulgan (2014, citado en Silverberg, 2016) difieren con respecto a intervenir a la víctima y sugieren intervenir al acosador laboral para que este evite tener conductas tóxicas ya que contaminan las relaciones personales en el trabajo y debe evitar el acosador ridiculizar, no decir nada de frente, nunca ofrecer ayuda, manifestar rencor o desconfianza, no deber exigir algo que no pueda dar, generar rumores y deberá de adquirir nuevas conductas positivas como hablar positivamente, no participar de críticas destructivas, destacar el trabajo de otros, ofrecer ayuda, respetar a los compañeros y tener educación y respeto. Para mejorar el comportamiento de empleados tóxicos se debe reunir el psicólogo con el empleado difícil para conocer su comportamiento y así monitorearlo, medirlo y evaluarlo por medio de una entrevista para eliminar los problemas potenciales.

Otros resultados encontrados que coinciden en dicha investigación para estrategias de prevención fueron UGT, Escuela de Relaciones Laborales, (2013) y Lazarus y Folkman (1986, citados en González, Tejero y Delgado, 2012), con respecto a la prevención como una estrategia de afrontamiento para evitar situaciones de acoso y violencia laboral en el trabajo se requiere que las empresas hagan ambiente de paz y tolerancia entre todos sus trabajadores así como darle a entender la igualdad de oportunidades para todos, promover el diálogo para poder dirigir al problema mediante la intención de resolver y modificar el

problema para así tratar de minimizar la angustia y reducir sus efectos psicológicos que el problema ha generado. Por último sugieren grabaciones en los sitios de trabajo para identificar los lugares y actividades laborales donde se vean signos de violencia. Pero el uso y empleo de estas estrategias de afrontación dependerá de la situación estresante que vive cada uno de los involucrados.

Pero quienes no coinciden con los resultados anteriores de intervenir a los victimarios así como hacer estrategias de afrontamiento empresariales son la Ley Federal del Trabajo (2012), y el Código Penal (2018) uniéndose en determinado momento Piélagos (2016), diciendo que al detectarse una situación de acoso laboral, la empresa tendrá que tomar cartas en el asunto, en el cual se aplicara una sanción al acosador, reduciendo a si su conducta agresiva, ya sea la empresa la que deba imponer dicha sanción o las leyes que protegen a las víctimas contra su acosador, recibiendo este una multa equivalente de 250 a 5000 veces el salario mínimo general o hasta pasar 3 años o más en prisión por dicha conducta indebida.

Por último los resultados obtenidos sobre mostrar los posibles beneficios de establecer el patrón de conducta del acosador laboral coinciden con lo que UGT, Escuela de Relaciones Laborales, (2013) y De Miguel, Prieto, (2016) dicen sobre la identificación, puesto que cuando hay una o varias de las 45 actitudes hostiles como un continuo maltrato verbal ligado a un comportamiento agresivo hacia la misma persona y estas se repiten al menos una vez a la semana durante al menos 6 meses entonces existe Mobbing.

Limitaciones de la Investigación

Selección de las fuentes

Para dicho estudio documental, se hizo una extensa búsqueda de información acerca del tema se trató de apegar a estrictos criterios de viabilidad, la procedencia de los archivos tenían que ser de bases de datos académicas reconocidas como Redalyc o Scielo, algunas otras fuentes consultadas fueron algunos blog de noticias que fueran confiables como por ejemplo de la BBC, en tesis de universidades sudamericanas o de España, documentos realizados por la secretaria de gobierno de México, así como consultar las fuentes del marco legal que mencionara las sanciones a acosadores laborales pero solo a nivel nacional. De preferencia se seleccionaron aquellas con nombres de autor o autores completos y con año, aquellas que no tenían año en su mayoría no fueron incluidas, solo unas pocas, no se dio búsqueda en otras bases de datos así que seguramente existe más material acerca de dicho tema pero esta investigación se limitó a recuperar escritos en idioma español. Otras limitantes fueron que la literatura consultada era de corte teórico, con lo cual se excluyó literatura empírica y práctica, y la segunda fue que no se consultó a profundidad bases de datos de tesis de grado, lo que orillo a que sólo se reportara una minúscula parte de todo el material extenso que existe en la red, por lo tanto, hizo que la investigación se limitara solo a las fuentes con los criterios de exclusión e inclusión mencionados, por lo cual se reconoce que debe ampliarse la búsqueda, recopilación y estudio de otras fuentes, debido a que el mobbing es un problema mundial que no solo se limita en América Latina, por lo cual consultar enriquecería la investigación.

Tiempo

El tiempo dado para dicho trabajo estuvo limitado por situaciones circunstanciales y personales, por lo que se tuvo que sintetizar aún más los temas a abordar sobre el mobbing con base en las recomendaciones de la directora de manuscrito recepcional, con lo cual se

retomó la recomendación de centrar la investigación en los temas de más relevantes para comprender la temática puesto que el tiempo no permitía profundizar mucho más. De igual modo hubieron circunstancias personales que limitaron el tiempo dedicado para el manuscrito, por lo que se tuvo que acomodar tiempos para iniciar la búsqueda de las fuentes.

IX. Conclusiones:

Dicha investigación realizada establece el posible patrón de conducta del acosador laboral, para conocer cómo se conduce, sus características y su forma de pensar que conforman su patrón comportamental. Se encontró a través de fuentes de estudios documentales teóricos que el acosador laboral es una persona de apariencia gentil ante los demás, que aparenta seguridad lo cual lo hace letal para sus víctimas. El hostigador no escoge al azar a sus víctimas, sino que elige a aquellas que cumplan igual un patrón de conducta que a él le moleste.

Dentro de las investigaciones teóricas revisadas se encontró que las posibles víctimas de acoso laboral cumplen con un patrón comportamental de rigidez, alto sentido de la justicia, son comprometidos, honestos, cooperativos carismáticos, poseen rectitud, son independientes, brillante en su profesión, talentosos, con actitud de liderazgo entre otras virtudes que al acosador laboral le molestan por lo tanto busca frenar a su víctima en el ámbito laboral por medio del acoso y hostigamiento laboral para que esta vaya desanimándose y perdiendo todas aquellas virtudes ya mencionadas anteriormente.

Las fuentes teóricas consultadas muestran que el hostigamiento o acoso laboral es un comportamiento negativo que ejerce el acosador contra sus víctimas dentro de una organización laboral, en la cual el afectado o los afectados son sometidos a ataques de manera continuada ya sea de forma directa o indirecta. Logrando así el acosador que su víctima sienta miedo, ansiedad, depresión desesperación ligado a actitudes de enojo, paranoia, que se sienta vulnerable, empieza a adquirir inseguridades que lo conlleven a tener una baja autoestima y no pueda trabajar bajo presión, frenando su comunicación

social con otros, siendo discriminado y atacado en grupo incluso por sus demás compañeros de trabajo. La víctima o las víctimas empiezan a sufrir las consecuencias de dicho acoso en sus capacidades cognitivas: pérdida de memoria, desconcentración, dolor de cabeza y espalda, insomnio por las noches, etc., factores que llevan finalmente la víctima a renunciar a su trabajo logrando así su cometido el acosador laboral.

La investigación documental apunta a que la personalidad que tiene el acosador laboral probablemente sea de una persona mentirosa, doble cara con una supuesta apariencia de seguridad y de buena gente, controlador, agresivo, no sabe asumir culpas o responsabilidades y es muy buen actor, aparentando virtudes que no posee, puesto que intenta camuflar sus deficiencias, miedos e inseguridades, teniendo entonces comportamientos violentos, desagradables y ofensivos con la víctima.

Se encontró que algunos autores a lo largo de la investigación catalogaron al acosador como una persona de carácter psicópata, antisocial, narcisista con actitudes paranoica, llamándolo asesino en serie” dentro las empresas, que sufren complejo de inferioridad. Por otro lado se les llama psicópatas organizacionales más no delincuentes con actitudes de tipo psicopático como, encanto superficial, estilo de vida parasitario, mentiroso, manipulador y antipático

Según algunas fuentes teóricas, se clasifica la acosador como una persona fría, narcisista, débil, acomplejada tiene dos caras con apariencia de buena, sin embargo algo importante que se observó en la investigación fue que Duque, (2010) menciona que todos podríamos ser víctimas de acoso pero tampoco estamos exentos de convertirnos en un acosador laboral dependiendo de las circunstancias y teniendo en cuenta de desarrollar

algunos de los rasgos comportamentales para ser candidatos a convertirnos en acosadores laborales. Por otra parte los posibles factores que desencadenan el acoso Laboral, según los autores Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante (2004, citado en Duque, 2010) se debe a la mala organización del trabajo dentro de la empresas, que son consecuencia de una mala cultura corporativa y una mala dirección, detonantes que fomentan el incremento de las conductas de acoso laboral, debido a los criterios de inclusión exclusión en las literaturas, no dimos con ellas, existiendo otras limitaciones del estudio.

Dentro de la misma investigación documental se determinó las posibles medidas para afrontar el acoso laboral, una es que la víctima reciba atención médica y psicológica, por medio de terapias psicológicas de carácter cognitivo conductual y recibiendo fármacos recetados, para ayudarle a recuperar su autoestima, pierda sus miedos y temores, adquiriendo nuevamente seguridad y autoestima devolviéndole de nuevo su vida y que esta la viva de forma satisfactoria. Otra medida de afrontamiento contra el acoso laboral fue el de intervenir a los propios acosadores laborales para erradicar los problemas potenciales que existen en el hostigador por medio de una entrevista que servirá para monitorearlos, medirlos y evaluarlos haciendo que el acosador evite conductas, agresivas, violentas y humillantes contra sus victima agregando que eviten generar rumores falsos contra sus victima así como ridiculizar , negarse a ayudar y manifestar rencor aunado a desconfiar de todo el mundo, creando esta estrategia de afrontamiento que el acosador adquiera una conducta positiva, sin embargo en los criterios de inclusión y exclusión limito encontrar aquellas fuentes que tratasen acerca de cómo intervenir clínica y psicológicamente a los acosadores laborales, al contrario del tema sobre como intervenir o ayudar a la víctima de acoso laboral, como una estrategia de afrontamiento, cuando también los victimarios tienen

derecho a recibir atención médica y psicológica como su víctima, para lograr posiblemente que su actitud negativa solo lo va deteriorando emocionalmente de forma negativa.

Sim embargo se resalta una medida de afrontamiento radical contra el mobbing que es relacionado con el marco legal que protege a las víctimas de acoso laboral contra el victimario, el artículo 3, de la ley federal del trabajo (2012), establece que hostigamiento el abuso del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales o físicas así como con el acoso sexual, en el artículo 133, menciona que los patrones tienen prohibido realizar hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier empleado así como ser testigo y tolerarlo En el Artículo 135 dice que está prohibido a los trabajadores acosar sexualmente a cualquiera de sus compañeros o realizar actos inmorales en los lugares de trabajo y por último el artículo 994, dice que se dará una multa equivalente de 250 a 5000 veces el salario mínimo general, al jefe o patrón que cometa acoso laboral o discriminación en el trabajo, mientras que el código penal de la CDMX (2018) en el artículo 179 dice que a quien cometa acoso laboral será destituido de su cargo y pagara con 3 años prisión según la ley. Esto de alguna manera efectiva de controlar el mobbing, puesto que las victimas tiene donde respaldarse legalmente contra sus agresor y este tenga una lección y sufra las consecuencias de sus actos indebidos en el área laboral para que no lo vuelva a hacer en años futuros.

Los resultados conforme a la búsqueda documental acerca de los beneficios de mostrar patrón de conducta del acosador laboral, fueron igual de limitados debido a los criterios de inclusión y exclusión, puesto que estos no ayudaron a dar con la literatura específica sobre ese punto sin embargo al analizar todo el proyecto de investigación se encontró que uno de los posibles beneficios de mostrar el perfil del acosador sería fácil de identificar el mobbing

y quien pudiera ser acosador laboral potencia, al dar las características comportamentales y los perfiles psicológicos del mismo las personas podrán identificar sin problemas el mobbing o aun acosador laboral para así prevenirlo y evitar situaciones de acoso y violencia laboral en el trabajo creando ambientes saludables dentro de las organizaciones.

La metodología usada fue meramente documental de corte teórico en su totalidad, sin embargo, hace falta más información sobre dicho tema ya que pocos autores han tomado este tema para estudiarlo y en estos tiempos más que nunca es de suma importancia tomar en cuenta dicho tema para generar un buen ambiente de trabajo en las empresas. Las sugerencias a futuro para dicha investigación sería el seguir en busca de información de manera detenida y detallada para que la investigación sea más completa todavía, en este caso consultar fuentes de estudios empíricos y porque no, también estudios prácticos sobre el tema del mobbing. Este proyecto servirá para futuros trabajos académicos para nuevos psicólogos que busquen interesarse por estudiar el perfil psicológico del acosador laboral y conozcan cuáles son sus características comportamentales, así como el perfil o rasgos psicológicos del mismo.

X. Referencias:

Alcides., Camargo., J., Puentes. & Suárez., A. (2010) Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Scielo*. Vol. 6, pp. 51 – 64. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v6n1/v6n1a05.pdf>

Almenta., H., E. (2015) *Acoso Laboral Mobbing*. Escuela de Medicina del Trabajo.

México. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2015-01-16->

[ACOSO%20LABORAL.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2015-01-16-ACOSO%20LABORAL.pdf)

Cassitto., M., G., Fattorini., E., Gilioli., R., Rengo., C. (2004). *Sensibilizando sobre el*

Acoso psicológico en el trabajo. Suiza: Departamento de Seguridad y Salud

Ocupacional. Recuperado de:

https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf

Cobo., S., Y. (2013) *El Mobbing. Hacer visible lo invisible*. España. UNICAN. Recuperado

de: [http://repositorio.unican.es:8080/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSaizY.](http://repositorio.unican.es:8080/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSaizY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unican.es:8080/xmlui/bitstream/handle/10902/2993/CoboSaizY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Código Penal Para El Distrito Federal. (2018) *Libro Primero Disposiciones Generales*.

México. PAOT. Recuperado de:

[http://www.paot.org.mx/centro/codigos/df/pdf/2019/COD_PENAL_DF_31_12_2018.](http://www.paot.org.mx/centro/codigos/df/pdf/2019/COD_PENAL_DF_31_12_2018.pdf)

[pdf](http://www.paot.org.mx/centro/codigos/df/pdf/2019/COD_PENAL_DF_31_12_2018.pdf)

Corredor., P., M., E., & Monroy., F., J., P. (2009) Descripción y Comparación de Patrones

de Conducta, Estrés Laboral y Burnout en Personal Sanitario. *Scielo*, Volumen 14,

Pp. 109-123. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v14n1/v14n1a07.pdf>

- Darino., M., V., A. (2015). *Acoso laboral: causas, consecuencias y estrategias de prevención*. Instituto de Psicología Social. Montevideo. Recuperado de:
https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/trabajo_final_de_grado_veronica_darino_2_0.pdf
- De Miguel., B., V. & Prieto., B., J., M. (2016) El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Redalyc*, núm. 38, pp. 25-44.
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- De Jesús., A., R., A., J. (2015) *Rasgos de Personalidad Según Orden de Nacimiento*. Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/42/Arango-Ana.pdf>
- Duque., A., C., M. (2010) *Consideraciones sobre el Acoso Laboral*. Colombia. Medellín.
Recuperado de:
http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/262/1/Consideraciones_Acoso_Laboral_Duque_2010.pdf
- Esquivel., K. (2018) ¿Sufres Acoso Laboral (Mobbing) En México? Estas Son Tus Herramientas Legales. Recuperado de: <http://antesdeeva.com/sufres-acoso-laboral-mobbing-en-mexico-estas-tus-herramientas-legales/>
- Fondevila., G. (2008) El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción. *Revista de Sociología*. vol.70, no.2 México. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032008000200003

González., T., D., Tejero., A., R., Delgado., M., S. (2012) Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Scielo*. Vol. 6, Pp. 45 – 57. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v6n2/v6n2a05.pdf>

González., S., J., M., I. (2011) *Acosos Laborales en el Ámbito Laboral*. México. Unión Sindical de Comisiones Obreras de Aragón. Recuperado de: https://www.aragon.es/documents/20127/674325/acosos_ambito_laboral.pdf/9ca64e5d-ac57-acd1-45d0-22555c57ffad

Ibarra., U., L., M., Escalante., F., A., E., Mendizábal., B., G. (2015). El acoso laboral entre los trabajadores universitarios: *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas. (RICSH)*. Vol. 4, núm. 7. Pp. 12. Recuperado de: <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1071/El%20acoso%20laboral%20entre%20los%20trabajadores%20universitarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014) *Panorama de la Violencia contra las mujeres en el Distrito Federal*. México: Instituto Electoral. Recuperado de: <http://www.iecm.mx/www/sites/paridad/01/docs/violencialaboral01.pdf>

Landin., O., E., A. & Cervantes., B., L., E. (2011) *Investigación sobre las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con la mano de obra femenina*. México. INBA. Recuperado de: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags_meta8_2011.pdf

- Ley Federal Del Trabajo. (2012) *Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970*. México. Secretaría de Servicios Parlamentarios.
Recuperado de: <https://www.uv.mx/uge/files/2014/05/Ley-Federal-del-Trabajo.pdf>
- Ley Federal del Trabajo. (2018) *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. México: SEGOB. Recuperado de:
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- Martín., A., E. (2011) El mobbing y su prevención desde el punto de vista de la Psicología del Trabajo. *Researchgate*. pp. 85-101. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/274082948_El_mobbing_y_su_preencion_desde_el_punto_de_vista_de_la_Psicologia_del_Trabajo
- Medina., G., O., S., (2015) Prevalencia de mobbing en trabajadores y factores de riesgo asociados. *Gaceta Médica De México*. No. 4, Pp. 452-456. Recuperado de:
https://www.anmm.org.mx/GMM/2016/n4/GMM_152_2016_4_452-456.pdf
- Mendizábal, B., G. (2013) *El acoso laboral y la seguridad social*. México, Porrúa.
Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n21/1870-4670-rlds-21-00289.pdf>
- Muñoz., S. (2011) Cómo neutralizar a los trabajadores ‘tóxicos’. Recuperado de:
<http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/como-neutralizar-a-los-trabajadores-toxicos>
- Pallares., D., N., R. (2018) Mobbing y discriminación como patologías laborales. *Redea*. Número 3, pp. 351-372. Recuperado de:
<https://revistas.unlp.edu.ar/ReDeA/article/download/5681/4696/>

Peralta., M., C. (2004) El Acoso Laboral “Mobbing”. Perspectiva Psicológica. Revista de Estudios Sociales. España. *Revista de Estudios Sociales*, No. 18, Pp.111-122.

Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a12.pdf>

Piélago., S., D., (2016) *Conocer y sensibilizar para prevenir el acoso laboral. Nuevas estrategias*. España. FREMAP. Recuperado de:

<https://prevencion.fremap.es/Buenas%20prcticas/MAN.065%20-%20Conocer%20y%20sensibilizar%20para%20prevenir%20el%20acoso%20laboral.%20Nuevas%20estrategias.pdf>

Prieto., O., A. (2018) *Hostigamiento laboral (mobbing) y sus consecuencias para la salud*.

España. IMSALUD. Recuperado de: <http://fundacionjyg.org/wp-content/uploads/2018/09/Consecuencia-Mobbing-en-la-salud.pdf>

Salvaggio., D., G. & Sicardi., E., D. (2014) *La Personalidad*. Buenos Aires. UCES.

Recuperado

de: <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/2410/La%20personalidad.pdf?sequence=1>

Silverberg., D. (2016) ¿Cómo deben las empresas tratar a un empleado "tóxico"? BBC

NEWS. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-38269843>

Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2017) *Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual dirigido a las empresas de la República Mexicana*. México. Recuperado de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FIN_AL.pdf

Unión General de Trabajadores., Escuela de Relaciones Laborales. (2013) Intervención en casos de acoso laboral. Recuperado de: https://www.ucm.es/data/cont/docs/183-2013-05-08-Ponencia_Lizzy12.pdf

Velaochaga., H., J. (2018) *La discriminación laboral por razones ideológicas basadas en la limitación del derecho de libertad de religión*. Peru. PIRHUA. Perú. Recuperado de:

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3813/DER_134.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidal, M. D. C. (2003) El Mobbing en el Trabajo: Su Problemática. Recuperado de:

https://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf