

VI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología  
XXI Jornadas de Investigación Décimo Encuentro de Investigadores en  
Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos  
Aires, Buenos Aires, 2014.

## **Hostigamiento laboral: un aporte para una definición integral operativa y para la identificación de variables asociadas.**

Varela, Osvaldo Héctor, De La Iglesia, Matilde y Rojas Breu, Gabriela.

Cita:

Varela, Osvaldo Héctor, De La Iglesia, Matilde y Rojas Breu, Gabriela (2014). *Hostigamiento laboral: un aporte para una definición integral operativa y para la identificación de variables asociadas*. VI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXI Jornadas de Investigación Décimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-035/480>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ecXM/vem>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# HOSTIGAMIENTO LABORAL: UN APORTE PARA UNA DEFINICIÓN INTEGRAL OPERATIVA Y PARA LA IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES ASOCIADAS

Varela, Osvaldo Héctor; De La Iglesia, Matilde; Rojas Breu, Gabriela  
Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires

---

## RESUMEN

El presente trabajo se enmarca en el Proyecto de Investigación UBACYT El Acoso Laboral en el Ámbito de la Psicología Jurídica. Estudio sobre su Delimitación y la Práctica Profesional. Dada la importancia de profundizar el estudio de esta problemática, este trabajo tiene por objeto lo siguiente: por un lado, precisar la delimitación del término acoso laboral dentro del campo específico de la Psicología Jurídica; por otro lado, evaluar la correlación entre la emergencia del acoso laboral y factores sociolaborales, histórico-culturales y político organizacionales. Y, finalmente, indagar acerca de la existencia o no de correlaciones significativas entre los datos sociodemográficos, la descripción de tareas, las características del lugar de trabajo y la cultura de la organización, por un lado; y la aparición del fenómeno del acoso laboral, por el otro. Por medio del relevamiento de diversas primarias y secundarias, el estudio de casos, y la administración de técnicas de evaluación psicológica, se establece la definición integral y operativa supra anunciada del término acoso laboral y se concluye de manera preliminar lo siguiente: que no se han detectado correlaciones significativas entre el hostigamiento y las variables citadas - exceptuando la variable "cultura organizacional"- y los factores sociolaborales, histórico-culturales y político organizacionales.

## Palabras clave

Cultura Organizacional, Acoso, Prevención

## ABSTRACT

WORKPLACE HARASSMENT: A CONTRIBUTION TO AN OPERATIONAL DEFINITION AND INTEGRAL FOR IDENTIFICATION OF VARIABLES ASSOCIATED

This work is part of the Research Project UBACYT The Workplace Bullying in the Field of Forensic Psychology. Study on the Delimitation and Professional Practice . Given the importance of further study of this problem, this paper aims at the following: first, to clarify the definition of the term workplace bullying within the specific field of Forensic Psychology; second, to evaluate the correlation between the emergence of workplace bullying and social and labor organizational , and political factors históricoculturales . And finally, inquire about the existence of significant correlations between demographic data, job description , the characteristics of the workplace and organizational culture on the one hand ; and the emergence of the phenomenon of workplace bullying on the other . Through the survey of various primary and secondary , case studies , and management of psychological assessment techniques , comprehensive and operational definition above announced harassment term labor and concludes preliminarily reads as follows : do not have found significant correlations between the harassment and the variables mentioned - except the variable "organizational culture" - and the social and labor organizational, and political factors.

## Key words

Organizational culture, Harassment, Prevention

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enmarca en el Proyecto de Investigación UBACYT 2011-2014, 20020100100970, El Acoso Laboral en el Ámbito de la Psicología Jurídica. Estudio sobre su Delimitación y la Práctica Profesional, dirigido por el Dr. Osvaldo Varela. Dada la importancia de profundizar el estudio de esta problemática cuya visibilización no deja de ser cercana, a los fines de diseñar estrategias de prevención e intervención eficaces, este trabajo tiene por objeto lo siguiente:: por un lado, precisar la delimitación del término acoso laboral dentro del campo específico de la Psicología Jurídica; estableciendo la diferenciación de este constructo de otros afines: acoso moral, acoso psicológico, hostigamiento, psicoterror, persecución encubierta, intimidación en el trabajo, maltrato psicológico, violencia psíquica, estrés socio laboral, burnout y acoso sexual, entre otros, sin dejar de ubicar los puntos de convergencia entre estos y nuestro constructo de referencia. En una segunda instancia, evaluar la correlación entre la emergencia del acoso laboral y los ejes sociolaboral, históricocultural y político organizacional. Y, finalmente, indagar acerca de la existencia o no de correlaciones significativas entre los datos sociodemográficos, la descripción de tareas, las características del lugar de trabajo y la cultura de la organización y la aparición del fenómeno del acoso laboral. Por medio del relevamiento de diversas fuentes primarias y secundarias y su análisis, el estudio de casos, y el resultado de la administración de técnicas de evaluación psicológica a una muestra de 235 empleados del Poder Judicial de la Nación, se establece la definición integral y operativa supra anunciada del término acoso laboral y se concluye de manera preliminar lo siguiente: que no se han detectado correlaciones significativas en este último punto, pero sí en el anterior, lo cual contribuye a gestar y detectar mecanismos de protección y prevención a fin de disminuir la vulnerabilidad organizacional frente a riesgos psicosociales en el trabajo. Se recuperan los aportes realizados por Abajo Olivares (2006), Varela et al (2008, 2009, 2010), y Piñuel y Zabala (2001).

## MÉTODOS Y MATERIALES

Este trabajo se enmarca en un diseño de investigación cualitativo de tipo exploratorio. Se efectuó un relevamiento exhaustivo de fuentes documentales y secundarias y análisis de contenido. Asimismo, se aplicó el Análisis de Casos tomando como referente y siguiendo la clasificación propuesta por Stake (1994), un caso intrínseco: una Fuerza de Seguridad, que por razones éticas, se mantiene en reserva. El caso no se expondrá en el presente trabajo, vertiéndose sólo sus resultados. Finalmente, recupera los resultados de las entrevistas y evaluaciones realizadas a la muestra de 235 sujetos empleados de

diversos sectores y con distintas funciones del Poder Judicial de la Nación: Personal Obrero y Maestranza (POM), Personal Administrativo y Técnico (PAT), Secretarios y Magistrados. Dichas evaluaciones psicológicas constaron de la batería compuesta por el Cuestionario Sociodemográfico (Bustos Villar, E., Caputo, M. y Aranda Coria, E. 2011) Autoadministrable; el Inventario de Estrés Ocupacional (OSI, Osipow, S.M. y Spokane, A.R., 1987; traducción y adaptación: Schmidt, V.; Leibovich, N.B.; González, M. A. y Marconi, A., 2003)

#### HOSTIGAMIENTO LABORAL. DELIMITACIÓN DEL CONSTRUCTO

Para la construcción de una definición integral y operativa del término acoso laboral dentro del campo específico de la Psicología Jurídica se han rastreado y estudiado las definiciones existentes provenientes de diversos campos, tales como el Derecho y la Psicología Laboral. M.F. Hirigoyen (2000, 2001) plantea que el acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva que atenta por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo. Por su parte, Piñuel y Zabala (2001) diagrama una definición de mobbing desde sus propios objetivos y fines, metacomunicando una intencionalidad determinada. Sostiene que el acoso laboral tiene como objetivo intimidar, aplanar, consumir emocional e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador para canalizar impulsos y tendencias psicopáticas. Esta definición excluiría al agente hostigador que no coincida con una figura individual, como así también con una dinámica violenta exenta de algún fin particular claramente identificable por parte de aquellos que ejercen la misma violencia. Nosotros definimos hostigamiento o acoso laboral como toda acción u omisión destinada a provocar un malestar general que incluye padecimiento psíquico, moral y laboral en la persona víctima. Este malestar puede manifestarse, por ejemplo, con sintomatología psicósomática. Las acciones victimizantes pueden realizarse en función de la distribución técnica y jerárquica del trabajo, ya sea en verticalidad ascendente o descendente o en horizontalidad. Dichas conductas pueden ejecutarse con un fin predeterminado o bien constituir una manifestación patológica del victimario. Y este puede no ser delimitado ni identificado con claridad, relativizándose las tres direcciones hostigamiento referidas. Por otra parte, si bien existen grupos con mayores grados de vulnerabilidad como minorías étnicas, ideológicas, religiosas y otras que marcan una diferencia respecto del grupo mayoritario, de todos modos, cualquier trabajador puede ser víctima de una situación de acoso laboral.

Existen una serie de otros constructos relacionados al acoso laboral, a saber: el estrés socio laboral, el burnout y el acoso sexual. Nuevamente debemos diferenciar a los unos de los otros, aunque existe una serie de circunstancias, acciones o comportamientos que están emparentados con situaciones de conflicto o malestar en el trabajador. Por ejemplo, el estrés socio laboral refiere a una desfavorable interacción entre las características del trabajador y las condiciones del trabajo que conduce a perturbaciones psicológicas y comportamientos malsanos, y finalmente a la enfermedad. Por otra parte el síndrome de burnout implica una respuesta inadecuada a un estrés sociolaboral con implicancias emocionales, de carácter crónico, y cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Pero la sintomatología (física, psicológica, social, relacional) padecida por el trabajador en situación de estrés sociolaboral o burnout es similar a la referida en el caso de la violencia laboral. En los casos de estrés sociolaboral

y burnout son las propias características de la posición del trabajo (condiciones físicas del entorno, volumen de trabajo, recursos escasos) lo que provocan la aparición de estos fenómenos. Como contrapartida, en la violencia laboral hay una intencionalidad manifiesta por parte de una o varias personas de ocasionar malestar a otra. A diferencia de los fenómenos de estrés sociolaboral y burnout, en los que la persona suele restablecerse paulatinamente si se retiran los factores estresantes que ocasionaron su malestar, aquellos que han padecido violencia laboral (especialmente si el acoso ha sido muy prolongado en el tiempo), mantienen un menoscabo en su identidad y autoestima que perdura en el tiempo, aunque ya no se encuentren en situación de acoso. Por su parte, el acoso sexual refiere a toda conducta verbal o física desarrollada en el ámbito de laboral, de naturaleza sexual y con características ofensivas y humillantes para quien está dirigida. Las mujeres suelen padecer estos hechos con mayor frecuencia que los varones. Si bien se incluyen las acciones de acoso sexual dentro de la definición del Ministerio de Trabajo de la Nación, en la literatura científica habitualmente se lo diferencia de la violencia laboral propiamente dicha, debido a considerárselo un hecho con características particulares.

Ahora bien, más allá de que los términos mencionados hacen referencia a diferentes fenómenos, encontramos también puntos de encuentro. Toda situación de violencia laboral involucra un alto monto de estrés laboral para la persona que lo padece. Aquellas personas que padecen síndrome de burnout, o al menos un alto grado de estrés, podrían desarrollar con mayor probabilidad acciones de maltrato hacia quienes los rodean. Muchas situaciones de acoso sexual derivan luego en violencia laboral al no acceder la víctima a la solicitud del agresor.

#### CORRELACIÓN ENTRE CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL ÁMBITO LABORAL ESPECÍFICO Y LA PRESENCIA DEL HOSTIGAMIENTO LABORAL

Se ha procedido a investigar si determinadas variables aparecen asociadas o correlacionadas, de manera ajena al eje de la causalidad o no, con el hostigamiento laboral. Se han recortado las siguientes variables para establecer dicha asociación: los datos sociodemográficos correspondientes a la población empleada en las diversas instituciones, la descripción de las tareas, las características del lugar de trabajo y la cultura de la organización.

Se ha podido concluir que no se identifica una correlación significativa en relación a las tres primeras variables. Sin embargo, sí se ha constatado la concomitancia entre liderazgos autoritarios y una organización fuertemente verticalista y un mayor nivel de frecuencia de casos de acoso laboral. Téngase presente que la sucesión frenética de cambios, acontecimientos, informaciones, conceptualizaciones, etc. en la que nos hallamos implica altos índices de complejidad siendo cada vez mayor el desafío de poder acercarnos a la comprensión de los fenómenos sociales y delinear modos posibles de intervención frente a los conflictos emergentes.

#### CORRELACION ENTRE LA EMERGENCIA DEL ACOSO LABORAL Y LOS EJES SOCIOLABORAL, HISTÓRICOCULTURAL Y POLÍTICO ORGANIZACIONAL

Se han abordado algunos elementos asociados a las situaciones sociolaborales e historicoculturales concomitantes a la aparición del acoso laboral. En dicha tarea ha resultado necesario deliberar acerca de la ilusión de saberes completos y cerrados, de definiciones simples que permitirían dar cuenta de lo real -en tanto realidad-, de claridades conceptuales que brindarían una aparente sensación de tranquilidad al investigador. Se ha iniciado un proce-

so sinuoso, oscuro y siempre dinámico por el universo de la complejidad, partiendo de la consideración de variadas dimensiones al momento de enfrentar el desafío de intentar comprender el objeto de estudio delimitado, reconociendo que algunas aristas del mismo encuadrarán más o menos fácilmente en las definiciones vigentes, pero inevitablemente, otros aspectos escapan a los encasillamientos y reclamarán nuevos desafíos.

Se ha verificado a lo largo del período trabajado y por medio de el relevamiento de diversas fuentes primarias y secundarias y de su análisis que la vertiente político-organizacional colabora con las posibilidades de aparición del fenómeno del acoso laboral. En correspondencia con lo señalado se ha estimado que las organizaciones pueden generar mecanismos de protección y prevención a fin de disminuir su vulnerabilidad organizacional frente a riesgos psico-sociales en el trabajo. Entre las medidas más destacadas encontramos:

- 1- Que la organización posea una definición de violencia en el lugar de trabajo en concordancia con los derechos de los trabajadores.
- 2- Una declaración según la cual no se tolerará ningún incidente violento por parte de los trabajadores, los clientes o los usuarios.
- 3- Un compromiso de apoyo a toda medida encaminada a generar un entorno de trabajo exento de violencia y de sus consecuencias adversas directas e indirectas.
- 4- La instauración de un procedimiento de reclamación justo, que no permita represalias y evite reclamaciones abusivas o carentes de fundamento.
- 5- Programas de información, educación, formación y otros programas pertinentes.
- 6- Medidas para prevenir, controlar y, según proceda, eliminar la violencia en el lugar de trabajo.
- 7- Medidas de intervención y control de los incidentes violentos.
- 8- Un compromiso de divulgación eficaz de las políticas.

## CONCLUSIÓN

Se han desarrollados los objetivos presentados en la introducción y presentados sus resultados. Delimitado el constructo hostigamiento laboral, y detectado las correlaciones correspondientes que asistan al diseño de estrategias de protección y prevención, queda por profundizar la complejidad de la génesis y etiología de dicho constructo. Pues agotar estos interrogantes en el victimario es desconocer la sobredeterminación del fenómeno. En efecto, el maltrato gestado la misma trama institucional denuncia la insuficiencia de recortar el agente en personas físicas. De lo contrario, el orden impartido por la ley se quebranta en perjuicio del mentado agente y la idea de justicia freudiana (1930) se lesiona. En la actualidad, el derecho se interroga respecto de homologar la responsabilidad jurídica a personas reales, omitiendo la responsabilidad de personas jurídicas. La problemática del hostigamiento laboral exige que disciplinas como la nuestra, acompañen este cuestionamiento para poder restituirle a la ley su carácter y esencia: la de ser justa, la de ser un orden inquebrantable e invariante que instituya y proteja el tejido social.

## BIBLIOGRAFIA

- Abajo Olivares, F.J. (2006). *Mobbing. Acoso psicológico en el ámbito laboral*. Buenos Aires: Lexis Nexis
- Freud, S. (1948). *El malestar en la cultura*, en *Obras Completas*, Madrid, Editorial Biblioteca Nueva, 1930.
- Hirigoyen, M.F. (2000). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Paidós.
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao: Sal Terrae
- Stake, R.E. (1994). Case studies. En Denzin, N.K., Lincoln (Eds.). *Handbook of Qualitative Research*. California: Sage Publications.
- Varela, O.; de la Iglesia, M.; Caputo, M. y otros. 2008. El acoso laboral en la administración pública. Aportes de la psicología jurídica, en *Memorias XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores del MERCOSUR. "Problemáticas actuales. Aportes de la investigación en psicología."* Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. pp. 499. Tomo I.
- Varela, O.; de la Iglesia, M.; Caputo, M. y otros. 2008. Orígenes del acoso laboral, en *Memorias V Jornadas Universitarias y II Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. "Desafíos de la Psicología del Trabajo frente a la precarización laboral."* Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. Edición CD.
- Varela, O.; Grassi, A.; de la Iglesia, M.; Caputo, M.C.; García, A.G.; Hidalgo, V.S.; Colombo, L. Orígenes del acoso laboral, en *Memorias V Jornadas Universitarias y II Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo. "Desafíos de la Psicología del Trabajo frente a la precarización laboral."* Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. Edición CD. 2008
- Varela, O.; Grassi, A.; de la Iglesia, M.; Caputo, M.C.; García, A.G.; Hidalgo, V.S.; Colombo, L.; García Domench, L. El acoso laboral en la administración pública. Aportes de la psicología jurídica, en *Memorias XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores del MERCOSUR. "Problemáticas actuales. Aportes de la investigación en psicología."* Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. pp. 499. Tomo I. 2008.
- Varela, O.; de la Iglesia, M.; Grassi, A.; Caputo, M.; García, A.; Hidalgo, V.; Colombo, L. *Anuario de Investigaciones. Acoso Laboral - Daño Psíquico. Volumen XVI*. 2009.
- Varela, O.; Grassi, A.; de la Iglesia, M.; Caputo, M.C.; García, A.G.; Hidalgo, V.S.; Colombo, L.; García Domench, L. *Nuevas modalidades de acoso: Presentación del caso del Sr. R.*, en *Memorias III Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo de la Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. Formato CD. Número III*. 2009.
- Varela, O.; Grassi, A.; de la Iglesia, M.; Caputo, M.C.; García, Ariana Gabriela; Hidalgo, Valeria Susana; Colombo, Lorena; García Domench, Laura. El daño psíquico como producto del acoso laboral, en *Memorias del I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología, XVI Jornadas de Investigación y Quinto Encuentro de Investigadores de Psicología del MERCOSUR. Secretaría de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. pp. 554-555. Tomo II*. 2009.
- Varela, O.; de la Iglesia, M.; Caputo, M. El acoso laboral y la clasificación sistemática de los trastornos mentales, en *XVII Jornadas de Investigación y Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Secretaría de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. pp. 469-471. Tomo III*. 2010
- Varela, O.; de la Iglesia, M.; Caputo, M. El acoso moral: entrecruzamientos entre psicopatología y psicología jurídica, en *XVII Jornadas de Investigación y Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Secretaría de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. pp. 472-474. Tomo III*. 2010

Varela, O.; de la Iglesia, M.; Caputo, M.C. El acoso laboral y la clasificación sistemática de los trastornos mentales, en XVII Jornadas de Investigación y Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Secretaría de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. pp. 469-471. Tomo III. 2010.

Varela, O.; de la Iglesia, M.; Caputo, M. Anuario de Investigaciones. El acoso laboral - su peritación. Volumen XVIII. 2011.

Varela, O.; de la Iglesia, M.; Caputo, M.C. El acoso moral: entrecruzamientos entre psicopatología y psicología jurídica, en XVII Jornadas de Investigación y Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Secretaría de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina. pp. 472-474. Tomo III. 2010.