

**EFFECTOS DEL ACOSO MORAL LABORAL EN LAS RELACIONES FAMILIARES Y  
LABORALES DESDE LAS  
EXPERIENCIAS DE DOCENTES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Kellys Elena Muñoz Rangel  
Siomara Castañeda Betancur  
Yeneris Margarita Jaramillo Pérez

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE TRABAJADORAS SOCIALES**

**Asesoras**

**María Edith Morales Mosquera**

Trabajadora Social. Ph. D. En Administración

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
MEDELLÍN**

**2018**

## ***AGRADECIMIENTOS***

A los participantes de esta investigación, por permitirnos hacer parte de sus experiencias, ayudando en esta ardua tarea de hacernos mejores seres.

A nuestras asesoras María Edith Morales, quien con sus mil y una enseñanzas, sus abrazos y su comprensión iluminó el camino que hoy nos lleva a un feliz final, por dejarnos ver en dónde está puesto su amor infinito. Usted sabe que agradecemos esto y mucho más. A Nora Palacio, quien vivió nuestra angustia avanzando en su proceso, hoy usted en su escalón y nosotras en el nuestro, podemos sentir que con su apoyo y conocimiento hizo posible que arribamos al puerto llenas de satisfacción y buenos recuerdos.

A nuestras familias, por la perseverancia, por su voz de aliento, por no perder nunca la esperanza y la confianza en nosotras, acompañándonos hasta cumplir este deseo.

A nuestros amigos, por soportar los diálogos incansables sobre el mismo tema y estar siempre de nuestro lado.

Al equipo de trabajo, un esfuerzo que ha dado frutos luego de dieciocho meses continuos de aciertos y desaciertos.

A nosotras, por la compañía, por el llanto silencioso que en ocasiones nos embargaba, por ayudarnos a combatir la frustración con carcajadas, por el aprendizaje conjunto, el cariño y la paciencia; hoy vemos que valió la pena. De este proceso nos quedan dos grandes premios, la amistad y un amor por el tema que elevamos hasta el final, gracias porque a pesar de las diferencias jamás nos rendimos, las mismas nos enseñaron a reír, trasnochar y seguir riendo.

A mi lugar de trabajo, la familia San Genaro, por incentivar mi crecimiento profesional.

Por último, a la Universidad de Antioquia por ser el hogar de tantos años, en donde gestamos nuestra primera relación profesional; siempre sentiremos que pudimos vivirte más.

A todos, de nuevo gracias...

## **DEDICATORIA**

Amor, antes de comenzar una vida junto a ti, te pedí que por favor no me dejaras caer en los momentos más difíciles, y con cada palabra, cada gesto, cada momento dedicado a escucharme has logrado mantenerme en pie; a ti mi amor, mil gracias por creer, por confiar y amarme a pesar de mí.

A mi familia, por los valores que me han enseñado, por respetar lo que soy y lo que hago y por todo el amor que siempre me han brindado.

Siomara Castañeda Betancur

A la persona que me ha visto crecer personal y académicamente, la que ha vivido a mi lado frustraciones, angustias y muchas, pero muchas alegrías, la que en este proceso vio como las ojeras y el cansancio vislumbraban la satisfacción del deber cumplido, a la persona que conoce mis altos y bajos y la que me ha enseñado a sentirme orgullosa de mis logros. A ti, Diego.

A quien se fue debiéndonos tiempo, el cielo se alegró con su llegada pero nosotros morimos cada día más de tristeza por su partida. La que hará sonreír las nubes el día que sea la primera de tantas generaciones en llegar hasta aquí, solo ella sabe los logros que vienen. Te amo abu.

Kellys Elena Muñoz Rangel

A mamá, a esa otra mamá que me acogió sin obligación, a ustedes... y a mi propio ser, porque me he sentido como ustedes, en una distancia obligada y llena de añoranzas, en donde estemos, porque me han visto caer y volver, quizás no esperamos nunca verme escribir este momento, aunque sé que lo soñamos incansablemente, a mis hermanitos, porque los he sentido cerca de mí, viviendo mis deseos y esperando que se cumplan y aquí estoy hoy, esto es para nosotros.

Yeneris Margarita Jaramillo Pérez

## **Resumen**

El siguiente informe presenta los resultados de la investigación que tuvo por objetivo *describir los efectos del acoso moral laboral en las relaciones familiares y laborales, a partir de las experiencias de docentes de educación superior*. El estudio se orientó desde un enfoque hermenéutico y fenomenológico, el cual posibilitó conocer las consecuencias del acoso en el entorno familiar y laboral desde los testimonios de los participantes, encontrando que es una problemática latente en el ámbito educativo e incomunicada la mayoría de veces, la cual incide considerablemente en diferentes ámbitos de la vida de quienes han estado expuestos a dichas experiencias de acoso.

La problemática en mención supone un claro desafío para el Trabajo Social, en el marco de la postura ético-política por la dignificación laboral y los cambios sociales que propendan por el bienestar integral de los sujetos. Los hallazgos permitieron evidenciar que el acoso moral Laboral en la educación superior se expresa de forma soterrada, lo que implica la no visibilización de una problemática existente y que se complejiza paradójicamente por efectuarse en un escenario cuyo eje misional es la generación de conocimiento y, concomitantemente, de prácticas humanizantes que coadyuven con la transformación social de los sujetos.

**Palabras clave:** Trabajo social, acoso moral laboral, educación superior, experiencias.

**Abstract**

The following report presents the results of the research that aimed to describe the effects of Labor Moral Harassment in family and work relationships, based on the experiences of some higher education teachers. The study was oriented from a hermeneutic and phenomenological approach, which made it possible to know the consequences of harassment in the family and work environment of the participants, finding that it is a latent and incommunicated problem most of the time, which affects considerably in different areas of the lives of those who have been exposed to such experiences of harassment.

The problem in question is a clear challenge for Social Work, within the framework of the ethical-political stance for labor dignity and social changes that promote the well-being of the subjects. The findings show that Labor Moral Harassment in higher education is expressed in an underground way, which implies the non-visibility of an existing problem and that is paradoxically complicated by taking place in a scenario whose mission axis is the generation of knowledge and, concomitantly, of humanizing practices that contribute with the social transformation of the subjects.

**Keywords:** Social work, Labor Moral Harassment, higher education, experiences.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
Pregunta orientadora	26
Objetivos de la investigación	26
Objetivo general	26
Objetivos específicos	26
Justificación	27
CAPÍTULO I: REFERENTES DEL ESTUDIO	30
Referente teórico	30
Referente conceptual	32
Acoso moral laboral	32
Tipos de acoso moral laboral	34
Características del acoso moral laboral	35
Experiencias	36
Acciones - efectos	37
Referente legal	39
Referente contextual	40
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO	44
Enfoque y método de la investigación	48
Método fenomenológico	50
Principios éticos que orientaron el estudio	52
Técnicas de análisis de la información	55
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	57
Participantes del estudio	57

CAPÍTULO IV: HALLAZGOS	70
Sobre las experiencias de docentes y las expresiones de Acoso Moral Laboral	70
Sobre las manifestaciones del acoso moral laboral en las relaciones familiares de los docentes de Educación Superior.	74
Sobre las manifestaciones del acoso moral laboral en las relaciones laborales de los docentes de Educación Superior	76
Sobre las acciones que los docentes de educación superior asumieron, ante las experiencias de acoso moral laboral	78
CONCLUSIONES	81
LISTADO DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	95

**ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

<b>Ilustración 1.</b> Pasos del método fenomenológico	51
<b>Ilustración 2.</b> Convenciones	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Similitudes y variaciones.	56
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Sobre la experiencia	57
Gráfica 2. El acosador	61
Gráfica 3. ¿Con quién habló sobre su experiencia?	62
Gráfica 4. Relaciones sociales posteriores al acoso	63
Gráfica 5. Actitudes del acoso	64
Gráfica 6. Decisiones	65
Gráfica 7. Alternativas	67

**TABLA DE ANEXOS**

Anexo 1. Consentimiento informado	96
Anexo 2. Guía de entrevista	98
Anexo 3. Matriz de codificación	100
Anexo 4. Matriz de inventario	101

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación describe los principales efectos que trae el acoso moral laboral en las relaciones familiares y laborales, con base en las experiencias de algunos docentes de educación superior. Conviene iniciar planteando que, existe una producción teórica incipiente alrededor del tema, específicamente con docentes de educación superior, lo cual incide de manera contraproducente a la hora de realizar un rastreo bibliográfico riguroso sobre las situaciones de acoso que se dan en dichas instituciones, los procedimientos que se deben efectuar de modo preventivo o en los momentos en que se presente el fenómeno; así como conocer las consecuencias en los individuos y en sus relaciones sociales. En ese sentido, desde Trabajo Social, como disciplina encaminada a identificar y aportar conocimiento con el fin de mitigar las problemáticas que afectan las interacciones del individuo con su entorno, se plantea en los resultados la necesidad apremiante de continuar indagando el tema en las instituciones de educación superior, con el fin de incentivar futuras investigaciones e intervenciones que desde la profesión, y otras disciplinas de las Ciencias Sociales y Humanas, permitan visibilizar y generar distintas miradas y alternativas sobre las implicaciones del acoso moral laboral, las cuales permitan tener una injerencia significativa en la transformación de la realidad de los sujetos afectados.

Si bien se tuvo en cuenta el contexto de la educación superior la investigación se delimitó a la Universidad de Antioquia por ser una de las instituciones educativas más representativas de la ciudad de Medellín y del país, dadas las contribuciones significativas en términos de educación de calidad, investigación y generación de nuevo conocimiento para la transformación territorial; adicionalmente, como unidad de análisis, se tomó la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, por su dedicación al estudio, la investigación, la producción y la divulgación de temas

relacionados con el bienestar social, además, por un interés particular de las investigadoras, como estudiantes de dicha Facultad, debido a experiencias personales que, aunque trascendían el ámbito de lo educativo, sirvieron como motivación para generar conocimiento sobre el tema.

La investigación fue de corte cualitativo, en cuanto buscó describir los principales efectos del acoso moral laboral desde la subjetividad que cada implicado le otorgó a su experiencia como sujeto acosado, partiendo del reconocimiento de ese otro como el actor principal del proceso de investigación. El método fenomenológico, a su vez, permitió encauzar la interpretación investigativa de cada vivencia, a partir de la realidad y concepción del mundo de cada participante.

Para dar cuenta de los resultados, el texto se estructura en cuatro capítulos. En el primero, *referentes del estudio*, se encuentra la descripción contextual, teórico-conceptual y legal, como elementos que permitieron el desarrollo de la investigación, en tanto orientaron la generación, lectura e interpretación de la información compartida por los actores participantes y los resultados teorizados a partir de dicha información, lo cual contribuyó significativamente en el logro de los objetivos planteados para dicha investigación.

El segundo capítulo, *diseño metodológico*, presenta asuntos de orden epistemológico, dando cuenta del desarrollo investigativo desde una metodología cualitativa y en el marco del paradigma Comprensivo – Interpretativo con enfoque fenomenológico y hermenéutico, como elementos que posibilitaron la descripción rigurosa y profunda de la problemática del acoso moral laboral. De igual forma, desde los planteamientos de Vargas (2012), se presentan los momentos del método que se emplearon en la investigación, siendo ellos: ir a las cosas mismas, desconexión de la actitud natural, correlación, tematización, variaciones, descripción de la esencia, corregibilidad y Zigzag de/en la tematización.

El tercer capítulo, *Análisis de la Información*, da cuenta del ejercicio de lectura e interpretación de los resultados del proceso, lo cual fue posible a partir de la triangulación de la información obtenida mediante el rastreo bibliográfico, la compartida por los participantes y la postura formativa desde la profesión de Trabajo Social.

Por último, se presenta el capítulo cuatro *hallazgos* y las conclusiones del estudio, así como los anexos correspondientes a la búsqueda realizada y las respectivas referencias bibliográficas que fundamentaron y orientaron la investigación.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El acoso moral laboral se define como una “conducta abusiva (ademán, palabra, comportamiento, actitud...) que atenta, por su frecuencia o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su puesto de trabajo o degradando el ambiente laboral” (Hirigoyen, 2004, p. 3).

El acoso moral laboral ha sido abordado especialmente por disciplinas como: la etología, la medicina, la psicología y la psiquiatría. Hernández; Trujillo & Valderrábanos (2007) expresaron que el fenómeno se relaciona con la etología, señalando que Konrad Lorenz realizó un estudio sobre la conducta de animales y de seres humanos, en el que logró observar cómo un grupo de pequeñas aves rapaces hostigaba a un único animal de la misma especie, pero de mayor tamaño. Luego, en 1972, el médico sueco Peter-Paul Heinemann tomó el término del estudio de Konrad Lorenz, al reconocer que ese mismo comportamiento hostil se presentaba desde un grupo de niños hacia otro en el ámbito educativo. Posteriormente, el Psicólogo Heinz Leymann observó conductas similares en el ámbito laboral y realizó estudios sobre la base de que hay una diferencia entre el acoso escolar y el laboral, refiriéndose a los términos de Bullying para la vida escolar y Mobbing para la vida adulta enmarcada en lo laboral. Es hacia el año 1998 que la psiquiatra francesa Marie France Hirigoyen logra adoptar el concepto de acoso moral laboral e introducirlo en la legislación de su país para regular los actos particulares que causa la problemática.

Lo anterior demuestra cómo el fenómeno del acoso moral laboral se ha estudiado desde diferentes profesiones que han buscado definir y describir las manifestaciones que dan cuenta del acoso en el ámbito laboral; por lo que para esta investigación se optó por hacer uso del término acoso moral laboral, debido a su pertinencia, pues agrupa los elementos enmarcados en la

intencionalidad del estudio, es decir, las diferentes dinámicas que se presentan en una situación de acoso moral laboral y los efectos que genera en las relaciones familiares y laborales de quienes lo experimentan.

Para Sena (2015), el acoso moral laboral ha sido un fenómeno periódico y sistemático desde los albores del ejercicio laboral y las relaciones interpersonales que se desarrollan en ese contexto particular, como aquellas que se dan entre empleador y empleado y/o entre trabajadores; históricamente los ámbitos laborales se han caracterizado por la conflictividad en la interacción y el relacionamiento humano, dadas las tensiones que emergen como producto de las jerarquías asimétricas que generan rupturas al interior de las organizaciones, con un arraigo profundo en las necesidades de pertenencia, reconocimiento y autorrealización de cada ser humano.

El fenómeno del acoso moral laboral se genera como una forma de enfrentarse a otros sin apelar a la violencia física y haciendo uso de todo aquello que por naturaleza destruye la integralidad del ser de las personas que son acosadas, manifestándose a través de diferentes expresiones que trascienden lo físico y lo psíquico. Es un fenómeno que ha marcado con ímpetu la historia de la humanidad, principalmente en la contemporaneidad, haciéndose más palpable desde la revolución industrial, cuando el recrudescido contexto de producción capitalista obligó a las personas del campo a ingresar en el escenario hostil de las fábricas urbanas, es decir, a insertarse en una nueva vida que implicaba el aprendizaje de oficios ajenos a su realidad en los cuales no tenían garantías para su seguridad, ni derechos laborales y, por tanto, menguaban radicalmente su dignidad y su condición de humanidad. Casanova (2005) expresa que las condiciones a las que fueron sometidos los trabajadores durante el período de industrialización eran deplorables e inhumanas, malos tratos, salarios bajos, exceso de horas laborales (podían

llegar a trabajar hasta más de doce horas diarias), marginación, autoritarismo, abuso de poder y un sinnúmero de condiciones que frenan el desarrollo del ser en su integralidad, afectando negativamente las formas en que el individuo interacciona con su contexto inmediato.

Estudios realizados a la escala internacional definen las características del fenómeno, cuáles son las personas con mayor susceptibilidad de padecerla y algunos porcentajes que ilustran su comportamiento. Puntualmente, se referencia el estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), publicado en 1998, el cual fue realizado con base en información obtenida de empleados de diferentes partes del mundo, demostrando que las similitudes y diferencias que presenta el fenómeno trascienden las fronteras de los países y las épocas; en concreto, se encontró que Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra eran los países que presentaban una mayor tasa de acoso y violencia laboral, como ejemplo, un 53% de empleados del Reino Unido había sido víctima de amedrentamiento y persecución en el trabajo, mientras que en Finlandia un 40% de trabajadores declararon haber sido sometidos a un estrés intenso en sus lugares de trabajo.

En la actualidad, se pueden hallar antiguas manifestaciones de acoso moral laboral, pero también han emergido nuevas expresiones de acoso y condiciones adversas que afectan principalmente la moral de los trabajadores, hechos que se van perpetuando debido al funcionamiento de las organizaciones y a las relaciones conflictivas que se dan al interior de las mismas. De modo problemático, se encuentra de manera generalizada que en el contexto mundial es un fenómeno creciente, que ha impactado con fuerza la realidad social de países del llamado tercer mundo.

A su vez, Carvajal y Dávila (2013) afirman que en América Latina son pocos los países que han promulgado leyes sobre el Mobbing o acoso moral laboral, siendo hasta el momento: en

Argentina la Ley N° 1225 de 2004, en Colombia la Ley 1010 de 2006, en Puerto Rico el Proyecto de Ley 1008 aprobado por la Asamblea Legislativa en octubre de 2007; en Ecuador se encuentra en discusión el Proyecto de Ley que busca contrarrestar estas conductas (Fernández y Nava, 2010, p. 73). En México, para Bermúdez y García (2012) aunque existen varias “vías para hacer justicia a las víctimas del Mobbing” (derecho penal, civil, constitucional, administrativo, laboral y de seguridad social) no hay mecanismos legales específicos (p. 326).

En Colombia, el acoso laboral según la ley 1010 de 2006 se refiere a:

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Para la Ley 1010 algunas de las modalidades de acoso laboral son más directas y visibles: la desprotección laboral, la violencia física o verbal, la inequidad laboral con respecto a la remuneración, actos de irrespeto a la dignidad humana, riesgo laboral, entre otras que siendo el caso, atentan contra la vida e integridad del acosado. No obstante, son pocos los estudios enfocados en el tema del acoso moral laboral, entre los hallados se encuentra el artículo de Peralta (2006) sobre las *Manifestaciones del acoso laboral, Mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático* el cual expresa como el acoso psicológico en Colombia es un tema latente, gracias a su estudio de caso mediante la entrevista a profundidad y el acercamiento a tres participantes de diferentes edades, características, contratos laborales y lugares de trabajo, Peralta, como resultado, identifica que el estrés postraumático es un síntoma asociado al acoso laboral y propone la realización de investigaciones más profundas en relación al tema que

permitan entrever una problemática existente desde cualquier ámbito con el fin de diseñar medidas preventivas y de acción que repercutan en la mejora de la vida laboral, garanticen y defiendan la dignidad de las personas.

Así mismo, se describen otros estudios de corte cualitativo realizados por diferentes autores en el país, siendo:

Camargo y Puentes (2010) en su investigación sobre *los Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral*, a partir del estudio de casos de cuatro mujeres entre 45 y 57 años del sector público que denunciaron haber sido víctimas de acoso psicológico, describe las conductas del acoso laboral y como la autoestima fue afectada en la vida de las participantes, como resultado identificó que el acoso presente en las cuatro mujeres había sido de corte descendente (de jefe hacía empleado) con leves diferencias en la intensidad en cada uno de los casos abordados.

En el documento de López, Seco & Ramírez (2011) sobre *Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e intersubjetiva*, se expresan los factores que favorecen las prácticas de acoso psicológico en Colombia por medio de una crítica a la Ley 1010 de 2006, afirmando que el concepto que aborda dicha Ley no cobija a las organizaciones que permiten ya sea por falta de normas reguladoras o desinterés, que la problemática se presente en sus instituciones, librándose de su responsabilidad por las conductas de diferentes modalidades del acoso que se presentan en su interior.

Castillo y Cubillos (2012), en su texto *La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia*, realizan un acercamiento al fenómeno del acoso laboral en los aspectos económico, social y político del país bajo el contexto organizacional. Mediante el abordaje y comprensión del tema, lograron afirmar que “los trabajadores colombianos pueden tolerar más la

violencia organizacional, debido a la violencia social y política que ha permeado los diferentes espacios y contextos de interacción de las personas” (p. 175). A los autores, esto les permitió inferir que los sujetos desarrollan cierta tolerancia a la violencia que a diario observan en su entorno, lo que les produce la capacidad de asumir y naturalizar el acoso en cualquier contexto y modalidad.

Es de suma importancia destacar que a nivel local, desde la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia se han realizado investigaciones acerca del fenómeno en mención, y hace referencia a una de ellas Giraldo (2005), citando a Ramírez (2004), la investigación realizada en el año 2004 en ciudades como Medellín, Barranquilla, Cali y Bucaramanga, en las cuales se llevaron a cabo encuestas sobre acoso laboral a aproximadamente 700 personas, arrojando como resultado que el 20,9% de los encuestados manifestó haber sufrido algún tipo de acoso en su entorno laboral, una cifra alarmante que debe considerarse relevante para el accionar desde diferentes profesiones jurídicas y sociales, puesto que afecta notablemente el desarrollo humano integral y digno.

La Facultad de Ciencias Sociales y Humanas como unidad de análisis, ha participado en otros estudios en torno al fenómeno del acoso laboral en el contexto colombiano, se ha encontrado como referente principal el estudio denominado *Formas y Consecuencias de la Violencia en el Trabajo*, elaborado en el año 2004 por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia, desarrollado desde diferentes sectores económicos con el fin de reconocer y dimensionar asuntos como la explotación laboral en el ámbito organizacional y las implicaciones que trae consigo el acoso moral laboral en todas las dinámicas sociales; un estudio de carácter descriptivo desarrollado en empresas dedicadas a la investigación y la vigilancia privada, el transporte por carretera y el transporte urbano, el sector financiero, los

de servicios de salud, entre otros, en el cual se encontró que “el acoso laboral está afectando en mayor medida la calidad y el ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores en todos los sectores” (p. 41).

Las acciones emprendidas hacia hechos relacionados con la problemática de acoso moral laboral en Colombia son incipientes, pues aún es abordada como acoso laboral, es decir, se desconoce e incluso se invisibiliza, lo que dificulta el análisis riguroso y profundo de sus efectos y el planteamiento de alternativas de solución, atentando contra la integralidad y la dignidad del empleado, ya que muchas veces la víctima es quien asume la responsabilidad y no el victimario. De las investigaciones enunciadas anteriormente, se advirtió que la mayoría de ellas parte de aspectos concretos relacionados con el acoso: características, causas, consecuencias y legislación aunque no se aborde directamente la relación de dichos aspectos con el papel del acoso en el entorno laboral y familiar, contextos donde la problemática tiende a ser más frecuente, involucrando cada vez a más sujetos e incluso desarrollándose en los escenarios menos pensados, como es el caso del ámbito de la educación superior, en el cual se ubica la unidad de análisis del presente estudio, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia.

Recientemente, en materia de estudio e intervención sobre el tema han habido avances significativos en el país, ante la necesidad de definir y abordar lo “moral” como el aspecto básico a la hora de nombrar, interpretar y afrontar el acoso en diferentes contextos, puesto que lo “moral” permite ampliar el espectro de connotaciones y sentidos respecto a los efectos del fenómeno mismo, pero también frente a la vida cotidiana de las personas que lo experimentan.

Los seres humanos se rigen por algunas normas y leyes inscritas en códigos penales, mientras que otro tipo de normas son establecidas e interiorizadas por el mismo ser en sociedad, señalando lo que es “bueno” o “malo”. Pérez (2010), manifiesta que dichas normas “examinan la conducta

del individuo, o de toda una sociedad, en relación a un determinado código que se considera obligatorio, valioso y orientador en la actividad humana, normas o códigos que se componen de hábitos, actos y costumbres”. (p. 137). Por lo tanto, la moral supone que todo ser humano debe poseer un nivel de autonomía y libertad que le permita tomar el control de su vida.

A su vez los planteamientos sobre la moral tienen una estrecha y profunda relación con la investigación, ya que lo que se busca es evidenciar las experiencias de acoso al interior de un escenario de educación superior y las implicaciones de esto en el ambiente familiar y laboral, en el marco de las interacciones y los relacionamientos que cada individuo asume dentro de un ámbito determinado con otros y consigo mismo. En este sentido, la moral en el entorno laboral permite regular el comportamiento entre jefes y empleados, pero también entre compañeros, sobre todo en lo que respecta a las actitudes de hostilidad que puedan llegar a atentar contra la integralidad y la dignidad de los sujetos.

Sin embargo, la existencia de un código moral es necesaria más no suficiente para que se respeten las disposiciones y normas establecidas en torno al acoso, porque si bien los códigos morales posibilitan una regulación sobre el proceder de una persona hacia otra en el ámbito laboral, la libertad individual permite a cada quien decidir si ha de acosar o no a otro, o si favorece o agrede la dignidad de sus semejantes, lo cual incide considerablemente en las formas de relacionamiento en el ámbito laboral y en la vida cotidiana de quienes se ven afectados por los hechos de acoso en este ámbito; de ese modo, la subjetividad y la intersubjetividad juegan un papel determinante en lo que respecta a la moral dentro del fenómeno en mención.

Es importante resaltar que desde Trabajo Social son pocos los desarrollos investigativos y hallazgos sobre el tema, concretamente son dos los vacíos disciplinares frente al mismo: de un lado, lo que concierne al sujeto en su individualidad y en las interacciones que genera en el

ámbito laboral y familiar y la forma en que esto afecta el entorno social en el que se desenvuelve cotidianamente; de otro lado, la lectura de los ejes transversales de la profesión en clave de lo organizacional, la manera desde la cual se podría intervenir profesionalmente la problemática de acoso moral laboral y la implementación de metodologías para mejorar los climas laborales, lo que es más problemático aún en tanto el Trabajo Social es una profesión que se cuestiona sobre las relaciones interpersonales y sobre el funcionamiento de distintas instituciones.

Aunque la profesión poco se ha relacionado con el fenómeno del acoso, mantiene una apuesta clara por la reivindicación de los derechos de personas que, desde diferentes ámbitos, son vulneradas y sometidas a situaciones que atentan contra su integridad y su dignidad humana. Claro está que se trata de una problemática difícil de identificar y, sobre todo, de intervenir, pues como conducta hostil e intimidatoria que se ejerce a partir de relaciones asimétricas que atentan contra la dignidad humana, la mayoría de veces se presenta de manera soterrada y casi imperceptible, tanto para los afectados como para quienes se encuentran a su alrededor.

Es así como a través del recorrido realizado por la información rastreada y el acercamiento a algunos casos particulares vividos por algunos docentes de educación superior, se visibilizó lo complejo que es reconocer y señalar las dinámicas de acoso moral laboral y, por consiguiente, lo difícil de intervenir para transformar cada realidad en particular, tanto para los participantes de la investigación como para las investigadoras, por lo cual surgió una pregunta de investigación que permitió generar avances significativos frente al tema y frente a la realidad de las personas afectadas por la problemática que enmarcó el proceso investigativo.

**Pregunta orientadora**

¿Cuáles son los efectos del acoso moral laboral en las relaciones familiares y laborales desde las experiencias de docentes de educación superior de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia?

**Objetivos de la investigación****Objetivo general**

Describir los efectos del acoso moral laboral en las relaciones familiares y laborales a partir de las experiencias de docentes de educación superior de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia.

**Objetivos específicos**

- Identificar desde las experiencias de los docentes de educación superior, las principales expresiones de acoso moral laboral que se presentan en su lugar de trabajo.
- Mostrar las principales manifestaciones, en las relaciones familiares y laborales, que los docentes de educación superior atribuyen al acoso moral laboral.
- Nombrar las acciones que los docentes de educación superior asumen, ante las experiencias de acoso moral laboral.

## **Justificación**

Dentro de los compromisos del Trabajo Social como disciplina que investiga e interviene para fomentar e incidir en cambios positivos en la realidad social, se encuentra según el Código de ética (2015) “la generación de conocimiento en relación a la disciplina y la presentación de nuevos aportes producto de investigaciones e intervenciones, argumentando desde lo epistemológico, teórico y metodológico” (p. 32). Por lo tanto, conocer para intervenir siempre ha sido la base de formación desde la profesión. Al realizar el estudio sobre acoso moral laboral se espera sembrar una curiosidad que motive la realización de futuras investigaciones que por consiguiente guíen intervenciones direccionadas a fortalecer los vínculos laborales, impactar en la concepción de sujeto que se tiene hoy en día en algunas instituciones de carácter público o privado, realizar acompañamiento preventivo sobre el tema, incrementar los espacios formativos acerca de las implicaciones del acoso y sus múltiples variaciones, entre otras; así como incentivar el reconocimiento, la comprensión y atención de problemáticas que como el acoso moral laboral, alteran y afectan de forma negativa el entorno familiar, laboral y/o social en el que se desenvuelve todo sujeto.

La exploración nace de un particular interés de las investigadoras por ahondar el vacío existente sobre un problema que según estudios como el de Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia, reconociendo que es una situación que afecta la vida de las personas en sociedad, además de afectar las organizaciones, Carvajal y Dávila (2013. pág 96). además se puede decir que en la actualidad el fenómeno constituye un problema prioritario que afecta la dignidad, genera desigualdad, discriminación, estigmatización y conflictos que se han ido incrementando y perjudicando a más sujetos sin distinción alguna, presentándose con una frecuencia considerable en distintos sectores, entre ellos el educativo (OIT, CIE, OMS y ISP,

2002), Así mismo, hubo una fuerte disposición a realizar la búsqueda particularmente con los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia; una facultad que promueve la lucha por los derechos, el bienestar y el reconocimiento de los otros como iguales ante la Ley, no obstante, su apuesta profesional no significa que sea un lugar impoluto ante situaciones de acoso, porque las dinámicas sociales se tejen allí, con la misma complejidad que en otros ámbitos laborales.

Es preciso señalar que ante un panorama con escasos procesos investigativos sobre el asunto en cuestión, describir los efectos del acoso moral laboral en las relaciones familiares y laborales de algunos docentes de educación superior, es de suma importancia para el Trabajo Social, puesto que permite visibilizar el fenómeno brindando mayor información al respecto, abordando temas como las relaciones familiares, el sentir de los docentes dentro de su espacio laboral, las actitudes y las alternativas de cada individuo ante la situación de acoso, con el fin de conocer las consecuencias de lo que significa e implica ser acosado moralmente en el trabajo, en contextos de educación superior.

La iniciativa de realizar investigaciones sobre la problemática estudiada permite profundizar y ampliar no solo el conocimiento de dicho fenómeno, porque aunque sea persistente y quizás tan antiguo como el trabajo, la información que la rodea sigue siendo incipiente para distintas profesiones, es además significativo para los trabajadores sociales, debido a que les permitirá adquirir herramientas de reconocimiento de las dinámicas que se presentan en un acto de acoso moral laboral, brindándoles las nociones básicas para diferenciarlo de otro tipo de violencia que se pueda presentar al interior de las organizaciones, facilitándoles la descripción de sus actos y tipologías, por consiguiente el análisis de los efectos y consecuencias de los mismos así, la responsabilidad como profesionales competentes de las ciencias sociales podrá encaminar una

gestión social pertinente y comprometida con la seguridad y el bienestar de los trabajadores que propenda y consiga progresar en el planteamiento, creación e implementación de políticas públicas, proyectos, obras, generación de espacios que en conjunto cooperen y aporten no solo al conocimiento del problema, sino que avance hacia la atención y en el menor tiempo posible a su prevención.

## **CAPÍTULO I: REFERENTES DEL ESTUDIO**

### **Referente teórico**

La investigación sobre el acoso moral laboral en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia se orientó desde los planteamientos de la fenomenología, cuyo principal representante es Husserl (1859-1938), pero haciendo especial énfasis en los desarrollos de Schutz (1932-1976), quien desde la perspectiva sociológica aborda el mundo de la vida cotidiana o mundo del sentido común en el cual los sujetos, en interacción con los otros, constituyen sentido y significado de sus acciones a través del lenguaje (Hernández y Galindo, 2007). En tal sentido, la investigación puso especial interés en las experiencias individuales vividas por docentes al interior de la institución universitaria y con base en las interacciones presentadas en el ámbito laboral y su relación con lo colectivo. Concretamente, conviene iniciar planteando que el acoso moral laboral es una vivencia subjetiva, pues no todas las personas reaccionan de la misma manera a dicha situación, no todos experimentan las mismas sensaciones, ni perciben de igual forma los actos de sus compañeros o jefes.

Todas las organizaciones se desarrollan a partir de las interacciones y relaciones que entretejen las personas que las conforman desde distintos lugares y posiciones jerárquicas, a partir de allí se generan vínculos, relaciones de distinta índole, amistades y/o rivalidades, entre otros asuntos que van haciendo de una organización un lugar donde la realidad se construye de manera intersubjetiva a través de cada experiencia vivida y compartida con otros, según la manera en que cada sujeto percibe el mundo. Para el caso de la investigación, fueron todas y cada una de dichas experiencias en particular, las que condensaron el objetivo de la misma, bajo el interés de develar que cada persona que ha sido sometida a una situación de acoso moral

laboral, tiene una historia que contar desde su apreciación y el significado que le otorga a las situaciones concretas que ha vivido, con base en los efectos que esto haya generado en diferentes ámbitos de su vida.

Para dar cumplimiento al objetivo de describir los efectos del acoso moral laboral de los docentes, los planteamientos de la fenomenología como corriente teórica fueron el soporte para vislumbrar las particularidades de cada vivencia. En tal sentido, Schütz. (1932) ha planteado que “la experiencia personal inmediata tiene relación con la perspectiva desde la que el sujeto aprehende la realidad y la comprensión se hace, desde el lugar que ese sujeto ocupa en el mundo” (p. 107).

La fenomenología se ha preguntado por la forma en que individualmente los sujetos conocen y construyen su realidad a través de lo vivido, por las manifestaciones que se derivan de los sucesos experimentados y su relación con lo colectivo, dándole la importancia necesaria a la construcción de significados desde cada biografía, aludiendo a los fenómenos sociales y la intersubjetividad entendida esta última, desde Schutz (1932), como la vinculación que se tiene con el otro, a la comprensión de ese otro que habita el presente, donde las personas hablan entre sí y se reconocen en la interacciones, edificando el mundo de la vida cotidiana, donde se construyen realidades desde su lugar de enunciación en el mundo.

El acoso moral laboral es un fenómeno que se percibe de manera singular, aun cuando se manifieste y arroje consecuencias en lo colectivo, y es a través de la descripción de aspectos concernientes a la problemática desde experiencias individuales, desde donde se busca aportar a la investigación, al tema y a la profesión de Trabajo Social, como elementos que permiten crear programas de análisis, prevención y atención para quienes sean sometidos a una situación de acoso.

El capítulo que se comparte a continuación contiene los referentes que orientaron el estudio, partiendo del conceptual en el que se abarcan las diferentes concepciones del término acoso moral laboral en el nivel nacional e internacional, los elementos que ayudan a identificarlo, los contextos que lo fomentan y las características que permiten diferenciarlo de otros tipos de acoso. Además, se presentan los planteamientos de la fenomenología como corriente y referente teórico que permitió vislumbrar las particularidades de cada vivencia, y muy importante también el referente legal, mediante el cual se establece las dispersiones que protegen a las víctimas del acoso en todos sus escenarios.

### **Referente conceptual**

La investigación sobre los efectos del acoso moral laboral en las relaciones familiares y labores de los docentes de educación superior de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, se hizo apoyada en categorías como: acoso moral laboral, experiencias y acciones – efectos, las cuales se definieron de la siguiente forma:

#### ***Acoso moral laboral***

El acoso moral laboral, según Schellenberg (2004) se describe como un modo de trato entre las personas “su significado fundamental es acosar, molestar, hostigar, obstaculizar o incluso agredir físicamente a alguien. Se trata de una fuerte y agresiva intromisión en la vida y las acciones de otra persona”, (p. 21). Por su parte, entre los autores que han estudiado el fenómeno, Leymann (1996) lo define como una “conducta hostil o intimidatoria hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales, dicha conducta es reiterativa y persistente en el tiempo, ataca la dignidad y la integridad de las personas” (p. 26). Martínez y Ramírez (2013), hacen mención, identificando que las consecuencias del acoso a nivel laboral se

traducen en individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil, asociado al sufrimiento y, que no tendrán óptimo rendimiento.

Hay que mencionar además que el acoso moral laboral desde sus estudios de base se nombró como “Mobbing” en algunos países como Estados Unidos y “acoso moral laboral” en otros como Francia. Se inició usando el concepto de “Mobbing”, proveniente del verbo inglés “to mob” entendido como regañar, atacar, maltratar y asediar (Carvajal y Dávila, 2013 p. 28).

Fue necesario, sin embargo, retomar la definición del psicólogo Leymann (1996), que se refiere al terror psicológico o “Mobbing” en la vida laboral, como aquellas situaciones que implican una comunicación hostil e inmoral, que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos, principalmente hacia otro, que es empujado a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenido allí mediante continuas actividades de acoso psicológico. Leymann, manifiesta que el “Mobbing”, aparte de ser una forma expresa y exacerbada de violencia, aunque silenciosa en la mayoría de veces, es producto de la inconsciencia y el desconocimiento de los sujetos que la ejercen, hasta el punto de llevar a quien la padece hacia el “suicidio profesional”.

Por su parte, Edreira (2003) indica que fue hacia el año 1998 cuando se reconoce la expresión “acoso moral laboral”, a partir de estudios realizados por la psiquiatra francesa Marie France Hirigoyen, los cuales le permitieron identificar agresiones más sutiles y difíciles de advertir y comprobar, sea cual fuese su procedencia (individuo, grupo o institución) y en cualquier ámbito humano (pareja, familia, trabajo).

Hirigoyen (1998), determinó que el acoso moral laboral se puede manifestar en las actitudes de jefes hacia empleados, así como entre compañeros y de empleados hacia sus jefes, lo nombró como un fenómeno que no solo destruye el ambiente laboral, sino que además representa un

desgaste en los individuos y favorece el absentismo laboral, pues nace de forma inusual donde las personas en un principio tratan de ignorar las ofensas, pero con el tiempo los ataques se intensifican degradando paulatinamente a la persona. Concretamente, se desarrolla desde decisiones arbitrarias que coartan la voluntad de quien es acosado, interfiriendo en su vida dentro y fuera del lugar de trabajo, por ejemplo, la imposición de actividades por fuera de sus responsabilidades y conocimiento, el trato discriminatorio y la comunicación verbal acompañada de expresiones hostiles, situaciones que representan una forma de violencia particular que, si bien presenta diferencias sustanciales con violencias más tangibles como la física, también tiene fuertes repercusiones en la vida de quienes la padecen, pues esta práctica silenciosa se constituye en una manera de amedrentar a partir del temor.

Son variadas las definiciones sobre el tema, sin embargo, para la investigación se optó por el término acoso moral laboral en tanto permitió identificar con mayor precisión las experiencias particulares de acoso en el ámbito de la educación superior y cómo esto trasciende a otros escenarios de la vida cotidiana de las personas que lo han experimentado.

### **Tipos de acoso moral laboral**

Sena (2015), condensó las categorías que permiten ubicar las diferentes manifestaciones de acoso moral laboral, señalando varios tipos de acoso: acoso ascendente, acoso descendente, acoso horizontal y acoso mixto.

*Acoso ascendente*, es aquel que se da por parte de los empleados hacia sus superiores, se da cuando ingresa alguien a un cargo de mayor jerarquía con nuevas ideas, nuevas formas de organización, pero los empleados no aprueban su forma de trabajo.

*Acoso descendente*, es generado por un superior hacia uno o varios empleados, haciendo uso

asimétrico de su lugar en la jerarquía organizacional, en algunas ocasiones incitando, coaccionando o premiando a los compañeros para que continúen con la conducta abusiva.

*Acoso horizontal*, es aquel que se da en posiciones jerárquicas similares, en donde se disputa por el aumento en un cargo ocupacional, ascenso o reconocimiento.

*Acoso mixto*, proceso de acoso horizontal al que se le suma el acoso vertical descendente, en el que la jerarquía no hace nada al respecto, dándole oportunidad a la continuidad del hostigamiento en el acoso horizontal.

### **Características del acoso moral laboral**

Frente a las características del acoso moral laboral se distinguen autores como Lazcano citado por Vidal (2006) y Sena (2015), los cuales plantean algunas particularidades que permiten identificar el fenómeno. Lazcano afirma que se pueden establecer algunos de los elementos que ayudan a identificar las *características* del acoso moral laboral: tales como *La continuidad*, es decir que el acoso no es algo esporádico, es una conducta prolongada por al menos una duración de seis meses, *el sujeto paciente*, que suele ser una persona concreta, normalmente siempre es una sola persona la que es acosada, rara vez es un grupo y *la finalidad*, que por lo general es la destrucción de esa persona, el aislamiento, la marginación y la exclusión de la organización.

Por su parte, Sena (2015) expresa que el acoso moral laboral tiene dos *características* que permiten diferenciarlo de otro tipo de acoso, entre ellas se encuentran: a) *la comunicación hostil* que puede ser gestual o verbal, la cual se convierte en una acción desarrollada sistemáticamente con determinada duración en el tiempo (seis meses aproximadamente), generando daño a nivel físico, psicológico y social; b) *las relaciones desequilibradas* en las que se evidencia el abuso de poder como una forma de invisibilizar, menospreciando la dignidad del sujeto, llegando a poner

en riesgo su desempeño laboral e incluso en ocasiones causando la renuncia de los individuos y, consecuentemente, afectando la forma en que asumen la vida dentro y fuera de la organización. Como se puede evidenciar en las diferentes nociones, el acoso moral laboral se manifiesta a partir de las experiencias de quienes lo viven, por ello la noción de experiencia fue clave en el estudio

### ***Experiencias***

Dewey (1980) considera que las experiencias se forman en cada individuo debido a sus vivencias en la vida cotidiana, se van tejiendo en la memoria acorde van pasando, cada experiencia va dejando tras de sí una serie de elementos que construyen el conocimiento de cada individuo:

Se trata en este caso de historias de docentes de educación superior, cada una con su propio argumento, cargadas de sentido y significado, con su propio principio y su propio movimiento dirigido hacia su terminación, cada una con su propio y particular movimiento rítmico; cada una con sus propias cualidades irrepetibles que la impregnan. La experiencia en un sentido vital se define por aquellas situaciones y episodios vividos en el marco de su actividad laboral que espontáneamente llamamos experiencias reales constituidas por eventos relacionados con el acoso” (p. 42).

Las expresiones son el medio de representación de las experiencias, a través de un pensamiento, de una idea o de una emoción por medio del lenguaje verbal y el no verbal, las expresiones se manifiestan de distintas maneras por medio de gestos faciales y corporales que van dirigidos a enviar un mensaje. Son la manera en la que las personas exteriorizan lo que sienten. Ander-Egg y Aguilar (1985) expresan que es simplemente "sacar"; es "manifestar los

pensamientos y las impresiones de nuestra realidad por medio de la palabra, gestos o actitudes"; "es la representación, a través de símbolos e imágenes, de una manifestación de nuestra propia individualidad, y puede estar dirigida o no a otro sujeto" (p. 17). Expresiones por lo tanto, es la forma de manifestar los episodios o situaciones que de una u otra manera, afectaron el entorno de desarrollo de los sujetos que experimentaron el acoso moral laboral.

### ***Acciones - efectos***

A nivel social las *acciones* se refieren a las conductas, a la manera en la que cada persona actúa según su contexto, la acción está ligada a lo que cada ser humano hace en su vida cotidiana, es un acto intencionado en tanto tiene un fin consciente o no. Ander-Egg (1985) define el concepto de acción como "toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social. Todas las acciones realizadas contienen una carga subjetiva, según el propósito de quien la realiza" (p. 2).

En esa medida, los *efectos* son el resultado de una acción, aunque para algunos autores como Ecured (2012) se relacionan con teorías de la física al afirmar que es una relación recíproca de causa - efecto. No obstante, desde el tema de interés, se hace referencia a los efectos como aquello que genera en cada persona el hecho de ser acosado. Al relacionar los efectos con la conducta humana, Jelin (1998) los define como aquellos resultados que deja en cada persona una situación adversa en la cual se ven comprometidos sus ideales, aunque al hablar de un efecto no supone que este sea precisamente negativo, sino que va directamente ligado al tipo de situación que se presenta, siendo según el caso, la experiencia del acoso moral laboral. Las acciones o efectos relevantes en el proceso fueron enfocadas en el entorno familiar y laboral, por lo que se hace pertinente para la investigación abordar ambas definiciones.

### ***Relaciones familiares***

Se construyen de manera intrínseca, determinadas por un vínculo biológico pero también relacional, constituyendo la familia como una institución social que busca de la protección de sus miembros. Para Parra (2005), la familia se entiende como “un grupo de personas relacionadas entre sí biológica, legal o emocionalmente, y que comparten una historia común, unas reglas, costumbres y creencias básicas en relación con distintos aspectos de la vida” (p. 1); adicional a esto, Becerril y Robles (s.f) afirman que las relaciones familiares se caracterizan tradicionalmente por ser interacciones cara a cara, con un grado de intimidad mayor que cualquier otro tipo de relaciones y en un espacio físico que suele ser el hogar.

### ***Relaciones laborales***

Nacen como una condición de dependencia, que se dan entre el empleado y la organización, además de generar la misma dependencia entre compañeros, y surgen a través del ejercicio del trabajo, en donde las acciones de las personas que tienen cierta forma de contrato van encaminadas al cumplimiento de unas labores propias de la actividad económica en la cual se desempeñan, de esa forma el compartir con otros que hacen parte de las instituciones genera vínculos sociales de tipo laboral. Dion. (1986), define dichos vínculos como “el conjunto de relaciones sociales y económicas, que nacen en ocasión de la producción de bienes y que son a la vez individuales y colectivas. Tal conjunto de relaciones sociales y económicas, tienen una importancia suficiente en toda sociedad” (p. 3).

Las relaciones laborales surgen como un reflejo de la sociedad, Heckscher (1999) las define como una visión dicotómica del mundo donde existe un nosotros y un ellos, todos en lados diferentes generando un distanciamiento entre los individuos que se basa en la autoridad y se

caracterizan por una jerarquización generando desconfianza en alguna de las dos partes. (p.69). Según el autor en tanto exista una división social y laboral existirán relaciones de conflicto en los distintos escenarios de la vida en sociedad.

### **Referente legal**

En cuanto al referente legal se cuenta con claros referentes legales que motivan el estudio sobre el acoso moral laboral en el caso preciso de Colombia, el 15 de diciembre de 2004 se aprobó el proyecto de Ley 088, por medio de la cual “se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo”(p. 24) con el fin de prevenir las enfermedades asociadas al estrés en el trabajo debido a la incipiente problemática relacional de las organizaciones. De acuerdo con Ramírez (2004) citado por Giraldo (2005), dicha Ley cuenta con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Confederación General de Trabajadores (CGTD), la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y la Procuraduría General de la Nación, que lo reconocen positivamente en cuanto a la incidencia en el mejoramiento del rendimiento de las empresas y a la orientación por bienestar de los trabajadores, apoyo que resulta controversial y problemático desde algunas perspectivas de análisis, por ejemplo, el Ministerio de la Protección Social enfatiza el riesgo para la autoridad y la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) manifiesta que ve desventajosa una ley en este sentido.

En términos generales, la Constitución Política Colombiana de 1991 en su título II llamado “De los derechos, las garantías y los deberes”, capítulo I titulado “Los derechos fundamentales”, plantea en el Artículo 25 el derecho al trabajo para todos los colombianos, proclamando que: “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”

(p. 16), a partir de lo cual se han establecido otro tipo de decretos y legislaciones que cobijan y penalizan lo concerniente al acoso laboral, como es conocido dicho fenómeno en Colombia.

De manera puntual, frente al tema de acoso moral laboral en Colombia fue expedida la Ley 1010 del 23 de enero de 2006; Goyes e Hidalgo. (2007), citados por Bedoya, Brand & Ocampo. (2015), expresan que dicha ley está orientada a la prevención de las conductas de acoso laboral en el sector público y privado, mediante la implementación de mecanismos que prevengan los comportamientos de acoso laboral y el establecimiento de procedimientos internos confidenciales conciliatorios para la tramitación de toda conducta de acoso. La norma busca desarrollar plenamente el principio del derecho a la dignidad humana, como sustento fundamental del derecho a la garantía del trabajo en condiciones dignas.

Se observa que las dos leyes están orientadas a la prevención y sanción de las conductas de acoso al interior de las empresas, aunque presentan diferencias sustanciales en el enfoque, pues la Ley 088 ha sido controversial, al aludir al mejoramiento empresarial y personal, mientras que la Ley 1010 se enfoca en la dignidad humana y el derecho al trabajo digno.

### **Referente contextual**

Si bien la problemática se manifiesta en diferentes organizaciones, la investigación se delimitó en el área de la educación superior y fue realizada con algunos docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia; siendo la facultad “una unidad académica dedicada al estudio, la investigación, la producción, conservación y difusión de las disciplinas relacionadas con las ciencias sociales y las humanidades” Universidad de Antioquia.

El proceso de investigación se generó desde la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, con el fin de indagar el fenómeno del acoso moral laboral en un escenario cercano y en el cual la

educación propende por el estudio del ser humano desde las distintas posturas disciplinares que tiene cada programa ofrecido a través de los seis Departamentos que la conforman: Antropología, Historia, Psicología, Sociología, Trabajo Social y Psicoanálisis, en los cuales se desarrollan procesos formativos de pregrado y posgrado.

Es importante enunciar que en la Universidad de Antioquia existen varios tipos de contratación para los docentes: los contratos de cátedra, donde son contratados por horas y no cuentan con oficinas dentro de la Universidad, pero hacen uso de todo el espacio para dar clases y asesorías; por otra parte, existe el contrato de docente ocasional, aquel que es contratado por tiempo completo o medio tiempo, como lo manifiesta el Acuerdo Superior 253, siendo requerido por la Universidad por un tiempo menor a un año y de manera transitoria, además el docente no hace parte del profesorado en su nombramiento, sino que es denominado como servidor público por el Acuerdo; por último, los docentes de planta son aquellos que gozan de un contrato por tiempo indefinido dentro de la Universidad, lo que se considera un privilegio, para ello cada docente debe concursar y demostrar que cuenta con las competencias necesarias para obtener el cargo, ya que para ser docentes de planta existen ciertas exigencias que deben ser aprobadas, por ejemplo la formación académica, deben presentar una propuesta y además la competencia comunicativa en otro idioma.

Con respecto a la elección de los sujetos del estudio, se puede decir que poco se conoce sobre la vida cotidiana de los docentes de educación superior dentro del ámbito laboral, son vistos por algunos estudiantes como un ejemplo a seguir, cuentan con un estatus profesional otorgado en gran parte sus títulos, se les ve como una gran figura de autoridad y poco se indaga sobre sus vidas, experiencias y lo que guardan en su ser y aquello que van construyendo desde su subjetividad.

Ahora bien, para abordar el tema del acoso moral laboral con respecto a las experiencias de los docentes, fue indispensable un breve recorrido histórico por el origen de la profesión o la profesionalización, para reconocer elementos históricos y epistemológicos que permitieran el desarrollo investigativo con rigurosidad y efectividad. En la evolución de la profesión se han dado diversos cambios de regulaciones, estructuras, competencias y exigencias para cumplir con los perfiles que las universidades exigen; no obstante, no ha cambiado de manera representativa el papel que desempeñan los docentes de educación superior en la sociedad. García. (2008) menciona que la profesión académica “es una actividad que además de ciencia, necesita arte, para dar a entender que en la enseñanza se involucran aspectos relacionados con lo humano y lo ético siendo elementos muy importantes para el desarrollo de las personas” (p.10); la educación superior es un campo de acción que ha estado mediado por la adquisición de conocimiento, contrario a lo que se podría pensar, esa adquisición desata diversas situaciones que conllevan a experiencias de acoso moral laboral relacionadas con el desconocimiento de los derechos laborales, la afectación del desempeño, la calidad de las relaciones familiares y sociales, la salud física y mental, entre otras situaciones que pueden perjudicar el ejercicio profesional y aquello en lo que este se traduce, es decir, conocimiento. No solo en la actualidad sino incluso desde los tiempos en que apareció el proceso de profesionalización, resalta García (2008), que en las universidades medievales eran los estudiantes quienes elegían a los docentes que impartirían las clases, teniendo en cuenta que eran los mismos estudiantes quienes pagaban por sus servicios, sin embargo, se consideraba que los docentes que no eran escogidos podían tener sentimientos de rechazo y relegación debido a que no ocupaban un lugar entre las élites políticas y sociales que marcaban el ritmo de la época.

Fue entonces la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia el contexto en el que se intentó visibilizar las dinámicas existentes de acoso moral laboral a docentes, como una forma de cumplir con el objetivo que mueve a la educación superior, el conocimiento, para que gracias a él y a las estrategias aplicadas desde el Trabajo y la Gerencia Social, se puedan empezar a dar pasos en la restitución de derechos laborales vulnerados a quienes han sido víctimas de este tipo de acoso y, adicionalmente, se pueda trabajar por la disminución e incluso erradicación de una problemática que mengua la condición de humanidad de quienes la padecen, como es el acoso moral laboral, la cual de no ser estudiada e intervenida irá en detrimento de la razón de ser de la Universidad y, por ende, de la sociedad misma.

## CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación se generó a partir de una metodología enmarcada en el paradigma comprensivo -interpretativo, el cual permitió un proceso de producción de conocimiento que partió de los protagonistas, docentes de educación superior cada uno con una particular forma de nombrar lo vivido otorgando la posibilidad de avanzar en el proceso investigativo gracias a su visión propia del mundo, desde un enfoque cualitativo fue posible una aproximación a la comprensión del contexto singular de cada docente, donde el principal interés fue conocer las historias de cada sujeto y los sentidos otorgados a partir de su experiencia concreta; por esta razón, la teoría fenomenológica, acompañada de su propio método, fue la guía para analizar de manera precisa cada relato compartido por los participantes de la investigación.

Así mismo, el paradigma Comprensivo - interpretativo surge como una alternativa al paradigma positivista debido a que a las problemáticas sociales no se les puede dar respuesta basándose únicamente en una metodología empírica y objetiva. Sus planteamientos surgen de la antropología, la etnografía y el interaccionismo simbólico, Pérez (2004) afirma que “varias perspectivas y corrientes han contribuido al desarrollo de esta nueva era, cuyos presupuestos coinciden en lo que se ha llamado paradigma hermenéutico, interpretativo -simbólico o fenomenológico” (p. 4), fundamentado epistemológicamente en el construccionismo social y basado en el aprendizaje que cada sujeto adquiere a partir de las interacciones sociales y con su entorno inmediato, al respecto, Martínez (2013) señala que “el conocimiento será el producto del trabajo intelectual propio y resultado de las vivencias del individuo desde que nace” (p. 4).

La investigación cualitativa permitió además asumir a los docentes participantes, como actores sociales que piensan, sienten y significan su realidad. Al respecto, Monje (2011) plantea que los sujetos pueden ser tomados como “subjetividades que tienen la capacidad de reflexionar, tomar decisiones, configurándose como seres libres y autónomos” (p. 12), por lo que a partir de las perspectivas cualitativas, los docentes que participaron fueron reconocidos como seres con historias cargadas de significados y sentimientos, con relatos particulares sobre una experiencia que resignificó lo que son como sujetos, con situaciones que de una u otra forma modificaron sus prácticas cotidianas y representaron un cruce de caminos que los enfrentó a dilemas sobre cómo actuar frente a las determinadas circunstancias que experimentó cada uno de ellos, otorgándole múltiples significados desde la subjetividad de su ser y, sin embargo, permitiendo la construcción de un sentido colectivo que propenda por un cambio favorable para todos los afectados por el acoso moral laboral.

Por ello, se partió de las realidades y experiencias expresadas por los docentes de educación superior de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, para describir los efectos del acoso moral laboral en sus relaciones familiares y laborales, es decir, en el modo en que ellos interactúan con su entorno. El paradigma Comprensivo - Interpretativo ayudó entonces en la descripción y análisis investigativo, debido a que sirve como base para detallar cada una de las percepciones y opiniones que brindan los sujetos participantes en la investigación, desde el respeto de las particularidades, para comprender el fenómeno y el proceso de la problemática. Sobre el paradigma seleccionado González (2003) expresa:

Es apropiado para estudiar fenómenos de carácter social, al tratar de comprender la realidad circundante en su carácter específico. Mediante ella se trata de develar porque un fenómeno ha llegado a ser así y no de otro modo. De manera que focaliza su atención en la descripción de lo individual, lo distinto, la existencia de realidades múltiples, lo particular del hecho que se estudia. (p. 130)

En efecto, la expresión de González reúne la intencionalidad precisa de la investigación con las alternativas que ofrece el paradigma, al aportar componentes que amplían la construcción de significados y la posibilidad de discernimiento de los mismos, sobre diversas y múltiples realidades manifiestas en la cotidianidad, lugar desde el que también se hace factible la observación y la lectura holística de diferentes problemáticas y fenómenos sociales, contribuyendo así mismo a ampliar el conocimiento, la comprensión y la transformación de ellos.

A partir de la conversación entre la investigación y el paradigma Comprensivo - Interpretativo, se buscó reconocer la forma en que los docentes se ubican como actores protagonistas de un hecho que le da, según la subjetividad de cada uno y según sus valores, un significado a su experiencia personal y que le permite a partir de ella tomar un camino u otro a través de sus acciones, afectando directa o indirectamente todas sus relaciones y creando nuevos modos de ver y estar en un mundo que le ha dado sentido a lo vivido en distintos ámbitos de su existencia.

En consecuencia con el paradigma, la metodología fue la cualitativa, la cual según Bonilla y Rodríguez (1997) “se interesa por captar la realidad social a través de los ojos de quienes son estudiados, a partir de las percepciones de cada individuo sobre su contexto” (p. 84), en otras palabras, lo cualitativo desde su definición más propia hace referencia a las cualidades, en ese caso a las que enmarcan la singularidad de un individuo y sus experiencias cotidianas, las cuales

se construyen de acuerdo a la historia de vida de cada uno, así que para conocer esa singularidad el tipo de investigación cualitativa. Según García, Gil y Rodríguez (1996), permite “estudiar la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas” (p. 32). Así mismo, Galeano, (2009) afirma que:

La investigación social cualitativa apunta a la comprensión de la realidad como resultado de un proceso histórico de construcción a partir de la lógica de los diversos actores sociales, con una mirada "desde adentro", y rescatando la singularidad y las particularidades propias de los procesos sociales. (p.20).

En el caso específico de la investigación desarrollada, se reconoció la singularidad de los docentes para encontrar aquellos factores que incidieron de alguna forma en sus conductas y su desarrollo como personas, qué tipo de cambios se dieron a raíz de la situación de acoso moral laboral vivida y cómo cada uno de ellos le otorgó significado a su experiencia.

El enfoque cualitativo de la investigación sobre acoso moral laboral en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, permitió contar con una amplia gama de herramientas para generar la información de manera significativa, apuntando principalmente a lo que los docentes tenían para compartir mediante la técnica de la entrevista a profundidad, donde la experiencia personal, las historias de vida, las observaciones, los textos históricos, las imágenes y los sonidos apoyaron los significados y sentidos de la vida de cada sujeto que participó; de allí que se reconociera el instrumento utilizado por la investigación cualitativa como humanista, pues las experiencias y los sentidos que las personas le dan a su mundo no se pueden medir, no son cuantificables, como lo afirma Quecedo y Castaño (2002) “el estudio cualitativo permite conocer el aspecto personal, la vida interior, las perspectivas,

creencias, conceptos [...] éxitos y fracasos, la lucha moral, los esfuerzos” (p. 8), por lo cual cada participante relató su historia como un suceso que más allá de describir la experiencia, permitió auto-indagar y reconocer sobre asuntos que marcaron de forma inherente sus vidas y la de todos los implicados en ellas. Por lo tanto, las preguntas que orientaron el encuentro no tenían más que la finalidad de enfocar a los participantes en su diario vivir durante y posterior al acoso moral laboral, permitiendo que los mismos se reconocieran en un escenario evidentemente complejo.

El ejercicio investigativo permitió inferir lo conveniente del uso de la metodología cualitativa al momento de realizar investigaciones como esta, pues se direccionó al conocimiento de las dinámicas de la problemática sobre el acoso moral laboral, con un inminente carácter humano y social que permitiera brindar al sujeto y su sentir, toda la atención necesaria, y a los investigadores, las herramientas para el proceso de búsqueda de conocimiento sobre la cuestión.

### **Enfoque y método de la investigación**

Para la fenomenología el mundo real es en sí el mundo de la experiencia, todo el conocimiento se construye con ella y permanece dentro de la vivencia. Husserl (1949) da los primeros postulados sobre la fenomenología, explicando que la fenomenología como ciencia empírica “es una ciencia de hechos, los actos del conocimiento del experimentar que les sirven de fundamento sientan lo real como individual, así pues lo real para cada sujeto se concibe en el aquí y el ahora, en el espacio y el tiempo de las vivencias personales” (p. 18).

Cabe aclarar además que la fenomenología enfatiza en la ciencia de los fenómenos, para Heidegger (2006), citado por Trejo (2012), consiste en “permitir ver lo que se muestra, tal como se muestra a sí mismo y en cuanto se muestra por sí mismo” (p. 99), es decir, el fenómeno es objetivo, por lo tanto verdadero y a su vez científico; en este sentido, la fenomenología permite “explicar los significados en los que están inmersos los sujetos en su vida cotidiana, y no las

relaciones estadísticas a partir de una serie de variables, el predominio de tales o cuales opiniones sociales, o la frecuencia de algunos comportamientos” García, Gil & Rodríguez (1996). Por ende, el fenómeno del acoso moral laboral se observó y se describió tal como se mostró para los docentes desde sus experiencias particulares.

La fenomenología trata el significado de las acciones de los individuos, la cual busca interpretar los fenómenos sociales que son inherentes a la existencia humana, pues es así como el ser humano conoce, interpreta y significa su mundo. Para Schütz el estudio de los fenómenos sociales se centra en el mundo de la vida o el mundo cotidiano, el mundo intersubjetivo y el mundo social que experimenta cada individuo, afirmando que los seres humanos no son seres individuales, no se encuentran solos, es un mundo donde hay semejantes, donde se comparte con otros y donde únicamente en el mundo de la vida cotidiana puede constituirse un mundo circundante, común y comunicativo; el mundo de la vida cotidiana es, por consiguiente, la realidad fundamental del ser humano. Con relación a lo anterior se enmarcó la investigación dentro de un estudio fenomenológico, ya que el mundo laboral hace parte de la vida diaria, en donde las experiencias vividas forman a los individuos y le dan sentido a la vida fuera y dentro de las organizaciones.

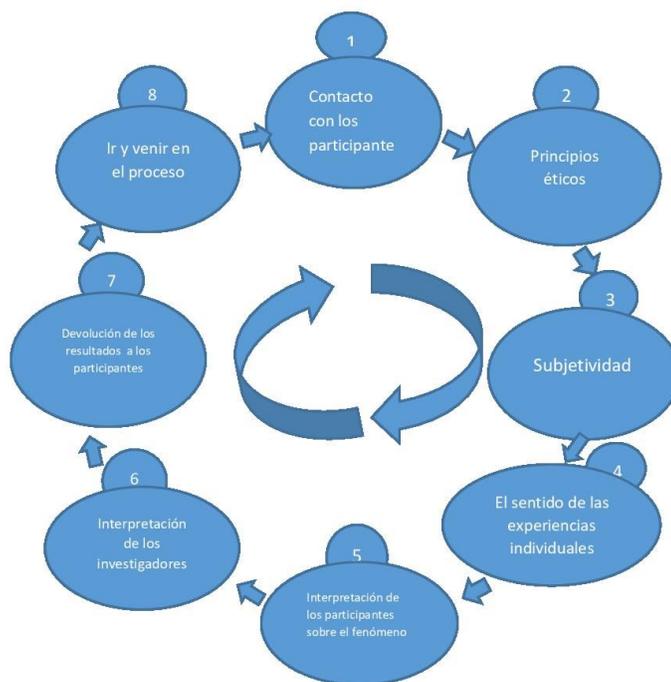
El acoso moral laboral es un fenómeno que hace parte de la cotidianidad mediante interacciones con otros semejantes en iguales o diferentes posiciones jerárquicas, se presenta al interior de los lugares de trabajo, aunque sus implicaciones pueden trascender a otros ámbitos, por lo que las repercusiones van mucho más allá del individuo, ya que él es en la medida en que se relaciona con los otros, donde la subjetividad juega un papel importante en términos de significación de la experiencia personal sobre el acoso, ya que cada quien lo interpreta de maneras distintas, situándose desde su contexto, sus valores y su manera particular de habitar el

mundo, puesto que cada experiencia es única, al igual que cada ser.

Si bien el enfoque que orientó el proceso investigativo fue el fenomenológico, es relevante mencionar que dicho enfoque se complementó a la vez con el hermenéutico puesto que entre ambos se presenta una relación de dependencia que es preciso nombrar. Para Cifuentes (2011) la hermenéutica es un enfoque que busca conocer la diversidad y dar sentido a la realidad a partir de la comprensión histórica del mundo, por medio del conocimiento de contextos que permite indagar y comprender situaciones, imaginarios, símbolos, narrativas y sentidos que configuran la vida cotidiana.(p.30). Así pues, a partir de la concepción de lo fenomenológico y lo hermenéutico, se asumió la importancia de la relación de los dos enfoques para el proceso de investigación, debido a que a partir de ellos fue posible la descripción de los aspectos subyacentes a la problemática del acoso moral laboral en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia.

### **Método fenomenológico**

En coherencia con el enfoque, el método también fue fenomenológico, en la búsqueda de su definición se encontró que desde la fenomenología no se han definido lineamientos específicos que den cuenta de los momentos o fases que debe contener el método, esas etapas varían de acuerdo a los contenidos, objetivos e intencionalidades desde los cuales se plantea la investigación y el proceso de la misma. Guillen (2012) afirma que “el método fenomenológico no existe, no existe un método único, cabal, bien definido” (p. 1), por lo que propone una serie de pasos que permiten direccionar y hacer comprensible el proceso investigativo abordado desde las especificidades del método fenomenológico, siendo:



**Ilustración 1.** Pasos del método fenomenológico

Fuente: elaboración propia a partir de los lineamientos propuestos por Guillen (2012)

Se inició realizando un acercamiento con los participantes para observar el contexto en el que ellos están inmersos, lo que se conoce como *ir a las cosas mismas*, es decir, el momento en el que se busca conocer la historia, considerando la subjetividad de cada actor; 2) se continuó con el principio de *desconexión de la actitud natural*, encaminado a suspender todo tipo de juicio para acercarse a las ideas y a la comprensión del mundo de los docentes que compartieron su experiencia; 3) luego se llegó a la *correlación*, es decir, la descripción del sentido que cada docente le dio a su realidad, a lo que ellos definen como acoso moral laboral a partir de sus vivencias; 4) posteriormente, el paso a seguir fue la *tematización*, buscando volver al sentido que cada sujeto le dio a su historia y al mundo de la vida; 5) prosiguiendo hacia la fase siguiente que se conoce como las 6) *variaciones*, para lo cual se escucharon y analizaron las diferentes formas en que los docentes describieron los hechos y las sensaciones que les produjo ser acosados

moralmente en el ámbito laboral, para reconocerlas y agruparlas, y de esta manera facilitar la continuidad del proceso hacia el siguiente paso; 7) *descripción del Eidos o la esencia*, que supone básicamente la interpretación de los resultados de investigación, para dar paso al principio de 8) *corregibilidad*, que señala la debida comunicación que debe hacerse del proceso y los resultados del mismo a los sujetos participantes; 10) finalmente, se generó el *zig zag de/en la tematización*, elemento metodológico transversal en tanto señala los cambios que se dan en la investigación a medida que se va avanzando en el proceso.

La Ilustración 1. Representa el método fenomenológico de manera cíclica orientada por el último paso del método llamado zigzag que debido a su transversalidad en la investigación, se puede representar mediante flechas el ir y venir del proceso investigativo; una forma constitutiva de los estudios, investigaciones y/o intervenciones realizadas desde la profesión de Trabajo Social a partir de enfoques cualitativos, reconociendo lo complejo del abordaje cuando se trata de realidades particulares que son inminentemente dinámicas y cambiantes.

### **Principios éticos que orientaron el estudio**

Para realizar la investigación se tuvo en cuenta el código de ética de los Trabajadores Sociales en Colombia, el cual consagra en su Capítulo 4, Artículo 10, los principios y valores para el ejercicio profesional. Para el caso de esta investigación, se consideró la importancia del principio de confidencialidad, por medio del cual se otorga el carácter de secreto profesional a toda aquella información que se obtenga o sea compartida por los sujetos participantes, respetando así su privacidad, en el marco del compromiso que se tiene con los mismos hacia el cuidado de su buen nombre, sobre todo por tratarse de un tema tan punzante como lo es el acoso moral laboral, por lo que el documento del consentimiento informado (ver anexo 1. Consentimiento informado) se

puso a disposición de los participantes para esclarecer los propósitos, finalidades y alcances de la investigación y, mediante ello, suministrar la firma correspondiente; así mismo, durante la generación de la información se consultó a los actores sobre la grabación de cada encuentro realizado. Más propiamente, la investigación se basó en principios éticos como el respeto, la honestidad, la confidencialidad y la confianza; de igual manera, el accionar profesional estuvo mediado por consideraciones éticas tales como, la autonomía, el uso del consentimiento informado, la reserva del nombre y el derecho a conocer la información derivada del proceso investigativo.

Por asuntos de confidencialidad, los participantes y sus testimonios no serán incluidos en el informe haciendo referencia a sus nombres propios ni programas académicos, por lo cual en adelante se hará alusión a ellos con el número que ocupan dentro de las entrevistas realizadas, el cual está debidamente ubicado en la tabla de similitudes y variaciones.

### **Criterios de Selección**

En coherencia con la postura ética, y para dar cumplimiento con los objetivos propuestos, se tuvieron en cuenta criterios de selección para aplicar la entrevista a profundidad a los docentes participantes: a) ser docentes de la Universidad de Antioquia, específicamente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; b) estar vinculado con la Universidad por medio de alguno de los tipos de contratación (cátedra, ocasional y planta) y c) permanencia en la universidad mayor a un año, ya que es un tiempo estimado dentro del cual se manifiestan los hechos de acoso de manera sistemática.

## **Técnicas de construcción de información**

En consecuencia con la metodología planteada en el proceso investigativo, es preciso implementar técnicas de carácter cualitativo que orienten de manera adecuada la construcción de la información. Campoy y Gomes (2009) afirman que “las técnicas cualitativas, en consecuencia, nos proporcionan una mayor profundidad en la respuesta y así una mayor comprensión del fenómeno estudiado” (p.3). La técnica para la recolección de información fue la entrevista a profundidad (ver anexo Nro. 2. Guía de Entrevista), aludiendo a un procedimiento y una manera de actuar relacionado con el método usado en la investigación, la cual permitió conocer lo que las personas, en este caso en particular los docentes de educación superior, piensan de un fenómeno, una situación o una vivencia particular; de acuerdo con Ruíz (1996), la entrevista a profundidad es:

Una conversación que se realiza entre dos, y solo dos personas, en este caso se trata de una conversación con cada docente. Para posibilitar que la intimidad y complicidad que exige la entrevista en profundidad se romperían si ésta se realizará con más de un entrevistador/a ya que tanto el nivel de dependencia-sumisión como el de inseguridad se acentúan, siendo un obstáculo para crear un clima de confianza que permita la obtención de respuestas válidas. (p. 1)

Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los docentes entrevistados, son encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. (Taylor y Bogdan, 1992, p. 100).

La entrevista a profundidad aplicada en esta investigación (ver anexo entrevista), constó de cuatro ítems: el primero, conocer información personal de los docentes; el segundo haciendo hincapié en las experiencias de cada uno de ellos; el tercero generando preguntas orientadas a las relaciones familiares y laborales; y por último, se les preguntó por las alternativas que pudieron contemplar e incluso desarrollar luego de vivir la experiencia de acoso para hacerle frente de forma significativa. De esta manera, dichas entrevistas estuvieron orientadas a desarrollar los objetivos propuestos dentro de la investigación, los cuales consistieron en describir las experiencias, identificar las principales manifestaciones en las relaciones y, finalmente, establecer las acciones que los docentes de educación superior asumieron ante esas experiencias.

Adicionalmente, el muestreo por bola de nieve es una técnica no probabilística en la que los individuos seleccionados para ser partícipes de la investigación convocaron a nuevos participantes entre sus conocidos; esta técnica permitió entonces, mediante la divulgación de la información, el rastreo de posibles participantes potenciales para la investigación, es decir, sirvió como estrategia de voz a voz para que los participantes convocarán a otros que según su conocimiento cumplieran con los criterios de selección.

### **Técnicas de análisis de la información**

Para Torres (1998) el momento del análisis es entendido como “un conjunto de operaciones empírico – conceptuales mediante las cuales se construyen y procesan los datos pertinentes del proceso de estudio para ser interpretados”. (p. 67). Para lo anterior se implementó la matriz de ordenamiento (ver anexo Nro. 3 Matriz de Ordenamiento) y codificación (ver anexo Nro. 4. Matriz de codificación) con el fin de organizar, clasificar y relacionar la información generada en el proceso de la investigación, para el análisis del estudio se desarrollaron los siguientes pasos: a)

transcribir las entrevistas realizadas a los docentes para mejorar la accesibilidad a la información brindada, transmitiendo todos los elementos expresados tales como gesticulaciones y actitudes de los docentes al hablar del acoso moral laboral, lo que posibilitó interpretar las experiencias desde un ángulo basado en la observación; b) realizar una matriz de inventario y codificación que, según Rubin y Rubin (1995), es el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida en categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, o los pasos dentro de un proceso, por ende, la codificación se hizo por medio de las categorías que orientaron la investigación (experiencia, acciones, efectos), asignando a cada una un color particular, y así según lo narrado agrupar la información de acuerdo a los objetivos planteados; c) graficar la información mediante representaciones circulares que ilustran y sintetizan los resultados, permitiendo orientar la interpretación para dar cuenta de las características del acoso moral laboral, puesto que las gráficas facilitan la identificación de similitudes y diferencias entre los relatos.

### **CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

El siguiente capítulo da cuenta del análisis de la información construida a partir de los relatos narrados por los docentes de educación superior que participaron en en la investigación, por consiguiente, los testimonios descritos a continuación se enmarcan en una descripción ordenada que buscó ampliar y facilitar a las investigadoras el análisis y a los lectores la comprensión de los resultados de la investigación.

Dicho lo anterior, es pertinente señalar que se recurrió al uso de gráficas que dieran cuenta de una aproximación a las acciones y comportamientos que comprometen la situación conflictiva, asignando un valor del 100% al conjunto general de la población entrevistada y un valor unitario del 20% a cada sujeto, porcentajes que buscan dar claridad en la descripción, interpretación y contrastación de los diferentes elementos que emergieron de las experiencias de acoso moral laboral compartidas por los docentes.

#### **Participantes del estudio**

Para consignar los criterios de selección, mencionados, se elaboró una tabla en la cual se indican las similitudes y variaciones que definieron a cada uno de los participantes: edad, tipo de contrato, y algunos aspectos personales vinculados con el estado civil y la paternidad.

<b>Nro. de entrevistado</b>	<b>Edad</b>	<b>Tipo de contratación</b>	<b>Estado civil</b>	<b>Nro. de hijos</b>
1	45	Planta	Casado/a	2
2	49	Ocasional	Casado/a	1
3	38	Ocasional	Soltero/a	0
4	43	Ocasional	Soltero/a	1

*Tabla 1.1 Similitudes y variaciones.*

*Fuente: Elaboración propia a partir de la entrevista a profundidad*

La tabla 1.1 da muestra de la participación de cinco docentes de diferentes programas académicos de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, cuyos nombres y programa al que pertenece no se especifican atendiendo los principios éticos descritos con anterioridad; sin embargo, es importante precisar que en relación al género, uno de ellos es hombre y las cuatro personas restantes, mujeres, la importancia de definir el sexo corresponde a los factores de vulnerabilidad que presentan los sujetos al interior de las instituciones, es decir, existen ciertos factores que causan que algunas personas sean más susceptibles de ser acosadas, según el *manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral (s.f)* uno de los factores corresponde al género, siendo el femenino uno de los más desprotegidos al interior de las organizaciones. Por otro lado se muestran los tipos de contrato ya que son una de las causas que promueven el acoso, en el caso de los participantes solo uno de los entrevistados tiene contrato como docente de planta, los demás tienen contrato en modalidad ocasional; el rango de edad de los participantes oscila entre los 38 y 49 años. Se hizo referencia al estado civil y al número de hijos de los docentes, para identificar las particularidades de su círculo familiar, en relación a la inquietud sobre las personas con quienes compartían ellos sus experiencias de

acoso moral laboral.

Las experiencias de acoso compartidas por los actores participantes presentan variaciones y similitudes, como se puede observar en la Gráfica Nro. 1, los docentes sitúan las burlas, insultos, decisiones arbitrarias y el abuso del poder, como acciones realizadas en detrimento de la dignidad humana, al sentir que las mismas menosprecian sus capacidades y consiguen transgredir las funciones asignadas a ellos y contempladas en el contrato. Así, el acoso moral Laboral logra manifestarse de distintas formas, en algunas el acosador encuentra la manera de hacer que la persona atacada se sienta indefensa y culpable, usando mecanismos que atentan en contra del valor que tiene por sí misma, consiguiendo que se sienta inútil como trabajador y como ser humano.

**Gráfica 1. Sobre las experiencias.**



Ante la pregunta sobre cuáles habían sido en su experiencia particular las acciones relacionadas con el acoso moral laboral, un 40% de las personas entrevistadas afirmó haber sido víctima de insultos y burlas, los docentes entrevistados manifiestan que el acoso al cual fueron sometidos tenía que ver con comportamientos hostiles que iban desde agresiones verbales, burlas

sobre el aspecto y sus capacidades, acompañado de otros agravantes como el aislamiento y la discriminación, además de subestimar su labor, como lo manifestó el Entrevistado Nro. 2:

*Críticas que se hacen en reuniones, delante de todos, sin decir nombres pero que apuntan a los temas que yo doy, como menospreciando el trabajo que hago, y sé que se trata de mí, también hay risas, comentarios peyorativos. (Entrevistado/a Nro. 2, 05 de septiembre de 2017)*

Con respecto a lo mencionado por el Entrevistado Nro. 2, ese tipo de expresiones afectan la forma en que los docentes perciben y valoran sus procesos de enseñanza y generación de conocimiento, asumiendo que no son óptimos y que, por tal motivo, no se está suficientemente preparado como profesional de educación superior, lo cual genera una abstracción de su ambiente laboral a la vez que dificulta la interacción con sus jefes y compañeros, dando origen a una tensión continua que complejiza las relaciones interpersonales y con el entorno en general.

Un 20% de los sujetos planteó las decisiones arbitrarias y el cambio en la delegación de sus funciones como práctica recurrente de acoso moral laboral, además de aspectos organizacionales que van dirigidos a desacreditar el trabajo, cambios de funciones, como por ejemplo la asignación de tareas que no corresponden con su trabajo, sobrecarga laboral con el fin de encontrar fallas, como lo manifestó el Entrevistado Nro. 1:

*Me ponía trabajos o tareas que sabía que yo no lograba cumplir en un período de tiempo, pero me las asignaba con fecha y acosaba en reuniones donde sabía que me iba a exponer [...] necesitaba inducción pero nadie me la daba ni nombraba a alguien que me diera la inducción,, porque el objetivo era hacerme quedar mal en todos los escenarios donde fuera posible. (Entrevistado/a Nro. 1, 17 de Agosto de 2017)*

El acoso moral laboral se caracteriza por ser una problemática latente e incomunicada la mayoría de veces, incluso invisibilizada a partir del miedo y la intimidación que ejerce el acosador desde su posición jerárquica, lo cual logra confundir a quien es acosado; sin embargo, para los docentes que participaron de la investigación estos hechos son claros y evidentes, aún como violencia silenciosa que se interioriza hasta el punto de afectar no solo la dimensión emocional, sino trascendiendo a asuntos físicos que ponen en peligro la salud de los docentes que son acosados.

La persona afectada logra reconocer el hecho victimizante a partir del tiempo y la persistencia con que el acosador lo persigue y hostiga de diferentes maneras, pero también mediante la sevicia de sus expresiones hostiles; cuando esto sucede, el acosado comienza a crear un submundo en el cual los ataques consigan ser desviados, una burbuja en la cual sentirse protegido, sin saber que esto puede desencadenar en más hechos victimizantes, pues no empodera a la persona acosada a cambiar su realidad. A su vez, el retraimiento obligado al que es sometido el sujeto acosado tiene efectos no solo en el desempeño laboral del mismo, sino también en las relaciones con su entorno social, como en la situación derivada de acoso compartida por el Entrevistado Nro. 2:

*No participar, utilizar rutas alternas para que nadie me viera en la universidad, no participar en reuniones de profesores o reuniones muy públicas porque temía que me ridiculizara, tomé también la decisión de aislarme mucho y de no compartir con mis compañeros, solo en el trabajo y a nadie hablaba, ni hablaba de mi vida personal ni de asuntos personales, si no las cosas muy puntuales, porque en todos veía un enemigo, esa fue una medida que tomé. (Entrevistado/a Nro. 2, 05 de septiembre de 2017)*

Por el anterior testimonio, se puede inferir entonces que las expresiones de acoso moral laboral tienen múltiples consecuencias, una de las principales es el aislamiento, la soledad en la que recaen los sujetos, evitando relacionarse con sus pares y con su entorno laboral como una manera de salvaguardar la dignidad deteriorada, de evitar motivos para recibir nuevos maltratos y en silencio permitirse conservar el empleo.

Finalmente el 20% restante de la gráfica Nro. 1 corresponde a la indicación que hizo uno de los sujetos participantes al relatar haber sentido que su experiencia fue vivida a través de todas las acciones planteadas en la pregunta. Las capacidades de relacionamiento de dicho sujeto se vieron notoriamente afectadas por el acoso moral laboral, ya que su confianza en los demás sufrió una disminución considerable, asumiendo igualmente el aislamiento y la indiferencia como el instrumento de defensa óptimo para evitar percibir aquellas sensaciones de zozobra y rechazo que le transmitieron las expresiones y actitudes de acoso recibidas, haciendo apenas soportable la vida en su entorno social. Así lo relata el Entrevistado/a Nro. 2: *“no me relaciono con mis compañeros fuera de la Universidad, solo lo relacionado con el trabajo, no me gustan los corrillos de pasillo ni salidas a tomar o comer algo, prefiero estar en soledad haciendo mis cosas”* (Entrevistado/a Nro. 2, 05 de Septiembre de 2017).

Para ir avanzando en la descripción de los efectos del acoso moral laboral en las relaciones familiares y laborales de los docentes de educación superior, es pertinente mostrar los resultados concernientes a las personas que ejercen el acoso y su recurrencia, por medio de la siguiente gráfica:

Gráfica 2. El acosador



Se puede observar que un 20% de los participantes afirman haber sido acosados directamente por su jefe inmediato, mientras que el 80% restante manifestaron que fue su jefe inmediato además de sus compañeros quienes ocuparon el lugar de acosadores en su experiencia, pero ninguno refirió haber sido acosado únicamente por un compañero de trabajo. Esto se relaciona con el *acoso moral descendente* que se da por un superior que, por el orden de jerarquías, en ocasiones se encarga de incitar a los demás a tener el mismo comportamiento, los demás lo siguen y lo replican con el fin de tener su aprobación, es una situación que genera complicidad e indiferencia y hace que la persona acosada se sienta aún más vulnerada. Así lo manifestó el entrevistado Nro. 1:

*Sentí una sensación de soledad, porque los demás, mis compañeros de trabajo no me acosaban pero teniendo más experiencia en el cargo tampoco apoyaban, ni visibilizaban ni ponían alerta que algo estaba pasando, sencillamente les era indiferente y comentaban bajo rumores o algunos medios, sonreían porque sabían que algo estaba pasando, además porque mi jefe tenía la fama de ser así,*

*entonces como que todo el mundo lo aceptaba sencillamente porque era el jefe.*

(Entrevistado Nro. 1, 17 de agosto de 2017)

### Gráfica 3. ¿Con quién habló sobre su experiencia?



En el gráfico Nro. 3 Se puede observar que un 20% de personas relató haber compartido su experiencia de acoso moral laboral con sus familias, un 40% la compartió con amigos y familiares, mientras que el otro 40% dice haberle expresado la situación conflictiva a compañeros, amigos y familia, ningún participante expresó haber compartido la situación solo con sus compañeros de trabajo o haber hecho partícipe de su experiencia a otra persona.

En este caso las personas que han sido acosadas buscan apoyo en sus círculos de relación más cercanos, donde encuentran la manera de contar su historia, de desahogarse y hallar un consuelo, palabras de aliento o consejos sobre qué hacer respecto a la situación vivida, siendo su familia el principal círculo al cual acuden cuando se dan situaciones adversas al interior del espacio laboral, en ellos encuentran aliados que les ayudan a sobrellevar el sabor amargo de la experiencia de acoso; así lo definió el Entrevistado Nro. 2:

*Mi familia, yo les cuento todo lo que pasa, que dijo, que no dijo y nos reímos de eso, ya lo hemos tomado con humor, nos burlamos de esa persona, es un chiste, hablamos de lo que ha pasado y lo tomamos con humor, me preguntan por ejemplo con que salió hoy dicha persona, y ya. Siempre les cuento lo sucedido en el día y ya. (Entrevistado Nro. 2, 05 de septiembre de 2017)*

#### **Gráfica 4. Relaciones sociales posteriores al acoso**



Un 40% de personas describen su relación con compañeros amigos y familia como moderada, mientras tanto un 60% sostuvo haber mantenido una relación fuerte con los mismos grupos, nadie detalló haber tenido una relación nula u otro tipo de vínculo a partir de la experiencia de acoso. Habiendo mencionado que la familia es el principal apoyo para quienes han sido acosados laboralmente, se encuentra que los lazos familiares se fortalecen al haber compartido momentos tan íntimos y en ocasiones vergonzosos; de igual forma ocurre con las relaciones laborales, cuando existe el acoso no todos dentro del círculo laboral son vistos como enemigos, allí también se encuentran aliados con quienes se puede hablar de la situación y buscar alternativas conjuntamente desde el apoyo prestado por aquel que no es acosado.

**Gráfica 5. Actitudes del acoso**



Sobre las actitudes asumidas ante el acoso se encuentra que un 40% de personas asumieron actitudes de tristeza y timidez, un 20% tuvo sensaciones de enojo, otro 20% asumió la experiencia con indiferencia y otro 20% sintió la experiencia con orgullo, nadie reportó haber asumido otras actitudes. Frente a estas actitudes el Entrevistado Nro. 5 manifestó:

*Yo me alejé de la vida fuera de mi trabajo, me sentía tan incapaz para cumplir con mi labor que solo pensaba en eso, era casi una obsesión, cuando estaba en la oficina me quería hacer muy pequeña para que el jefe no me hablara, no me reclamara nada, dejé de ser yo misma. (Entrevistado Nro. 5, 07 de noviembre de 2017)*

En cuanto a las actitudes de los docentes que participaron en la investigación, se observó que la manera de actuar frente a ciertas situaciones de acoso depende de la personalidad de cada uno, de sus valores y de su capacidad para afrontar los retos de la docencia y de la vida en general. El acoso moral laboral es pues, una forma de atacar a quien representa una amenaza o a quien supone tener una debilidad, pero sin importar a quien sea se trata, en esencia, de la destrucción

de su personalidad y la anulación de su dignidad, dejando en cada persona sensaciones diversas, entre ellas el enojo, la desilusión, la apatía y la desolación, además, como el entrevistado número cinco manifestó, el querer desaparecer, esconderse de ese otro que hace daño.

### Gráfica 6. Decisiones



Ante las decisiones que tomaron los entrevistados en relación a la permanencia en su lugar de trabajo luego del acoso, un 20% manifiesta haber renunciado, un 40% haber soportado la experiencia, otro 20% denunció la situación problemática y el 20% restante tomó la determinación de aislarse, ningún sujeto ejerció otro tipo de decisión.

Al observar los resultados se evidenció que la renuncia es una opción y una medida que toman quienes han sido acosados, en ese sentido se podría decir que quien acosa cumplió su misión, el fin de los acosadores es lastimar tanto, agredir a tal punto que la persona acosada no vea otra salida que no sea la renuncia; por otro lado, quienes soportan lo hacen por diversas razones, por ejemplo de tipo económico y del valor que le dan a su trabajo, pues incluso algunos manifestaron que pertenecer a la Universidad de Antioquia es un orgullo, además le da valor al recorrido laboral de cada docente, otros argumentaron no precisar del trabajo, pero sienten una

necesidad de permanencia en la Universidad.

De manera significativa, sobresale que uno de los participantes optó por otra opción, la de no callar, y tiene valor en la medida que la denuncia es una de las soluciones más efectivas pero menos recurrentes a la hora de enfrentar los hechos de acoso; para el Entrevistado Nro. 4: *“la decisión más importante fue no callar, agotar todos los recursos disponibles aunque nada haya cambiado para mí fue la mejor decisión, no ocultar algo tan injusto como lo que sucedió conmigo y sentar precedentes”* (Entrevistado Nro. 4, 25 de octubre de 2017).

Ahora bien, otra forma de afrontar el acoso es el aislamiento, es la forma de evitar al otro y lo que conlleva la cercanía con aquel que agrede, algunos docentes expresaron haberse ocultado, haber caminado por pasillos por los cuales no se iba a encontrar a sus compañeros o jefes, como lo manifestó el Entrevistado Nro. 1: *“me escondía, llegaba muy temprano y entraba por sitios de la Universidad donde no me lo fuera a encontrar, pero después me di cuenta que me estaba afectando demasiado porque me mantenía en estado de nervios, no dormía, me tocó consultar al médico”* (Entrevistado Nro. 1, 17 de agosto de 2017).

Cada caso es particular, con similitudes de eso no hay duda, pero para cada caso, según el tipo de persona y su entorno inmediato, habrá una decisión acorde con su personalidad, con la manera que le dan significado a lo ocurrido y con el contexto en el cual se presente el acoso.

**Gráfica 7. Alternativas**

Ante la cuestión de creer que pudieron existir posibilidades para solucionar el conflicto, un 40% dijo si creer, otro 40% expresó no creer en las alternativas para enfrentar el acoso moral laboral, y el 20% restante manifestó que tal vez se puedan gestionar salidas al acoso, ningún sujeto dijo no saber qué pensar o hacer.

Por lo que se refiere a las alternativas, cada persona busca dentro de sus posibilidades la forma de hallar una salida, unos toman con indiferencia e incluso humor el hecho, otros encuentran una mejor oportunidad para sus vidas mientras buscan salidas, la mayoría aprenden a vivir con ello y descubren aliados para sobrellevarlo, otros pocos en cambio luchan sin tregua para solo después de la lucha, soltar y seguir viviendo.

## CAPÍTULO IV: HALLAZGOS

Los hallazgos frente al acoso moral laboral en cuanto a las experiencias de los docentes participantes develan principalmente tres asuntos que permiten perpetuar las acciones de los acosadores y fomentar escenarios en donde las situaciones de acoso sean naturalizadas por los acosados: siendo la sutileza, la complicidad y la invisibilización manifestaciones recurrentes en los casos registrados de acoso moral laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia. Además de exponer dichas manifestaciones del acoso, a continuación se abordan diversos ámbitos en el que el acosado se desenvuelve mediante su cotidianidad, siendo el familiar, social y laboral los principales entornos a desarrollar.

### **Sobre las experiencias de docentes y las expresiones de Acoso Moral Laboral**

En primer lugar se encuentra *la sutileza* del acoso que le permite al acosador disfrazar las acciones a través del poder legítimo que se le ha otorgado dentro de su lugar de trabajo y le da la posibilidad de imponerse sobre el otro reafirmando sus propias creencias e intereses, justificando sus acciones bajo el escudo de su cargo; dicho tipo de situación ocurre cuando el acoso se da de forma descendente. En algunos de los casos de acoso descendente se genera la segunda de las problemáticas mencionadas, *la complicidad* que surge cuando los compañeros de la persona acosada celebran la burla, aplauden las medidas tomadas por sus superiores, justifican de una u otra forma las acciones o simplemente consideran callar ante las mismas. Por último se encuentra *la invisibilización*, se da principalmente por que los actores implicados en el fenómeno no expresan abiertamente sus experiencias debido a que en ocasiones en sus lugares de trabajo no existe un entorno favorable para la resolución de conflictos, y en ellos habita el miedo a estar

expuestos, al rechazo social y/o el temor a perder sus empleos. Como otras expresiones de acoso moral laboral en la educación superior se encontró que los docentes, en especial profesionales en Ciencias Sociales y Humanas, muchas veces intentan no perder de vista su lugar como constructores de tejido social para la transformación, sin embargo es perjudicado por los hechos de acoso a los que son sometidos en uno de los espacios en los cuales transcurre gran parte de sus vidas, por lo que muchos, aun siendo seres humanos integrales y con profesionalismo, deciden el *aislamiento* para reducir las amedrentaciones y con ello garantizar su bienestar personal y familiar.

Las experiencias de la mayoría de los docentes entrevistados, estuvo relacionada primordialmente con las acciones realizadas por sus jefes, quienes como sujetos de poder y haciendo uso arbitrario del mismo generaron y/o permitieron expresiones de burlas, murmuraciones, menosprecio, entre otras, con el fin de que las habilidades del acosado no fuesen reconocidas, evitando así, valoraciones positivas sobre su trabajo; para lo cual se valen de conductas que van desde ignorar a la persona en espacios de socialización o incluso actos desde la negación de un saludo a cargas excesivas de trabajo que buscan el agotamiento de la persona acosada con el fin de apresurar su renuncia o inducir a cualquier error laboral que motive a la deserción.

Estas situaciones desdibujan al docente y su quehacer, así como el lugar que ocupan en el mundo como seres humanos, negando evidentemente el valor que cada uno tiene desde sus particularidades. Resulta paradójico que sean actitudes y comentarios procedentes de profesionales del área de las Ciencias Sociales y Humanas, cuyo deber supone la comprensión y orientación del otro en su contexto, sobre todo por el rol de docentes que cumplen, lo cual va en detrimento de la razón de ser de la Universidad, es decir, la formación de personas que

propongan alternativas a las problemáticas territoriales y, con ello, contribuyan con la transformación social. Los efectos directos de los actos de acoso se convierten en mecanismos tan insidiosos que logran coartar la voluntad de los sujetos acosados llevándolos al límite y como consecuencia de ello, en algunos casos logran ver como única solución renunciar a sus empleos.

Simultáneamente, se encontró que también los pares o compañeros de labor ejercen acciones de acoso pero con mayor agresividad, como lo manifestaron algunos docentes entrevistados, también en el marco de expresiones soterradas que resultan difíciles de identificar y afrontar; además, otra forma común de acoso enunciada por los participantes de la investigación fue la indiferencia ante los hechos victimizantes por parte de jefes o compañeros de trabajo, lo cual agudiza y prolonga la problemática. En el referente contextual se habló de la docencia en educación superior como profesión ligada al prestigio y estatus social que es otorgado por los títulos obtenidos a lo largo de sus vidas, lo que se convierte además en la carta de presentación de los mismos a la hora de aspirar a un empleo. El propósito de mencionar los tipos de contrato en la Ilustración 1.1, estuvo relacionado con algunos puntos específicos mencionados por los docentes que participaron en la investigación, un claro ejemplo de ello es el caso del el Entrevistado Nro. 4, quien manifestó que el acoso moral laboral experimentado por él se debía al tipo de contratación:

*El acoso se da desde los tipos de contrato, donde se evidencian muchas divisiones, donde hay plazas intocables y muchos profesores prefieren no presentarse a las convocatorias porque saben que los puestos ya están garantizados para unos cuantos. Se maneja mucho el juego de poderes, de alianzas entre profesores y directivas, , la manipulación. (Entrevistado/a Nro. 4, 25 de octubre de 2017)*

La docencia es una profesión en la que se presentan diversas manifestaciones de acoso moral laboral, algunos docentes entrevistados experimentaron algunas de ellas, concernientes por ejemplo al ejercicio de poder autoritario que se da en relación con las capacidades, los roles laborales o los títulos obtenidos; el Entrevistado Nro. 4 hizo referencia a este juego de poderes *Lo más triste es que todo sigue igual, las mismas luchas por el poder, la misma rivalidad, el mismo maltrato, profes enfermos, la misma fragmentación en un departamento en el cual debería haber mucha unión.* (Entrevistado/a Nro. 4, 25 de octubre de 2017).

En cuanto a las relaciones de poder es preciso decir que del deseo de poder emergen diversas problemáticas sociales, dado que el poder suscita el anhelo de imponerse violentamente sobre otros para influir en la vida de los demás y en la toma de decisiones de carácter colectivo, constituyéndose como “la fuerza motriz de los procesos sociales” (Aron, 1967). Quienes han realizado estudios sobre el poder lo han definido como un mecanismo por el cual un sujeto se impone sobre otro logrando que se haga su voluntad, a partir de una relación mediada por diversos factores como el dinero, la información, el estatus social y el lugar que se ocupa en el trabajo; Dahl (1976) respalda esta idea, además la desarrolla con profundidad al desdibujar la concepción del poder exclusivo para el ejercicio de las élites, señalando que “el poder está disperso en distintos círculos sociales” (p. 38), es decir que las relaciones laborales también están mediadas por el ejercicio de poder. En el caso puntual de los docentes de educación superior entrevistados, el poder sobre ellos ha sido ejercido a partir del maltrato psicológico y laboral manifiesto mediante expresiones de menosprecio, discriminación y abuso de la autoridad.

Del acoso moral laboral desde las relaciones de poder asimétricas, se puede decir que todos los seres humanos realizan sus labores cotidianas en busca de pertenencia, reconocimiento y autorrealización, y de allí derivan relaciones de conflicto y competencia destructiva que

entorpecen las relaciones interpersonales en un contexto específico; asunto que no es ajeno a las prácticas agrestes del modelo neoliberal en las que poco o nada importa la condición de humanidad, complejizando la crisis moral y social que se experimenta en la actualidad. En este sentido, algunos estudios realizados sobre acoso moral laboral, han evidenciado que algunas personas son acosadas debido a sus múltiples aptitudes laborales; según Vidal (2006), en la mayoría de los casos los acosados son personas excepcionales, con una gran capacidad de trabajo y sentido de la responsabilidad, además de estar bien cualificados y tener empatía con otros, características por las cuales los acosadores se sienten amenazados y de allí desprenden conductas hostiles para que la persona cualificada que representa una amenaza para ellos renuncie a su trabajo.

### **Sobre las manifestaciones del acoso moral laboral en las relaciones familiares de los docentes de Educación Superior.**

Con relación al ámbito familiar de los docentes se determinó que debido al acoso, las manifestaciones en algunos casos producían ciertas alianzas y un sentimiento más fuerte de solidaridad entre los miembros de la familia, siendo los familiares con los que compartieron su experiencia su mayor apoyo en el tiempo en que transcurrió o transcurre la vivencia del acoso; por otro lado a quienes manifestaron que preferían no mencionar nada de lo sucedido se refugiaron en sus actividades académicas, indicando la poca necesidad de expresar el acoso con el fin de no alterar su entorno familiar y conservarlo como un espacio para desconectarse de su labor académica.

Por lo anterior, familia es una institución sociocultural en la cual los seres humanos aprenden los valores propios de su entorno cultural, lo que posibilita el desarrollo de cada persona y

garantiza su vínculo con el mundo social a partir de las interacciones cotidianas; que vista desde una perspectiva más relacional, puede nombrarse como un escenario donde se tejen lazos de afectividad, acompañamiento y solidaridad. Así pues, con el desarrollo de la investigación se buscó identificar si a causa del acoso moral laboral las relaciones familiares de los docentes se veían afectadas debido a la carga emocional que conlleva el ser acosado, encontrando que para cada uno de ellos el pilar de su vida es la familia, ese lugar de encuentro donde se puede decir todo aquello que se calla en otros espacios como el laboral y que desborda la emocionalidad al llegar a casa luego de una pesada jornada de trabajo; para muchos de ellos sus familias se convirtieron en el medio para sobrellevar el sinsabor del acoso, tal como lo manifestó el Entrevistado Nro. 1:

*Si yo no tuviera el apoyo de mi esposo, el apoyo de mi mamá, de mis hermanos, el apoyo de mi familia, mis cuñados, no sé qué decisión hubiera tomado, tienen que contar a otras personas para un soporte digamos moral y también para planear alternativas de salir de ese acoso. (Entrevistado/a Nro. 1, 17 de agosto de 2017)*

Por otra parte, el acoso moral laboral va produciendo todo tipo de pensamientos negativos acerca de lo que cada persona es, una percepción distorsionada sobre sí mismo que se genera a partir de sentimientos de culpa y vergüenza que conlleva al silenciamiento, al aislamiento, a que la víctima de acoso construya una barrera intraspasable que reprime los efectos emocionales de esas situaciones victimizantes, a negar el dolor de ser violentado y marginado en la institución a la cual le dedica todo de sí. En ese sentido, hacerle frente a la problemática con el apoyo de sus familias resultó ser un factor elemental a la hora de tomar decisiones.

Según estudios realizados sobre el tema, se han definido algunas estrategias a la hora afrontar las circunstancias que se derivan del hecho de acoso, una de ellas es hacerse consciente de la

situación, pero también como lo afirma Vidal (2006) “investigar y analizar los recursos disponibles (apoyo familiar, social, terapéutico, legal, económico...) y decidir la procedencia de la denuncia como única posibilidad para neutralizar la situación de acoso” (p. 13).

### **Sobre las manifestaciones del acoso moral laboral en las relaciones laborales de los docentes de Educación Superior**

Dichas manifestaciones se dan principalmente desde una posición jerárquica, es decir, con mayor frecuencia desde de jefes inmediatos a empleados, quienes poseen una serie de características en común, una de ellas definida como la manipulación, por medio de la cual suman adeptos, que quieren agradar a su superior y para ello reproducen el acoso o simplemente no dan ninguna opinión sobre lo que sucede, de esta forma logran romper las relaciones entre compañeros y por medio de las burlas y el desaire consiguen el aislamiento del sujeto acosado, dejándolo sin protección alguna frente a la inclemencia de la situación, como lo manifiesta el entrevistado No. 1:

*los jefes pueden hacer los chistes más discriminatorios, más racistas, más maltratadores y todo el mundo se ríe como por celebrarle, entonces me parece que desde ahí también hay maltrato, desde la misma celebración que hacen los compañeros y las compañeras del trato que le pueden estar dando a una persona . (Entrevistado/a Nro. 1, 17 de agosto de 2017)*

Respecto a las relaciones laborales, los participantes manifestaron cambios significativos en la actitud frente a sus jefes y compañeros de trabajo, ya que en la mayoría de los casos eran partícipes del acoso, de forma directa o indirecta. De manera puntual se encontró que el aislamiento es una de las medidas más comunes para evadir las situaciones de acoso, por

ejemplo, al no participar en reuniones, al esconderse, al no hablar con los compañeros de asuntos personales, al ver a todos como enemigos, expresiones usadas por los docentes para describir las acciones emprendidas ante el acoso, lo que marca tensiones y conductas conflictivas que van en detrimento de relaciones laborales adecuadas y, por ende, de un clima laboral óptimo.

Cabe señalar que la complejidad del acoso moral laboral se debe, en muchos casos, a la complicidad y a la indiferencia de quienes son testigos de esta problemática en su entorno laboral, cuando presencian las situaciones y son conscientes de lo que sucede a su alrededor pero no lo denuncian ni se movilizan para cambiarlo, por el contrario, llegan incluso a replicar dichas situaciones, ya sea por quedar bien con quienes acosan o simplemente porque la condición humana se inclina hacia la perversidad, frente a lo que el Entrevistado Nro. 4 al momento de rememorar su experiencia de acoso decía:

*Hay quienes dicen que la gente hace cosas malas porque así somos, maltratan a otros y eso está bien, porque es la condición humana, pero entonces no se debe hacer nada para evitarlo, entonces si nos seguimos matando, si siguen ocurriendo cosas horribles en el mundo, ¿No vamos a hacer nada solo porque es la condición humana? (Entrevistado Nro. 4, 25 de octubre de 2017)*

Sobre el testimonio anterior relacionado con la condición humana, cabe señalar que el acoso moral laboral se ha convertido en un fenómeno cada vez más recurrente dentro de las instituciones en las cuales se permite ya sea desde el silenciamiento, la complicidad o la indiferencia; esto debido en gran medida a las interacciones laborales marcadas por la competencia destructiva que surge de los celos, la envidia, las rivalidades, las inseguridades, el miedo a perder el trabajo por otra persona más calificada que pone en riesgo su estabilidad laboral; pero sin duda alguna uno de los factores que más permea las situaciones de acoso moral

laboral tiene que ver con el deseo de dominar.

En suma, todos los aspectos por los cuales se da el acoso están ligados estrechamente con la personalidad y la singularidad de cada sujeto, por lo que se puede decir entonces que las condiciones para que se desarrolle el fenómeno están mediadas por el contexto institucional y por la historia personal de cada docente. Así pues, las manifestaciones en las relaciones familiares y laborales varían según cada caso; en el caso de los participantes de la investigación, los vínculos familiares se fortalecieron permitiendo que cada uno de ellos tuviera apoyo y compañía a la hora de pensar en soluciones, alternativos y/o acciones, mientras que las relaciones laborales si se vieron afectadas negativamente, porque la ausencia de empatía y apoyo afligió emocionalmente a los docentes, logrando que cambiaran su actitud frente al trabajo y a sus compañeros.

### **Sobre las acciones que los docentes de educación superior asumieron, ante las experiencias de acoso moral laboral**

El reconocimiento del acoso moral laboral es un tema que se vuelve complejo cuando se busca identificarlo y tramitarlo, ya que se ejerce de una manera casi imperceptible a quienes son ajenos a la situación, existiendo múltiples factores contextuales que favorecen los comportamientos abusivos, como por ejemplo las demandas laborales de la nueva era donde los lugares de trabajo se convierten en hogares debido a las excesivas jornadas laborales y a las demandas injustificadas de los jefes, fomentando los casos de estrés y propiciando así el maltrato entre compañeros y la desidia en los individuos; en complemento Hirigoyen (2003) menciona que debido a los nuevos métodos de gestión en las instituciones y con el exceso de trabajo, las órdenes contradictorias y los cambios constantes de estrategias, los trabajadores se agotan y

corren el riesgo de hundirse y transformarse en víctimas o verdugos. (p.41)

Como se ha dicho anteriormente los sujetos inmersos en condiciones laborales donde constantemente reciben órdenes desmesuradas y el trabajo desborda sus capacidades, eventualmente comienzan a asumir comportamientos que favorecen el desarrollo de la problemática, verbigracia, el aislamiento, el acallamiento, la inseguridad sobre sí mismos, la indiferencia, entre otras; sin embargo, llega un punto de quiebre, en el cual las personas que son víctimas de acoso se desbordan en su dimensión psíquica y emocional, lo que los lleva tomar decisiones radicales, buscar alternativas y asumir acciones que permitan hacerle frente al acoso desde su realidad particular.

En ninguno de los casos estudiados durante la investigación las decisiones de los acosados se tomaron de manera temprana, sino a partir del momento en que las acciones de acoso habían generado diversos daños en los sujetos y en sus relaciones sociales, sólo uno de ellos, el entrevistado Nro. 4, realizó la pronta y debida denuncia y aunque los resultados no fueron los esperados, obtuvo la satisfacción de no permitir que su dignidad fuera destruida y de visibilizar la problemática llamando la atención sobre un acontecimiento del cual fue víctima en su momento y que podía llegar a afectar la realidad de otro docente. Por su parte, en los demás casos los sujetos fueron buscando alternativas diferentes, paulatinamente desarrollaron actividades que con el tiempo lograron contrarrestar las consecuencias que había traído para sí la experiencia de acoso moral laboral.

En el caso del Entrevistado/a Nro. 1, este dedicó gran parte de su tiempo a adquirir conocimiento, intentando superar la frustración sembrada por el acosador sobre su falta de competencia, hecho que logró hacerlo sentir poco merecedor de su puesto dentro de la Facultad. Para otro de ellos, el Entrevistado Nro. 2 aún persiste la situación de acoso moral laboral y no

parece tener solución, lo expresa de la siguiente manera:

*He notado a través de los años que no hay mucho que se pueda hacer para cambiar ese tipo de situaciones, el poder que tienen algunas de estas personas que se convierten en acosadores, a veces llega a estancias tan altas que se vuelve imposible pensar en que el acoso deje de existir. (Entrevistado/a Nro. 2, 05 de septiembre de 2017)*

Sin embargo, a pesar de su convicción, por medio de los avances que logren hacerse en los estudios sobre el tema, es posible que a futuro el docente note cambios en la realidad que ha traído consigo la experiencia de acoso, pues no es una responsabilidad solo suya, depende en gran parte de los aportes que se realicen desde la academia y del interés que dediquen los profesionales e investigadores hacia la mitigación de las manifestaciones de acoso moral laboral.

Los anteriores aspectos que se encontraron como principales hallazgos en la investigación, permitieron comprender que en un escenario académico que supone ser un espacio para la promoción de los valores sociales y humanos para la formación, aún carece de medios que proporcionen acciones que busquen disminuir los actos de acoso y aportar a la generación de información que motive a la búsqueda de nuevas y mejores formas de tratar un fenómeno que parece afectar no sólo la relación laboral del acosado sino además su entorno familiar.

## CONCLUSIONES

El problema del acoso moral laboral dentro de la investigación no supone presentar una solución o recomendaciones para futuras intervenciones o posibles casos de acoso, por el contrario, su finalidad se centra en la visibilización de un fenómeno en incremento dentro del ámbito de la educación superior y la oportunidad de generar posibles acercamientos desde la disciplina y áreas afines.

Para lo anterior, se describen los principales aspectos teóricos y metodológicos que orientaron la investigación. Con relación a los referentes abordados (teórico, conceptual, legal y contextual), cada uno sirvió de base para el inicio, desarrollo y finalización de la investigación, pues en general, consistieron en la recopilación de material relevante para el planteamiento de los objetivos, la metodología utilizada y el análisis de los resultados obtenidos mediante la entrevista a profundidad.

El diseño metodológico por su parte, describió de forma clara y concisa cada una de las etapas de la investigación que culminaron en la construcción del análisis a partir de la información arrojada por el planteamiento del problema y la brindada por los docentes participantes. Lo metodológico estuvo sustentado bajo una postura fenomenológica que según el criterio de las investigadoras, responde a la concepción del ser humano, el cual se encuentra inmerso en un mundo enmarcado por interacciones donde se comparten intereses, similitudes, rivalidades, anhelos y sueños, lo que hace casi imposible no relacionarse, congeniar y enfrentarse con otros; dichas interacciones se convierten en un conjunto de experiencias por medio de las cuales se adquiere conocimiento y se configura la historia personal. Schütz (1932), en su teoría sobre el significado afirma que el sujeto que vive en el mundo social está determinado por su biografía y

por su experiencia inmediata. La configuración biográfica alude a que cada individuo se sitúa de una manera particular en el mundo, pues toda su experiencia es única. (p. 107).

Gracias al paradigma Comprensivo - Interpretativo y el enfoque fenomenológico se logró un acercamiento a una parte de esa biografía de los docentes, en la cual los mismos pudieron expresar su historia y develar las situaciones vividas dentro de su lugar de trabajo. Al poner de manifiesto la subjetividad que cada participante lleva dentro de sí y es capaz de revelar, hay que destacar que el relato de los docentes dio cabida a un ejercicio cargado de sentimientos, en donde la memoria trajo consigo recuerdos que consintieron la exteriorización de diferentes experiencias relacionadas con acoso, para algunos, como una representación de un ciclo del pasado, mientras para otros sigue estando presente en sus vidas, llegando en algunos casos al punto de ser naturalizado; la mayoría de veces la descripción y comprensión de las circunstancias vividas por ellos se hizo difícil e incluso desoladora, aunque no menos profesional, donde tanto, investigadoras como participantes pudieron reconocer que aun en la condición de docente de una Universidad que apela por la defensa de los derechos humanos y la educación integral, se es susceptible de experimentar ese tipo de conductas.

Otro punto relevante en cuanto a la importancia de los relatos, es la intención de conocer y nombrar situaciones de vulneración de los derechos laborales, por ello, los principios de reconocimiento, justicia y equidad guiaron la búsqueda de conocimiento, mostrando que el ser humano hace parte del engranaje que moviliza las organizaciones haciendo que cumpla con sus metas, donde el sujeto es en sí una parte fundamental de ellas, por lo que no puede ser invisibilizado y agredido en su integridad, reconociendo que existen aspectos significativos para el desarrollo humano de los docentes, como lo son las manifestaciones y conductas que dentro de

su lugar de trabajo presentan, las cuales juegan un papel protagónico, haciéndolo trascendental en la vida de los mismos.

Al presentar diferentes dimensiones de análisis a través de los referentes utilizados en la investigación, se pudo identificar que por ejemplo mientras para Colson (1924), citado por Guerra (1961) “el trabajo es el empleo que el hombre hace de sus fuerzas físicas y morales para la producción de riquezas o de servicios” (p.20), Esto no significa que el trabajo tenga el mismo significado para todos, para algunos de los sujetos participantes del estudio, el trabajo puede ser considerado como la vida misma. Con respecto a el significado del trabajo y el valor que tiene para los sujetos cabe recalcar que los efectos de la experiencia de acoso trascienden el ámbito laboral, pues afectan directamente aspectos de orden emocional, psicológico, físico, relacional y social, asuntos que han estado distantes en el campo disciplinar del Trabajo Social, tanto por el desconocimiento del fenómeno como por la dificultad que implica abordarlo dada la opacidad que caracteriza dichas experiencias y constituye claramente una necesidad urgente de reflexionar las prácticas de acoso a partir de dos vertientes, una desde el sitio del sujeto acosado y otra desde el lugar del acosador, mediante los fundamentos epistemológicos, teóricos, metodológicos y ético-políticos que proporciona la profesión, apelando siempre al ejercicio de reivindicación de derechos de quienes han sido vulnerados en su condición laboral y humana.

Acerca de la protección de los derechos es importante pensar en leyes para la regulación del acoso moral laboral y orientaciones metodológicas para su prevención, pues como se ha mencionado, el ámbito laboral cobra un sentido relevante en la vida de los sujetos y en su desarrollo integral, por esa razón, cuando se presentan asuntos de orden jerárquico que afectan negativamente las funciones de los empleados, se desencadenan problemáticas relacionadas con el abuso del poder y el acoso laboral al interior de las organizaciones. De manera que es una

tarea básica e imprescindible de las Ciencias Sociales y profesiones de interés en el tema, no descuidar la problemática e interesarse por conocer sus características y las diversas formas en que la dinámica se presenta, a fin de generar y promover nuevos enfoques, estudios, decretos y leyes que apunten a la prevención del fenómeno y respalden legalmente a quienes experimentan el acoso y se atreven a denunciarlo.

Concretamente, para el Trabajo Social es necesario asumir la problemática como un nuevo reto investigativo, con el propósito de poder realizar futuras intervenciones de manera rigurosa y efectiva; el interés y la disposición que manifiesten en adelante los Trabajadores Sociales en el estudio y la atención de la problemática, son la primera herramienta que ayudará a romper el silencio y el temor que acompaña a quienes viven el acoso moral laboral; dado que en correspondencia con las experiencias expresadas, dicho acoso se presenta de forma sigilosa y paulatina a través de situaciones en las que existen testigos que en lugar de denunciar callan e incluso apoyan las actitudes del acosador, fomentando agresiones que no necesariamente se remiten a la violencia verbal o física, pero sí a la violencia psicológica y simbólica causando diferentes consecuencias para el acosado, consecuencias que pueden derivar en la falta de interés y desmotivación laboral, distanciamiento social, enfermedad física y/o psicológica, entre otras.

Cabe destacar que uno de los aspectos relevantes en la investigación es el silencio, puesto que Institucionalmente el tema no se nombra convirtiéndose así, en un asunto invisible pero recurrente, donde el temor a perder el empleo puede convertirse en un instrumento de control para el acosador. La mayoría de las personas que experimentan dichas situaciones no reconocen en las actitudes de sus jefes y compañeros un acto de acoso, ya que son conductas sistemáticas y etéreas. Por anterior razón y aunque existe una legislación sobre el acoso moral laboral, las

denuncias son pocas y las personas terminan cediendo ante el propósito del acoso, que es que el sujeto renuncie a su trabajo, en otras ocasiones las personas permanecen en la organización por las pocas posibilidades de hallar otro empleo y soportan su condición de vulneración. Además del silencio, el desconocimiento y otros aspectos como la complicidad y la indiferencia hacen que la problemática se agudice, incidiendo negativamente en la realización personal y laboral de los sujetos y, con ello, en toda su integridad y dignidad como ser humano, entorpeciendo el autoconcepto y la forma de interactuar socialmente.

Se evidenció además, que en el campo investigado suele existir incongruencia en el discurso de algunos directivos y docentes quienes mediante aspectos como la equidad, trabajo en equipo, cooperación y emancipación buscan el cambio social, sin embargo, en el quehacer diario realmente desarrollan prácticas desde el individualismo y la competitividad ; un claro ejemplo es una mala organización o definición de los puestos y funciones de trabajo, lo que distorsiona los objetivos, es decir, cuando se desenvuelve una individualización de las tareas y desaparecen los objetivos comunes y la solidaridad, son asuntos que conlleva a que se cometan errores de gestión y desempeño, pues los encargados de realizarla se preocupan más por competir que por cumplir su función de manera adecuada, sumado a ello existen gestores que no poseen la capacidad y la formación para realizar dicha labor. En la misma línea se encuentra la falta de reconocimiento y respeto por el trabajo del otro, cuando se invisibiliza a las personas y no se les tiene en cuenta en la toma de decisiones importantes para la organización; junto con las tensiones entre jefes y empleados, cuando los primeros se enfocan más en su prestigio personal que en la eficiencia de la organización y promoviendo relaciones de poder asimétricas y hostiles.

Se identificaron otros factores que permiten que el acoso moral laboral se presente en las organizaciones y tienen que ver justamente con la cultura organizacional: cambios repentinos en

las funciones que se desarrollan dentro de las organizaciones, los conflictos de rol y la poca claridad en las funciones, la poca estabilidad del empleo, las relaciones asimétricas entre los jefes y el personal, la poca generación de espacios para promover vínculos fuertes entre compañeros, la sobrecarga laboral además de los elevados niveles de estrés, la competencia destructiva, la ausencia de incentivos y reconocimientos a la labor de los empleados, son aspectos que favorecen el acoso.

Resulta importante resaltar que la subjetividad de las experiencias hizo que cada participante percibiera de manera distinta las acciones asociadas a las dinámicas del acoso; en cuanto a las relaciones familiares, cada sujeto afectado adoptó comportamientos particulares según los lazos familiares construidos y el entorno directo de apoyo, algunos de ellos manifestaron haberse distanciando, otros por el contrario, expresaron afianzar el vínculo con sus cercanos al relatarles los acontecimientos relacionados con el acoso dentro de sus lugares de Trabajo, igualmente, varios de los docentes afirmaron que las interacciones con su núcleo familiar les permitieron sobrellevar los efectos negativos del acoso y encontrar acciones que propendieran a mitigar el impacto del mismo en sus vidas. No obstante, para algunos la estabilidad emocional y la compañía de sus familiares estaban siendo directamente afectadas por un entorno laboral que ponía en continuo juicio la disposición moral, profesional y física mediante excesivas horas de trabajo, maltrato verbal y/o psicológico y la demanda continua de compromisos y responsabilidades que en ocasiones superaban las capacidades de los docentes; acciones que limitaban los espacios de ocio familiar e individual, consiguiendo uno de los propósitos del acosador, la aniquilación simbólica de la persona acosada.

Por último, se hace necesario subrayar que haber realizado una investigación sobre acoso moral laboral, movilizó un cúmulo de sentimientos que aluden a la compasión y a la identificación con

lo vivido por los y las docentes, ya que situaciones similares vividas por las investigadoras motivaron el deseo de conocer una realidad en un contexto donde el conocimiento, la ética y los valores suponen ser el eje central. Se ha convertido en un reto personal y académico dar a conocer una problemática que requiere de mayor apoyo normativo y profesional para promulgar e impulsar la defensa de los derechos de quienes se sitúan en esa realidad. Se busca además, que los sujetos reconozcan las acciones que los vulneran para conseguir que sean artífices de su propio cambio.

Es indispensable agregar que la revelación de las vivencias del acoso en los docentes demuestran que frente a dichas situaciones se ha guardado un profundo silencio debido al miedo, al rechazo y a la vergüenza que puede representar para el docente ser acosado laboralmente, aún más en un escenario de formación académica en la que se transmiten conocimientos sobre lo que significa ser humano, el valor de las sociedades y la defensa de los derechos civiles. Los resultados de la presente y de futuras investigaciones se podrían convertir en el motor que promueva estrategias de atención y prevención en cualquier tipo de Instituciones en las que se propicie el acoso moral laboral.

## LISTADO DE REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aron, R. (1967). Las etapas del pensamiento sociológico. París, Francia.
- Ander-Egg, E. y Aguilar, J. (1985). Comunicación, expresión y lenguaje.
- Becerril, D. y Robles, S. (S. F). Las relaciones familiares mediadas: nuevos medios, viejas pautas. Universidad de Granada. España.
- Bermúdez, G. y García, Z. (2012). El acoso laboral y la seguridad social México-España. Universidad Autónoma de México. México D.F.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). Más allá del dilema de los métodos en investigación. La investigación en ciencias sociales. Edición tercera. Bogotá.
- Brand, D., Bedoya, V. & Ocampo, J. (2015). Cuál es el alcance de la ley de acoso laboral frente al principio constitucional de dignidad humana del trabajador en la ejecución del contrato laboral en el sector público. Universidad de Manizales.
- Camargo, J. y Puentes, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. Revista Diversitas.
- Campoy, T. y Gomes, E. (2009). Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. En: Pantoja, A. Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación. EOS Universitaria. Madrid, España.
- Cassanova, M. (2005). Historia de la asistencia social en Europa. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Humanidades.

Castillo, J. y Cubillos, Á. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*.

Carvajal, J. y Dávila, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. Artículo de Revista. *Cuadernos de Administración*. Universidad del Valle. Vol. 29. N° 49

Carvajal, J. y Dávila, C. (2013). Violencia en el trabajo: investigaciones realizadas en Colombia. Universidad externado de Colombia. En *Sotavento MBA*, No 22. Recuperado de: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3708/3986>

Cifuentes, M. (2011). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Noveduc. Buenos Aires-México.

Congreso de la República de Colombia (2006). Ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. *Diario Oficial* No. 46.160.

Congreso de la República de Colombia. (2004). Proyecto de Ley 088. Por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Cámara de Representantes. Recuperado de. <http://www.camara.gov.co/acoso-laboral-proyecto-de-ley-no-88-de-2004-camara-por-medio-del-cual-se-adoptan-medidas-para>

Consejo Nacional de Trabajo Social. (2015). *Código de Ética de los Trabajadores Sociales en Colombia*. Bogotá, D.C.; Editorial Ibáñez.

Constitución Política de Colombia. (1991).

Dahl, R. (1976). Análisis político moderno. Barcelona, Fontanella.

Dewey, J. (1980). El arte como experiencia. Paidós Barcelona.

Dion, G. (1986). Diccionario canadiense de relaciones laborales. Prensa de la universidad del departamento laval de las relaciones laborales. Quebec.

Edreira, M. (2003). Fenomenología del acoso laboral. Logos, Anales del seminario de metafísica

Ecured (2012). Causa y efecto. Filosofía Recuperado de:

[https://www.ecured.cu/Causa\\_y\\_efecto\\_\(Filosof%C3%ADa\)](https://www.ecured.cu/Causa_y_efecto_(Filosof%C3%ADa))

Fernández, M. y Nava, Y. (2010). El Mobbing o acoso moral en el trabajo y su tratamiento en Venezuela. Revista de Derecho.

Galeano, E. (2009). Estrategias de Investigación Social Cualitativa. El Giro en la Mirada. Medellín, Colombia: La Carreta Editores.

García, C. (2008). Los profesores universitarios y su historia Universidad del Zulia, Ediciones del Vicerrectorado Académico, Mérida.

García, E., Gil, J., y Rodríguez, G. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe. Granada, España.

Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. Universidad Santo Tomás. Bogotá D. C.

González, A. (2003). Los paradigmas de investigación en las Ciencias Sociales. Revista ISLAS.

- Guerra, P. (1961). Sociología del trabajo. KOLPING Uruguay.
- Guillen, G. (2012). En torno a la fenomenología de la fenomenología: la pregunta por el método. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá D.C.
- Heckscher, C. (1999). El nuevo sindicalismo: la participación de los trabajadores en la empresa en transformación. Publicaciones del ministerio de trabajo y seguridad social, Madrid.
- Hernández, R., Trujillo, M. & Valderrábanos, M. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales (1992). Vol. 17, núm. 29, Enero-Junio. Universidad Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.
- Hernández, Y. Galindo, R. (2007). El concepto de intersubjetividad en Alfred Schütz. *Espacios Públicos*. 10 (228-240).
- Hirigoyen, M. (1998). El acoso moral. *El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Éditions La Découverte y Syros, París, Francia.
- Hirigoyen, M. (2003). Acoso moral: contextos, diferencias, consecuencias y medidas. Norte de salud mental. Francia.
- Hirigoyen, M. (2004). El acoso moral en el trabajo. Subvencionado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Valencia, España.
- Husserl, E. (1949). Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica. Fondo de Cultura Económica. Segunda edición México- Buenos Aires Traducción

de José Gaos.

Jelin, E. (1998). Pan y afectos. La transformación de la familia. Fondo de Cultura Económica.

Buenos Aires.

Leymann, H. (1996). El contenido y el desarrollo del Mobbing en el trabajo. Universidad de

Umea. Suecia.

López, C., Seco, E. y Ramírez, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas:

una mirada estructural e inter-subjetiva. Cuadernos de Administración.

Martínez, E. y Ramírez, J. (2013). El acoso laboral en Colombia: conceptualización,

caracterización y regulación. XX congreso mundial de derecho del trabajo y seguridad social.

Martínez, V. (2013). Paradigmas de investigación Manual multimedia para el desarrollo de

trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica.

Ministerio de Protección Social y Universidad de Antioquia. (2004). Violencia en el Trabajo:

formas y consecuencias de la violencia en el Trabajo. Medellín, Colombia

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Guía didáctica.

Universidad Surcolombiana.

Morin, E., Ciurana, E., & Motta, R. (2003). Educar en la Era planetaria. Barcelona: Editorial

Gedisa.

Organización Internacional del Trabajo OIT. (1998). La violencia en el trabajo: un problema

mundial. [Online]. Comunicado de prensa. Recuperado de

[http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_008502/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm)) [Accessed 28 Mar. 2017].

Parra, B. (2005). Relaciones que dan origen a la familia. Universidad de Antioquia. Medellín

Peralta, M. (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. Psicología desde el Caribe.

Pérez, R. (2010). El comportamiento moral en las organizaciones: una perspectiva desde la ética de la empresa. Universidad Complutense de Madrid. España..

Portal Universidad de Antioquia (S.F). ¿Quiénes Somos? Principios y Valores: principios generales.

Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de la investigación cualitativa. Revista de psicodidáctica. Departamento de didáctica y organización escolar. Universidad del país Vasco, España.

Rubin, H. y Rubin, I. (1995). Entrevista cualitativa. El arte de escuchar datos. Thousand Oaks, CA: Sage.

Ruiz, J. (1996). Entrevista en profundidad. Universidad de Deusto. Bilbao.

Schallenberg, F. (2004). Te ha tocado: Moobing entre alumnos. Barcelona Vergara.

Schütz, A. (1932). La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva. Ediciones Paidós, Barcelona

Sena, E. (2015). Acoso Laboral y Trabajo Social. Montevideo.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1992). Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados. Ed. Paidós, España. pp. 100 -132.

Torres, A. (1998). Estrategias y técnicas de la investigación cualitativa. Bogotá D C.

Trejo, F. (2012). Fenomenología como método de investigación: una opción para el profesional de enfermería. Instituto nacional de neurología y neurocirugía. Revista de enfermería neurológica. Vol. 11 Nro. 2. México D. F.

Vargas, G. (2012). En torno a la fenomenología de la fenomenología: la pregunta por el método. Universidad pedagógica Nacional. Bogotá.

Vidal, C. (2006). El Mobbing en el trabajo. Su problemática. Facultad de Farmacia.

**ANEXOS****Anexo 1. Consentimiento Informado**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**  
**DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**  
**GERENCIA SOCIAL Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Ciudad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_ una vez informado sobre los propósitos, objetivos y fines que se llevarán a cabo en este proceso de investigación y en medio del conocimiento de los posibles usos que se puedan generar de ella, autorizo a \_\_\_\_\_, estudiante de la Universidad de Antioquia, para la realización de las siguientes preguntas.

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proceso de investigación. Sin embargo, seré conocedor del proceso y los resultados obtenidos.
- Toda la información obtenida y los resultados del diagnóstico serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la base de datos de la unidad de bienestar de la facultad de ingeniería y en el centro de investigación de la facultad de ciencias sociales y humanas, ambas facultades

de la Universidad de Antioquia. La información se construida estará bajo la responsabilidad del entrevistador

- Puesto que toda la información en este proceso de investigación es llevada sobre los jefes de departamento de la facultad de ingeniería en general, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. De ser alguno de los casos, deberá ser avisado con anterioridad a los participantes de esta entrevista.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Guía de Entrevista

<b>ENTREVISTA A PROFUNDIDAD</b>	
Hora de Inicio:	Hora final:
Responsable:	
<p><b>Objetivo de la entrevista</b></p> <p>Describir los principales efectos del Acoso Moral Laboral en las relaciones familiares y laborales de los docentes de educación superior que han experimentado el fenómeno en la Universidad de Antioquia.</p>	
<p><b>Perfil del entrevistado</b></p> <p>Nombre completo _____</p> <p>Edad _____ Sexo _____ Oficio _____ Estado civil _____</p> <p>_____ Lugar de nacimiento _____ Lugar de residencia _____</p>	
<p><b>Preguntas Orientadoras</b></p> <p><b>Sobre las experiencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Conoce usted algo sobre el concepto de Acoso Moral Laboral?</li> <li>- ¿Cómo ha sido su experiencia de Acoso Moral Laboral?</li> <li>- ¿Por parte de quién se siente acosada/o en su lugar de trabajo, compañeros o</li> </ul>	

jefes?

### **Sobre las relaciones con familia, compañeros y sociedad**

- ¿Comparte usted con alguien las experiencias relacionadas con el acoso?
- ¿En algún momento ha sentido que la relación con sus familiares, compañeros de trabajo y su entorno social ha tenido algún cambio?

### **Sobre las acciones y alternativas**

- ¿Qué actitudes ha asumido usted frente al acoso?
- ¿Qué decisiones ha tomado a partir del momento en que se sintió acosado?
- ¿Cuál piensa que sería una posibilidad para evitar el acoso

### **Observaciones y detalles**

## Anexo 3. Matriz de Codificación

<b>MATRIZ DE CODIFICACIÓN</b>			
<b>Nro.</b> <b>Entrevistado</b>	<b>CATEGORÍA</b> Experiencias	<b>CATEGORÍA</b> Efectos	<b>CATEGORÍA</b> Acciones
	<b>SUBCATEGORÍA</b> Expresiones	<b>SUBCATEGORÍA</b> Relaciones laborales y familiares	<b>SUBCATEGORÍA</b> Alternativas
	<b>OBSERVABLES</b> Expresiones faciales Movimiento corporal	<b>OBSERVABLES</b> - Comunicación familiar y laboral - Participación en actividades - Comentarios acerca de los actores que participaron en su experiencia.	<b>OBSERVABLES</b> - Actitudes del acosado - Decisiones

#### Anexo 4. Matriz de Inventario

<b>MATRIZ DE INVENTARIO</b>		
<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Describir los efectos del Acoso Moral Laboral en las relaciones familiares y laborales de los docentes de educación superior de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia.</p>		
<b>Objetivo específico # 1</b>	<b>Objetivo específico # 2</b>	<b>Objetivo específico # 3</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo fue su experiencia de Acoso Moral Laboral?</li> <li>- ¿Por parte de quién se sintió acosado/a en su lugar de trabajo, compañeros o jefes?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Compartió usted con alguien las experiencias relacionadas con el acoso?</li> <li>- ¿En algún momento sintió que la relación con sus familiares y compañeros tuvo algún cambio?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué actitudes asumió usted frente al Acoso Moral Laboral?</li> <li>- ¿Qué decisiones tomó a partir del momento que se sintió acosado?</li> <li>- ¿Cuál piensa que sería una posibilidad para evitar el Acoso Moral Laboral?</li> </ul>

**Ilustración 2.** Convenciones

<b>CONVENCIONES</b>		
<b>A: actitud del acosador</b>	<b>CF: comunicación familiar</b> <b>CL: comunicación laboral</b> <b>P: participación</b> <b>C: comentarios</b>	<b>AA: actitud del</b> <b>acosado</b> <b>D: decisiones</b>