

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**EL ACOSO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN
LA INDUSTRIA TEXTIL SALVADOREÑA.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

SABRINA DEL ROSARIO ARÉVALO ESCOBAR

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SEPTIEMBRE 2023.

SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTRO AMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector: MSC. Roger Arias Alvarado.
Vicerrector académico: PHD. Raúl Ernesto Azcúnaga López.
Secretario general: ING. Francisco Antonio Alarcón Sandoval.

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

Decano: MSC. Nixon Rogelio Hernández Vásquez.
Secretaria: LICDA. Vilma Marisol Mejía Trujillo.

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS:

MSC. Abraham Vásquez Sánchez.

COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACIÓN:

MSC. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.

TRIBUNAL EVALUADOR.

MSC. David Mauricio Lima Jaco.

LIC. Ricardo Antonio Rebollo Martínez.

MBA. Oscar Noé Navarrete Romero (Docente Asesor).

Septiembre de 2023

SAN SALVADOR EL SALVADOR CENTRO AMÉRICA

A la memoria de mi padre

JUAN FERNADO ARÉVALO

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por amarme como a la niña de sus ojos y a su bendita madre, María santísima por ser mi guía hacia su hijo Jesús.

Un logro que es representativo a la calidad de padres que Dios me prestó, a ellos por su ejemplo y educación brindada haciendo un gran papel. Agradecer a mi familia por su ciega confianza en mí.

A mis jefes a los cuales estimo mucho, Lic. Ronal Aguilar y Lic. Javier Chamul.

A mi pareja Walter Escobar Carranza, por ser parte de esta aventura llamada vida y darme los mejores nueve años de compañía; a mi docente asesor, Maestro Navarrete, quién me impulsó a creer en mi potencial e hizo posible la finalización de esta investigación, mi admiración y respeto y al jurado evaluador por ser parte de esta hazaña.

Por último, a todas aquellas personas que con valentía han defendido a sus compañeros de trabajo y han levantado la voz en casos de injusticia laboral, así como a las asociaciones que velan por la integridad y un trabajo digno, en especial a la organización Mujeres Transformando.

Sabrina del Rosario Arévalo Escobar.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen Ejecutivo	i
Introducción	iv
Objetivos de la investigación	vi
Objetivo general.....	vi
Objetivos específicos	vi
CAPÍTULO I	1
MARCO DE REFERENCIA Y LEGAL SOBRE EL ACOSO LABORAL, CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA INDUSTRIA TEXTIL DE EL SALVADOR	1
1. Planteamiento del problema.....	1
2. Origen del fenómeno.....	4
2.1 El término “mobbing”	5
2.2 Anglicismo mobbing	6
2.3 Definición del concepto	7
3. Características del acoso laboral.....	10
3.1 Conductas frecuentes del acoso laboral	12
4. Etapas del acoso laboral.....	14
5. Tipos de acoso laboral	15
5.1 Acoso laboral según la posición jerárquica	16
5.2 Acoso laboral según el objetivo.....	17
6. Efectos del acoso laboral	18
6.1 Efectos sobre el área física.....	19
6.2 Efectos en el área psíquica.....	19
6.3 Efectos sobre la organización	20
6.4 Efectos sobre el área profesional	21
7. Perfil de los protagonistas.....	22
7.1 Perfil del acosador.....	22
7.2 Perfil de la víctima	24
8. ¿Cuándo no es acoso laboral?	24
9. Acoso laboral dentro de la estructura administrativa.....	27
10. La cultura organizacional en una empresa de la industria textil en el salvador.....	28
11. La industria textil en el salvador	33

11.1	Industrias manufactureras	33
11.2	Estructura de la industria textil	34
12.	Marco juridico relacionado con el acoso laboral en El Salvador.....	37
12.1	Constitución de la república de el salvador.	38
12.2	C190 - convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).....	39
12.3	Código de trabajo de el salvador.....	40
12.4	Ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.....	42
12.5	Ley especial integral para una vida libre de violencia para las mujeres.....	43
12.6	Ley de igualdad, equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres.....	44
CAPÍTULO II.		45
DIAGNÓSTICO Y DESCRIPCIÓN DEL ACOSO LABORAL COMO INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL TEXTIL SALVADOREÑA.		45
1.	Método de investigación	45
1.1	Método analítico	45
1.2	Método sintético.....	45
2.	Tipo de investigación.....	45
3.	Diseño de la investigación	46
4.	Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación	46
5.	Fuentes de información.....	47
5.1	Información de primera mano.....	47
5.2	Información de segunda mano	47
5.3	Información de tercera mano	47
6.	Ámbito de la investigación	48
7.	Descripción del diagnóstico.....	55
8.	Aplicación del análisis de contenido a la entrevista	65
9.	Alcances y limitaciones de la investigación	77
10.	Conclusiones	79
11.	Recomendaciones	81
CAPÍTULO III.		83
PROPUESTA SOBRE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS LABORALES, ACCIONES Y MEDIDAS, QUE DEBERÁN IMPLEMENTAR LAS EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DE LA INDUSTRIA TEXTIL EN EL SALVADOR PARA FORTALECER LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y ERRADICAR EL ACOSO LABORAL EN ESTE SECTOR.		83

1.	Descripción de la propuesta	83
2.	Importancia	84
3.	Justificación	84
4.	Objetivo de la propuesta	85
5.	Principios de actuación	85
6.	Propuesta.....	85
6.1	Difusión de información	86
6.2	Capacitaciones	86
6.3	Creación de comisión empresarial para la atención en casos de acoso laboral y sexual. ..	87
6.4	Prevención.....	88
	Bibliografía	91
	Anexos	100

ÍNDICE DE TABLAS.

<u>Tabla N 1</u>	7
<u>Tabla N 2</u>	23
<u>Tabla N 3</u>	67-70
<u>Tabla N 4</u>	71-72
<u>Tabla N 5</u>	90

ÍNDICE DE FIGURAS.

<u>Figura N 1</u>	35
<u>Figura N 2</u>	36
<u>Figura N 3</u>	36
<u>Figura N 4</u>	65

ÍNDICE DE ANEXOS

<u>Anexo N 1</u>	Entrevistas a operarios de la industria textil
<u>Anexo N 2</u>	Entrevista a la ONG Mujeres transformando

RESUMEN EJECUTIVO

El acoso laboral o Mobbing es un riesgo psicosocial, que se produce en el campo de las relaciones interpersonales de las organizaciones empresariales, que ha advertido sobre una mejora extraordinaria en los últimos años, por esa razón es de vital importancia el desarrollo de investigaciones que profundicen el fenómeno del acoso laboral; características, etapas, efectos; con el fin de generar propuestas para su prevención y erradicación.

El estudio tiene como objetivo principal identificar cómo el acoso laboral genera un impacto sobre la cultura organizacional de las industrias textiles salvadoreñas; por lo que es necesario responder a la interrogante principal: ¿Por qué el acoso laboral es un problema, y cómo afecta a la industria textil salvadoreña?

En materia laboral, dentro de la cultura organizacional es indispensable mencionar el bienestar, y algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral. Un ambiente saludable de trabajo no es solo aquel donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquel donde se llevan a cabo acciones que promueven la salud, incluida la psicosocial.

Un fenómeno poco enunciado es el acoso laboral, por ser silencioso y en algunas organizaciones difícil de detectar, pero no por ello deja de existir o ser un problema, destruyendo a la organización desde su estructura interna generando violencia y sus repercusiones a los empleados y a la organización misma.

Por lo antes mencionado se define que: “la violencia en el lugar de trabajo comprende acciones u omisiones de quienes, en dicho ámbito, vulneren la dignidad, integridad física, psíquica del trabajador y otros derechos fundamentales, mediante las diferentes formas de violencia”. (Romero Rodeno, 2006, p. 261).

Para el desarrollo de la investigación monográfica se empleó el método científico, bajo el diseño no experimental, de tipo cualitativa con carácter descriptivo, la técnica utilizada fue el análisis documental, realizando la recopilación de investigaciones en América Latina que abordase, las variables acoso laboral y factores organizacionales y que, hubiesen sido publicados entre los años 2005 al 2023; se añade a la investigación la aplicación de la entrevista a expertos del tema de la organización Mujeres Transformando y a un conjunto de 20 personas que representan a la industria textil salvadoreña, las cuales se escogieron al azar como estrategia de la comprobación del fenómeno y desarrollo empírico de la misma en el país.

El análisis concluyente fue resultado de 16 investigaciones recopiladas, las cuales forman parte de la sólida argumentación de la investigación que afirman la incidencia de manera directa del acoso sobre la cultura organizacional, la cual conlleva a efectos negativos para los colaboradores y para la organización misma.

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite arribar a las principales conclusiones y recomendaciones:

El acoso laboral incide directamente en la cultura organizacional de las empresas ya que diversas investigaciones han demostrado el deterioro en la identificación de los colaboradores con las organizaciones, se evidencia la incomodidad con el clima laboral manifestándose en inadecuadas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

La industria textil salvadoreña dada su caracterización, es una de las más afectadas en cuanto a las violaciones de los derechos de los trabajadores, mayormente referida a la del acoso laboral y acoso sexual.

Es de suma importancia dar a conocer y comunicar a todos los miembros de la organización de qué trata el mobbing y como diferenciarlo de otras problemáticas, para poder así identificarlo en las primeras fases y llevar a cabo una intervención que permita resolver el conflicto.

A las autoridades administrativas de cada organización impulsar programas de acompañamiento psicosocial que permitan al colaborador crear estrategias de afrontamiento y gestión emocional con la finalidad de apaliar el impacto negativo del acoso y prevenir posibles afectaciones psicológicas. Así como al ministerio de trabajo actuar de una manera intensiva, reforzando los mecanismos de protección asegurando las investigaciones y sanciones adecuadas a los delitos cometidos.

INTRODUCCIÓN

El término acoso laboral, ha tomado relevancia y un mayor interés en la actualidad debido a que las personas que son víctimas se ven afectadas en distintas áreas, tales como en su salud física y psicológica.

Desde el punto de vista laboral, la afectación genera individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento, lo que repercute en su rendimiento laboral. En esta área se puede producir consecuencias asociadas con la relación organización/trabajadores, que influyen en su eficiencia poniendo en riesgo incluso su carrera laboral.

El desarrollo acontece en tres capítulos, cada cual con descripciones particulares que conforman un todo de la investigación.

CAPÍTULO I

Es el desarrollo del marco referencial y legal que aborda desde el origen del fenómeno del acoso; definición de conceptos vinculados al acoso, cultura organizacional e industrias textiles. Se describe el desarrollo del ciclo del acoso laboral; características, etapas, tipos de acoso, efectos, perfiles de los involucrados, así como la cultura organizacional en las industrias textiles, ampliando con el marco jurídico vigente relacionado al acoso laboral que regula con sus diferentes leyes y reglamentos.

CAPÍTULO II

Diagnóstico del acoso laboral sobre la cultura de las industrias textiles, como tal se procedió a realizar una investigación de tipo cualitativa documental de carácter monográfico, para lo cual se

recopiló información de diversos autores a lo largo de los años, que permitieran un mejor análisis en cuanto a la incidencia directa del acoso sobre la cultura organizacional. La recopilación de información varía según diversos países, de los cuales fueron 14 fuentes externas y dos investigaciones realizadas en el país. Siendo 16 investigaciones plasmadas desde diversos ámbitos, factores y tipos de estudios; concluyendo con el análisis dentro de la industria textil, como esta se ve afectada en el territorio salvadoreño citando investigaciones realizadas en El Salvador y a través de diversas entrevistas, al sector de la maquila textil salvadoreña como a la Organización Mujeres Transformando.

CAPÍTULO III

Se desarrolla una propuesta sobre las principales acciones y medidas que las organizaciones deben implementar dentro del marco de las industrias textiles con el fin de prevenir, erradicar, apaliar y reparar daños a los colaboradores que se ven afectados; implementando capacitaciones sobre los diversos factores organizaciones que se ven afectados ante la presencia de acoso laboral.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Elaborar un estudio que permita identificar cómo el acoso laboral genera un impacto sobre la cultura organizacional de las industrias textiles salvadoreñas.

Objetivos Específicos

Visibilizar los factores que fomentan el acoso laboral en la industria textil salvadoreña

Identificar cómo se manifiesta el Mobbing en los trabajadores que sufren o han sufrido el acoso.

Generar un conjunto de recomendaciones a las organizaciones con el fin de combatir la ocurrencia del acoso laboral.

CAPÍTULO I

MARCO DE REFERENCIA Y LEGAL SOBRE EL ACOSO LABORAL, CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA INDUSTRIA TEXTIL DE EL SALVADOR

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿Por qué el acoso laboral es un problema, y cómo afecta en la cultura organizacional de la industria textil salvadoreña?

En las organizaciones es un hecho habitual y cotidiano que se produzcan conflictos; conflictos que perjudican la estabilidad de la organización y de sus integrantes. Por la naturaleza de la composición del capital humano en las industrias, muchos fenómenos que involucran relaciones humanas estarán presente en el entorno.

Un fenómeno poco enunciado es el acoso laboral, una pandemia dentro de las organizaciones; una problemática que a simple vista no se ve, pero que por ello no lo hace inexistente y las afecciones en los colaboradores son tales, que, continuamente, se agregan nuevas expresiones y más consecuencias en cuanto a la salud física y/o psicológica y por consiguiente a la productividad y cultura de las organizaciones.

Pero ¿Por qué el acoso laboral es un problema?, la violencia y el acoso en el trabajo es un fenómeno generalizado en todo el mundo, y más de una de cada cinco personas en empleo (743 millones, o sea, el 22,8 por ciento) ha sufrido al menos una modalidad de violencia y acoso en el trabajo durante su vida laboral; la violencia y acoso psicológico en el trabajo fue la modalidad más común y casi una de cada cinco personas en empleo (583 millones, o sea, el 17,9 por ciento) la sufrieron durante su vida laboral. Datos obtenidos del estudio de la OIT-LRF-Gallup, basado en

entrevistas realizadas en 2021 a cerca de 75.000 personas empleadas mayores de 15 años en 121 países y territorios, como parte de la Encuesta Mundial de Riesgo de la Lloyd Register Foundation.

Manuela Tomei, subdirectora General del Nodo de Gobernanza, Derechos y Diálogo de la OIT declaró, “Es doloroso saber que las personas enfrentan violencia y acoso no sólo una vez sino muchas veces durante su vida laboral”

El sector textil, dada sus características, se puede considerar uno de los lugares en los que se da con mayor frecuencia la violación de derechos laborales. Por ello la necesidad del estudio haciendo énfasis en la gravedad del fenómeno del acoso laboral, su evolución y cómo afecta a la población salvadoreña, en específico la realidad que viven los trabajadores de la industria textil.

Para explicitar el planteamiento teórico respecto a la conceptualización de este tipo de acoso se quiere partir de la definición del fenómeno.

Acoso laboral o acoso psicológico en el trabajo:

Conjunto de comportamientos-de diferente tipo (emocionales, cognitivos, conductuales y contextuales) y severidad- realizados sobre una persona y/o su contexto laboral, que por su propia naturaleza, duración y repetición son dañinos para los miembros de la organización y, en la mayoría de los casos, también para la organización en sí misma. (Escartín y otros, 2012).

El trabajo es parte primordial del ser humano, es una actividad central en nuestras vidas. De acuerdo con (Marx, 1965, p. 82). “la relación del hombre consigo mismo solo se hace objetiva y real para él a través de su relación con otro hombre”.

En El Salvador la Población Económicamente Activa (PEA), está constituida por 2,932,673 personas, lo que permite deducir que la tasa global de participación es del 61.7% a nivel nacional, es decir, existen 61 personas ocupadas por cada 100 en edad para trabajar. (DIGESTYC, 2021),

ahora Oficina Nacional de Estadística y Censos, BCR; la cual representa un 58.3% en cuanto al género masculino y el 41.7% por el género femenino.

Así mismo, y según la base del Repositorio de información sobre uso del tiempo de América Latina y el Caribe, CEPAL, se estima que en promedio una persona salvadoreña dedica entre (21-41) años de tiempo destinado al trabajo.

En otras palabras, al hablar de capital humano es indispensable mencionar el bienestar, y algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral. La Organización Mundial de la Salud señala que es de suma importancia considerar que “la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social” (OMS, 2014, p.100). Un ambiente saludable de trabajo no es solo aquel donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquel donde se llevan a cabo acciones que promueven la salud, incluida la psicosocial.

“La salud psicosocial está relacionada con características de las condiciones de trabajo y relaciones laborales que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos” (OIT, 2013).

Por lo argumentado anteriormente, se define que: “la violencia en el lugar de trabajo comprende acciones u omisiones de quienes, en dicho ámbito, vulneren la dignidad, integridad física, psíquica del trabajador y otros derechos fundamentales, mediante las diferentes formas de violencia”. (Romero Rodeno, 2006, p. 261).

Se consideran el acoso laboral y el acoso sexual como formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por sus consecuencias suelen tener un tratamiento especial.

2. ORIGEN DEL FENÓMENO

A pesar de que el acoso laboral es una figura tan antigua como el trabajo, el acoso laboral o Mobbing es ya considerado como la “nueva plaga laboral del siglo XXI” y una auténtica “epidemia organizativa”.

El trabajo, históricamente, ha transformado al individuo en su entorno sociocultural lo que ha producido constantes cambios en la estructura social, es decir, el trabajo hace que el individuo opte por la reproducción de su herencia socio-laboral, busque el logro de objetivos colectivos e individuales y le aporte al país su mano de obra para el desarrollo y crecimiento económico. (Giddens, 1997, p. 583).

A finales del siglo XIX la forma de abordar el trabajo laboral estuvo centrada en empleos sin garantías ni compromisos entre las partes, lo cual generó consecuencias significativas en la concepción del trabajo que repercutieron en el siglo XX, en donde los individuos competían a muerte entre sí por puestos de trabajo eventuales. (Sáez, 2001, p. 141).

Es así, como a partir del siglo XX el individuo empieza a ser percibido como parte de un sistema integrado y dinámico, dándosele importancia a los aspectos referidos a la Salud-Sociedad-Trabajo (Pérez, 2006). Por lo tanto, se puede decir que la historia de las relaciones laborales ha influido específicamente en las personas y en su interacción con su entorno sociolaboral, generando como lo dice Giddens (óp. cit.): “individuos que sobreviven a todos los cambios por venir” (p.166). Lo anterior explica, cómo el espacio de trabajo es parte de un todo, donde el empleado forja relaciones queriendo así, preservar especialmente la convivencia, paz y armonía de los trabajadores que comparten un objetivo general y común. Sin embargo, con el pasar del tiempo y los hábitos laborales han creado situaciones que atentan contra el respeto en el entorno laboral, propiciando actitudes que afectan al empleado y a la organización en su totalidad.

Desde este ángulo de la historia las diferentes etapas del entorno laboral y la modernización han contemplado una concepción totalmente diferente del individuo y de su entorno laboral al actual, no obstante, el acoso laboral ha estado presente a lo largo de la historia; no es un fenómeno nuevo, pero es más estudiado en el siglo XXI. Retomando énfasis en el comportamiento organizacional, ya que tiene aspectos importantes referidos a la salud, a la sociedad, al trabajo, a las relaciones laborales y por consiguiente a la economía.

Por lo tanto, el Mobbing forma parte de un fenómeno de mayor amplitud: la violencia en el lugar de trabajo; Un concepto que va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que pueden intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo se incorpora a las agresiones físicas, la existencia de conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o de acoso.

La Comisión Europea (1995) produjo en el Informe Randstad (2003) la siguiente definición, en un intento por llegar a un acuerdo sobre el término genérico de Acoso Laboral o mobbing violencia en el lugar de trabajo: «incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud»

7.1 El término “mobbing”

Mobbing es una palabra que fue usada por el fallecido Konrad Lorenz, etólogo, para describir el comportamiento grupal de los animales. Denominó “Mobbing” a los ataques de un grupo de animales más pequeños que amenazan a un solo animal más grande (1991), y lo utilizó por primera vez en 1966. Más tarde, un médico sueco que se interesó en lo que los niños pueden hacerse unos a otros entre sus horas de clase, tomó prestada esta terminología de Lorenz y llamó

“mobbing” al comportamiento muy destructivo de pequeños grupos de niños dirigido contra (la mayoría de las veces) un solo niño (Heinemann, 1972) en la actualidad se denomina Bullying.

En 1976, Brodsky, es el primer autor que se refiere al trabajo hostigado, en un estudio motivado por la promulgación de una nueva ley de condiciones de trabajo en Suecia en ese mismo año. Su libro se centró en la dureza de la vida del trabajador de base en un contexto en el cual hay accidentes laborales, agotamiento físico, horarios excesivos, tareas monótonas y problemas que se abordan en la investigación sobre estrés.

En la década de los 1980 Heinz Leymann, un psicólogo alemán establecido en Suecia, lo aplicó a la psicología laboral, dotándolo de sistematización y descripción precisa, fue en este punto de la historia donde el término comenzó a tener gran relevancia (Olmedo & González, 2006, p. 108), por lo tanto, es el autor al que se le considera como el iniciador moderno del acoso psicológico, adoptó el término mobbing al principio de los 80, al observar una conducta violenta y de acoso en el mundo laboral.

7.2 Anglicismo Mobbing]

La palabra Mobbing procede del término inglés “mob” (derivada del latín mobile vulgus). En inglés se distingue el sustantivo “mob” como multitud, gentío, muchedumbre o turba, mientras que el verbo “to mob” se traduciría por acosar, atacar en masa, atropellar, festejar tumultuosamente, lo que vendría a ser como la acción de ese gentío de agolparse en torno a alguien, bien de modo festivo (como lo hacen los fans sobre su ídolo) o bien de modo intimidatorio (como lo hace la muchedumbre en torno a un delincuente que ha cometido un acto que genera alarma social). Algunas definiciones de diccionarios online similares de la palabra “mob”, se pretenden presentar en la **Tabla N 1**. A continuación.

Tabla N 1 *Anglicismo Mobbing*

Diccionario	Significado	
	Como sustantivo	Como verbo transitivo
Larousse Gran Consultor Práctico (2003)	Multitud, gentuza, el populacho	Acosar
The Free Dictionary (2009)	<p>(Mob)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Una gran multitud o muchedumbre desordenada. 2. La masa de gente común, el pueblo. 3. Informal a. Una banda organizada de delincuentes, un sindicato del crimen. b. Con frecuencia Mafia Crimen Organizado. A menudo se utiliza con la: un sospechoso de asesinato con vínculos con la Mafia. 4. Un grupo de personas o cosas indiscriminada o indirectamente asociadas: una multitud de embarcaciones en el puerto 5. Australia Un rebaño o manada de animales. 	<p>(mobbed, mobbing, mobs)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agolparse alrededor y empujar o molestar, especialmente con ira o entusiasmo excesivo: los aficionados ansiosos acosaron al popular cantante. 2. Agolparse en: Los visitantes llenaron el parque de diversiones 3. Atacar en gran número; abrumar: El mariscal de campo fue atropellado por la línea defensiva.
Compact Oxford English Dictionary (2009)	<p>Mob</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. una multitud desordenada de personas. 2. Brit. informal un grupo de personas. 3. (The Mob) Norte América. la Mafia 4. (la multitud) informal, despectivo la gente común. 5. Australia/Nueva Zelanda un rebaño o manada de animales 	<p>• verbo (mobbed, mobbing)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. agolparse alrededor o dentro de una manera indisciplinada. 2. (de aves o animales) agolparse alrededor a de fin de hostigar (a un depredador). <p>- ORIGEN del latín Mobile vulgus “multitud excitable”.</p>

Fuente: Adaptado de “Mobbing en México - apuntes para su fundamentación Mobbing: ¿debemos seguir llamándolo así? Lorenz y Leymann”. Navarrete Vázquez. México, D.F., enero 2010; p.7.

7.3 Definición del concepto

En el mundo empresarial, todas las empresas están expuestas a presentar problemas de acoso laboral, ya que hoy en día se encuentran más personas vulnerables al acoso, puesto a que hay

diversos temas discriminatorios, de los cuales el acosador puede aprovecharse para intimidar a su víctima.

El acoso laboral, también conocido como “mobbing” es uno de los fenómenos psicosociales que causa mayor preocupación a nivel sociolaboral, (López y Vázquez, 2003), lo denominan “el cáncer laboral del nuevo milenio”. De ser un tema tabú en las organizaciones, el acoso laboral o Mobbing ha pasado a ser descrito por muchos autores como una epidemia o inclusive El “lado oscuro” de la seguridad en el empleo.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define: el acoso laboral como “El comportamiento agresivo y amenazador de uno o más miembros de un grupo, hacia un individuo en el ámbito laboral”

La OIT definió a esta figura como la:

Intimidación y hostigamiento psicológico que un grupo de trabajadores ejerce sobre otro trabajador que convierten en blanco de su hostilidad. Entre las formas que reviste este comportamiento figuran: la repetición de comentarios negativos sobre una persona o las críticas incesantes en su contra, desalentando todo contacto social con los trabajados, o la propagación de información falsa acerca de la persona que se quiere perjudicar. (Muñoz Barda, 2014, p.1).

La Comisión Europea define el acoso laboral como “violencia laboral” diciendo que son “Los incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en su trabajo” (Red Centroamericana de Mujeres en Solidaridad, 2012).

La Procuraduría de Derechos Humanos de El Salvador en su artículo denominado Informe sobre el acoso sexual y laboral de las Instituciones de violencia hacia las mujeres, definen dicha figura de la siguiente manera:

Es entendido como toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (ORMUSA, 2017, págs. 16-17).

(Leymann H. , 1990) lo define: con el término **MOBBING O PSICHOLOGICAL TERROR** comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien a consecuencia de ellos es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamientos frecuentes y a lo largo de un prolongado periodo.

Por su parte, la psiquiatra francesa (Hirigoyen M. , 2001) determinó que es: “Toda conducta abusiva (gesto, palabra, comportamiento, actitud) que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo” (p.19).

Otra definición presente en la investigación es la de (Verrati, 2008) expone el poder del acoso laboral se presenta mayormente en las organizaciones cerradas, cuya cultura interna considera el control como valores prioritarios sobre la productividad y la eficacia, originando la presencia de un nuevo fenómeno al que se exponen los trabajadores.

El acoso también puede provenir de maniobras iniciadas por compañeros de trabajo hacia sus iguales y desde los propios trabajadores hacia los superiores, siendo estos casos menos comunes.

Por su parte, (Piñuel I. , 2001) explica que: el acoso no es un asunto exclusivo del individuo que lo padece o del acosador que lo practica, sino que es el reflejo de profundas deficiencias en la manera de organizarse el trabajo, de asignar las cargas o responsabilidades, de ascender o promocionar a los directivos claves y lo más importante de los valores organizacionales que se promueven y se practican.

Síntesis, el acoso laboral es cualquier manifestación de conducta negativa, hostil, inmoral (Leymann, óp. cit.), abusiva (Hirigoyen, óp. cit.) o cruel, realizada de manera deliberada, continua (Piñuel, óp. cit.) repetitiva y sistemática (Hirigoyen, óp. cit.), por uno o más individuos de la organización, contra un único individuo (Leymann H. , 1996).; (Piñuel I. , 2001) con el objetivo de humillarlo, desprestigiarlo, estresarlo, hostigarlo, ofenderlo, excluirlo, interferir negativamente en sus tareas laborales (Einarsen, 2006) y al final obtener su salida de la organización (Piñuel, óp. cit.) mediante comportamientos, actitudes, gestos, palabras (Hirigoyen, óp. cit.), escritos, actos, procedimientos ilegales o ilícitos, que atentan contra su personalidad (Piñuel, óp. cit.), dignidad, integridad psíquica o física y que degradan el ambiente de trabajo (Hirigoyen, óp. cit.) a causa del abuso de poder.

3. CARACTERÍSTICAS DEL ACOSO LABORAL

El fenómeno del acoso laboral presenta una serie de características las cuales experimentan las personas trabajadoras que han sido o son víctimas del acoso laboral en sus lugares de trabajo, estas características son las siguientes:

Maltrato laboral: Es todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien desempeñe como empleado o trabajador, toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al

buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tiende a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral. Este elemento, es que el grado de intensidad sea tal que pueda provocar un daño psicológico o moral en la persona que experimenta el acoso laboral. (Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos PDDH, 2011, p. 12).

Persecución laboral: Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permita inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral. (PDDH, 2011, p. 14).

Discriminación laboral: Todo trato diferenciado por razones de raza, genero, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral. (PDDH, 2011).

Entorpecimiento laboral: Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más grave o retrasarla con perjuicio para las personas trabajadoras o empleadas. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos. (PDDH, 2011), p.15.

Inequidad laboral: Asignación de funciones a menosprecio del trabajo. (PDDH, 2011),P.15.

Desprotección laboral: Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad de la persona trabajadora mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador. (PDDH, 2011), p.15.

Leymann (2006), citado por Priego (2008), las características del acoso laboral son:

La intencionalidad.

la repetición.

la persistencia en el tiempo.

El objetivo final. (La destrucción psicológica del acosado y el abandono voluntario de la organización).

3.1 Conductas frecuentes del acoso laboral

Las motivaciones que dan paso al acoso laboral son muy variadas. Al respecto, se han identificado diversos factores: desde los más banales como enemistades personales, celos y envidias profesionales, hasta situaciones de intolerancia laboral o algunas formas de discriminación.

A continuación, se presentan las conductas más frecuentes y continuas que se realizan para llevar a cabo el proceso de mobbing:

Maltratos verbales como injurias, gritos y ultrajes bajo motivos de raza, nacionalidad, inclinación política, cargo laboral, género, nivel económico, humillación pública y amenaza de despido entre otros.

Frecuente detección de errores en el rol laboral sin justificación.

Desvalorización de las tareas realizadas y discriminación profesional. (Guatemala T., 2012)

Descalificación de las opiniones del empleado, propuestas e ideas útiles para las actividades laborales.

Asignación de objetivos o proyectos con plazos que sean inalcanzables o imposibles de cumplir.

Enviar de manera reiterada correos electrónicos, mensajes de texto, o cualquier otra comunicación por medios digitales que sea contraria a la dignidad de una o más personas, entre ellas amenazas, anónimos con ofensas e intimidación.

Chantajos vinculados con la privacidad y asunto íntimos del empleado

Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.

Sanciones y regaños injustificados, negación de permiso, y vacaciones sin razón.

Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador, así también como la imposición de tareas no relacionadas al cargo laboral, actividades pesadas, difíciles o sobrecarga de trabajo frecuente y sin razón aparente.

Ignorar o excluir, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste, como si fuera una persona invisible. (Conductas de acoso laboral, algunos ejemplos., s.f., p. 1).

4. ETAPAS DEL ACOSO LABORAL.

El acoso laboral sigue una secuencia habitual de diversas etapas, cuya duración dependerá de cada caso en concreto; ya que no existe una descripción de los hechos que sea estrictamente como lo sugiere la teoría; cada caso representa particularidades según el acosador y la víctima.

Sin embargo, (Leymann H. , 1996) desde el inicio de su investigación desarrolló un modelo de cuatro fases: fase de conflicto, fase de Mobbing, fase de intervención desde la empresa y fase de marginación. En el año 2001 (Martin & Pérez), agregó dos fases; la pre-fase y la pos-fase.

En la actualidad, estas fases están muy presentes en las organizaciones, impactando en las relaciones laborales entre los colaboradores y los empleadores tanto positivamente como negativamente, según sea el manejo del fenómeno. La pre-fase, se presenta al inicio de la relación laboral en donde el individuo manifiesta empatía por el acosado.

En la fase de conflicto, es donde el individuo o la persona acosada percibe un cambio en su relación, y comienza a observar diferentes agresiones que van dirigidas hacia él, pero de forma disimulada. Lo difícil de esta etapa es detectar realmente cuándo inicia, puede ser un incidente, un conflicto; realmente marca un antes y un después.

Cómo lo dice Escudero, 2004 el origen del acoso no está exactamente en el conflicto sino en la perversión del conflicto. La segunda fase, conocida como Mobbing; se lleva a cabo cuando el agresor pone en práctica todas sus estrategias de hostigamiento en contra del acosado, estrategias señaladas anteriormente en el transcurso de este apartado.

Fase 3 o fase de intervención desde la organización se denota, cuando el conflicto es abordado por las altas directrices empresariales, las cuales según Escudero pueden ser encaminadas a dos soluciones: positiva / negativa.

La intervención positiva se desarrolla cuando el departamento encargado escucha y realiza una investigación certera del caso, por lo que articula mecanismos de defensa en favor del acosado como un cambio de su puesto de trabajo.

La intervención negativa sucede cuando el gerente normalmente y sin tener un conocimiento del caso suele ver al acosado como el problema a combatir, de tal manera que se suma al entorno que acosa activa o pasivamente. Es importante agregar, que las investigaciones realizadas en esta fase suelen detenerse una vez que el acosado decide voluntariamente renunciar o solicitar transferencia por las dificultades generadas a nivel psíquico o físico; se podría decir, que el acosador logró el objetivo central: sacar de su área laboral al acosado.

Fase 4 o fase de marginación o exclusión de la vida laboral: consiste en la exclusión del acosado del mundo laboral bien sea por despido, transferencia o traslado involuntario, jubilación anticipada, invalidez, pérdida de la razón e incluso pérdida de vida (suicidio o accidentes laborales mortales).

Pos-fase o fase de recuperación: La ayuda y apoyo de personas tanto internas o externas a la organización son clave para la recuperación del individuo, que incidan en la reparación del daño ejercido; por lo que en esta etapa el acosado inicia un proceso con especialistas que pueden ser psiquiatras o psicólogos para su recuperación y reintegración laboral.

5. TIPOS DE ACOSO LABORAL

Es característico del acoso laboral, la existencia de un problema entre dos piezas, entendiendo a estos individuos activos y pasivos. Todo tipo de acoso cualquiera de ellos va a generar consecuencias en la o las víctimas, dado a que alcanzan un amplio espectro.

Según (Moya & Lascano, 2021), los tipos de mobbing que se exteriorizan son tres: El mobbing vertical descendente, El mobbing horizontal y el acoso laboral mixto; (Félix, 2012) por otro lado plantea que dentro de la dinámica institucional e individual se mezclan tres tipos: el acoso horizontal, el acoso descendente, y el acoso ascendente. De acuerdo con (Piñuel I. , 2001) los tipos de acoso laboral son: El acoso horizontal, El acoso vertical descendente y El acoso vertical ascendente; a pesar de ello Piñuel destaca una variación dos años después en la clasificación de los tipos de Mobbing, la cual se utilizó en esta investigación.

El mobbing se puede clasificar de dos maneras: según la posición jerárquica o según el objetivo. (Piñuel I. , 2003).

5.1 Acoso laboral según la posición jerárquica

El acoso horizontal: se da cuando la agresividad y el hostigamiento laboral se realizan entre compañeros del ambiente de trabajo que ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional. Es muy común en un ambiente de precariedad laboral y de alta competitividad.

El acoso vertical descendente: se produce cuando la agresividad se realiza desde una posición superior, se deriva de las diferentes posiciones de poder que ostenta el sujeto activo respecto al sujeto pasivo de su puesto dominante en el seno de la organización; es el que más daño produce al acosado, porque es donde se mezclan la repulsión del gerente o líder, con la indiferencia de los compañeros.

El acoso vertical ascendente: este acoso se refiere a las acciones que realiza quienes ocupan cargos subalternos respecto al jefe victimizado. Puede presentarse a través de dos situaciones:

1. cuando se trata de una persona que ingresa a la institución con un cargo directivo y el estilo de gerencia suelen ser repudiados por el acosador o los acosadores.

2. Un compañero de trabajo que asciende a un cargo directivo. En ambos casos el jefe es visto como un “intruso”.

5.2 Acoso laboral según el objetivo

Acoso laboral estratégico: El mobbing pertenece a las tácticas empresariales y es característico porque suele estar dirigido a la terminación voluntaria del contrato por parte de la persona acosada. Por lo tanto, la organización no tiene que pagarle una indemnización equivalente a un despido.

Acoso laboral de dirección o gestión: Este tipo de mobbing lo lleva a cabo la dirección de la organización, principalmente por varios motivos: para deshacerse de un empleado poco sumiso, para llegar a situaciones de esclavitud laboral, o para acabar con un empleado que no cumple con las expectativas de su jefe (por ejemplo, por estar suficientemente preparado). Además, este tipo de acoso laboral puede realizarse para maximizar la productividad de la empresa a través del miedo, empleando amenazas reiteradas de despido en caso de no cumplir los objetivos laborales.

Acoso laboral perverso: Se refiere a un tipo de acoso que no tiene finalidad laboral, sino que surge de la personalidad manipuladora y acosadora del acosador. Es un tipo de Mobbing bastante dañino ya que los motivos que provocan el acoso no se pueden solucionar implementando otras dinámicas de trabajo ya que la persona que acosa permanece en la organización o no se reeduca.

Este tipo de acosador suele realizar el acoso frente a la víctima, sin testigos. Es bastante seductor e inmediatamente se gana la confianza de los demás.

Mobbing disciplinario: Se utiliza para hacer entender a la persona acosada que debe “encajar en el molde” ya que si no lo hace será sancionada. Sin embargo, este tipo de acoso no sólo infunde miedo en las víctimas, sino que también advierte a otros compañeros sobre lo que les puede pasar si actúan de esta manera, creando un clima laboral en el que nadie se atreve a contradecir a los superiores.

También se utiliza en relación con aquellas personas que tienen muchas bajas por enfermedad, mujeres embarazadas y todos aquellos que condenan el fraude de la organización. (por ejemplo: en mujeres embarazadas existe atropello de sus derechos, sirviendo de modelo el trato correspondiente si estas se embarazan.) (García-allen, 2022).

6. EFECTOS DEL ACOSO LABORAL

Hoy en día el acoso en el trabajo es una realidad para el mundo laboral y con consecuencias para la sociedad en general; ya que sus efectos abarcan una amplia y diversa gama de problemas psicológicos y psicosomáticos: (son una condición en la cual los síntomas físicos se ven agravados por factores mentales. Algunos de estos problemas: hipertensión, taquicardias, alergias, síndrome de colon irritable, tics, temblores, entre otros.), y estos influyen de manera importante en la esfera personal y familiar del hostigado.

Los efectos del mobbing sobre la víctima se pueden clasificar dependiendo el área afectada de la misma, entre las más importantes, diferenciando así la física, la psíquica, la organización y la profesional, Estos efectos suelen ser progresivos y generalmente cada vez más graves.

6.1 Efectos sobre el área física

De acuerdo con varias investigaciones, los síntomas sobre el área física que manifiestan las personas víctimas de acoso laboral son:

Trastornos del sueño: dificultad para conciliar el sueño, interrupción del mismo.

Cansancio o debilidad: fatiga crónica, flojedad de piernas, desmayos, temblores.

Síntomas de desgaste físico producidos por un estrés mantenido en el tiempo: dolores lumbares, dorsales, cervicales y musculares.

Síntomas psicósomáticos de estrés: pesadillas, sensación de nudo en la garganta, llanto, aislamiento.

Conductas de dependencia: bulimia, alcoholismo, toxicomanía.

Síntomas de desajuste del sistema nervioso autónomo: taquicardias, dolores u opresión de pecho, sensación de falta de aire, hipertensión.

6.2 Efectos en el área psíquica

El acoso laboral provoca a quien lo padece un trastorno funcional de su existencia debido a la alteración del rendimiento, al vincular todas las implicaciones que genera las agresiones.

Destrucción de la identidad y autoestima de la persona.

Sentimientos autolíticos: (presencia persistente en el sujeto de pensamientos o ideas encaminadas a cometer suicidio).

Cambios de personalidad.

Falta de bienestar.

Baja satisfacción vital y laboral.

Burnout: (también llamado síndrome de desgaste profesional, en el cual una persona puede presentar una serie de conductas y sentimientos negativos hacia la gente con la que el trabajador contacta a diario, así como la sensación de sentirse agotado emocionalmente).

Percepción subjetiva de injusticia organizacional.

6.3 Efectos sobre la organización

Reducción en la eficiencia, el rendimiento y la rentabilidad

Mal clima y ambiente de trabajo.

Interferencias en los circuitos de información y comunicación

Moral baja, pérdida de lealtad y entrega por parte de los trabajadores.

Cambios en la plantilla por la rotación de puestos.

Aumentos del absentismo por causas justificadas (permisos por enfermedad) o injustificadas (falta de puntualidad).

Aumento de la probabilidad de accidentes (por desatención, por negligencia, por descuidos instantáneos, o voluntarios).

Mala imagen, publicidad negativa ante la opinión pública.

Tiempo perdido durante el proceso de acoso y durante la contratación y entrenamiento del nuevo personal.

Costos laborales por indemnización

6.4 Efectos sobre el área profesional

Perjuicio en las relaciones con los compañeros de trabajo mediante la estigmatización:

Exclusión y rechazo de los propios compañeros, bien porque han sido advertidos por el acosador y tienen miedo, a veces se suman al acoso, otras culpan a la víctima de todo lo que está pasando y adoptan una actitud de distanciamiento.

Intentos por parte de los compañeros de trabajo de reducir a la víctima al silencio, porque ven en la resistencia un peligro para ellos.

Traición de los propios compañeros, se levantan falsos testimonios sobre la víctima, distorsiones en el trabajo, mentiras deliberadas, rumores, emisión de información falsa, magnificación de los errores de la víctima, trampas, etc.

Deterioro de la empleabilidad, que es la capacidad de la víctima de ser empleada por una empresa u organización a cambio de un desempeño profesional. La pérdida de empleabilidad se lleva a cabo de la siguiente manera:

Jornadas inactivas extensas, con lo que el hostigado pierde la habilidad de hacer algo.

Se le critica y acusa continuamente, para crear inseguridades y que pierda la confianza en sí mismo, así aumentarán las probabilidades de error o fallo en su trabajo.

Se elimina la comunicación de otros compañeros con la víctima, disminuyendo así la fuente de contactos humanos.

Se distorsiona la información que se le da, con el objetivo de inducir al error o fallo.

Se le impide capacitarse o formarse adecuadamente, restringiendo ese derecho.

Se injuria sobre él y se difunden rumores falsos, incidiendo de forma negativa en la percepción profesional que tienen de él otras personas.

Se distorsiona la calidad de su trabajo, emitiendo evaluaciones negativas, minando así la reputación profesional de la víctima.

7. PERFIL DE LOS PROTAGONISTAS

7.1 Perfil del acosador

Piñuel & Zabala (2001) definen al acosador como un individuo con una personalidad psicopática, con alteración del sentido moral y ausencia de culpabilidad: cobarde, mentiroso compulsivo, con gran capacidad de improvisación, mediocre y con complejo de inferioridad; que además necesita del secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos. Un mediocre inoperante activo.

Algunas características del perfil del acosador se expresan en la tabla N°2.

Tabla N 2.*Las características personales del acosador.*

CARACTERÍSTICAS DEL ACOSADOR	
▪ Capacidad de simulación	▪ Indecisión
▪ Falsa seducción	▪ Mediocridad profesional
▪ Mentira compulsiva	▪ Personalidad controladora
▪ Capacidad de manipulación y distorsión	▪ Inconsistencia
▪ Envidia y celos profesionales	▪ Falta de transparencia
▪ Ausencia de modales y educación	▪ Interferencia en el trabajo de otros
▪ Doble personalidad	▪ Arrogancia
▪ Dificultad para tolerar la ambigüedad	▪ Imposición
▪ Ausencia de empatía	▪ Hechos consumados
▪ Incapacidad para afrontar el fracaso	▪ Paternalismo
▪ Oportunismo y conveniencia	▪ Necesidad de quedar por encima
▪ Falta de criterio personal	▪ Actitud sabelotodo
▪ Ausencia de dinamismo	▪ Incapacidad de cooperar
▪ Autoritarismo	▪ Paranoia
▪ Ausencia de sentido de culpa o remordimientos	▪ Incapacidad para comunicar
▪ Trivialización	▪ Lenguaje rudo e insultante
▪ Egoísmo	▪ Incapacidad para el trabajo en equipo
▪ Falta de juicio o de ecuanimidad	▪ Ausencia del sentido del humor
▪ Ausencia de capacidad de escucha	
▪ Rigidez	

Fuente: Elaborado a partir de información extraída de “Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo” Piñuel y Zabala, 2001; página 145.

7.2 Perfil de la víctima

No existe una víctima con una personalidad concreta; cualquiera es susceptible de sufrir acoso laboral por parte de un hostigador, deseoso de destruir a los demás si la organización de la empresa lo permite.

Diversos autores han tratado de caracterizar la personalidad del acosado. Para Piñuel y Zabala, son personas con elevada ética, honradez, rectitud, y sentido de justicia; autónomas, independientes y con iniciativa; altamente capacitadas por su inteligencia y aptitudes; populares, líderes naturales o con carisma para liderar y con un alto sentido cooperativo y de trabajo en equipo.

Otros autores las clasifican en a) envidiables: personas brillantes y atractivas, que se consideran peligrosas o competitivas y con las cuales el acosador se siente cuestionado por su sola presencia; b) amenazantes: son activos, eficaces y trabajadores, ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer, reformar o implantar una nueva cultura, haciendo sentir al acosador cuestionado y en peligro de perder su liderazgo.

8. ¿CUÁNDO NO ES ACOSO LABORAL?

Diferencia entre Acoso Laboral y Exigencias del Puesto de Trabajo

Existen otras situaciones en el ámbito laboral que pueden ser confundidas y al parecer hasta consideradas como acoso laboral por lo que se excluyen los siguientes escenarios:

Para iniciar, la diferencia entre acoso laboral y exigencias del puesto de trabajo se explicará de la siguiente manera, que se entiende por exigencia de trabajo todas aquellas acciones,

actividades, comportamientos y/o conductas que hacen referencia a lo expresado en el contrato de trabajo, sea este verbal o escrito y que a su vez presupone el cumplimiento de metas, la entrega de resultados y la rendición de cuentas o entrega periódica de informes, a fin de reflejar la utilidad y necesidad del trabajador en la empresa, el acoso laboral por su parte, es el hostigamiento que hace el empleador al trabajador con el fin de ocasionar su autoeliminación. Se hará una marcada diferenciación entre lo que es el acoso laboral que se conoce también como mobbing y lo que no es, esto permitirá en su momento no confundir cuando se vulneran derechos de los trabajadores producto del mobbing y cuando las acciones del empleador solo son parte de la exigencia de trabajo así establecidas en el contrato.

¿Qué no es mobbing? Anteriormente se ha definido el concepto del mobbing, no es fácil poder establecer algunos parámetros respecto de lo que no es mobbing. Para ello en la primera aproximación a una definición se determinó que no es mobbing cuando se da un enfrentamiento con el empresario sobre una cuestión meramente laboral, debido a que la conducta que se describe no posee dos elementos importantes en el mobbing, no posee un aspecto temporal y no pretenden producir un daño psicológico, más bien persigue el cumplimiento de lo contractualmente establecido.

No es mobbing cuando se da un enfrentamiento con otro trabajador, sobre una cuestión laboral o no, en el caso de los enfrentamientos, poseen una particularidad, la cual consiste en que se produce sin la premeditación y por hechos concretos.

No se considera mobbing cuando se da la antipatía unívoca o recíproca con el empresario u otro trabajador, debido a que este comportamiento es característico en los seres humanos, la disparidad de caracteres, que al ser persistente puede conllevar a una patología como la depresión,

si existen elementos laborales de base, no tiene un plan o una estrategia que procure la desestabilización del trabajador.

No es mobbing cuando hay referencia a problemas de estrés o el exceso de trabajo, la sobrecarga de trabajo puede dar lugar también a una respuesta fisiológica, psicológica del comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse al trabajo, en el estrés, el problema es el exceso de trabajo, pero en el mobbing el problema es el personal de trabajo.

No es mobbing cuando se dice que un trabajador padece de Burnout (estar quemado) o síndrome de desgaste personal, esta situación se alcanza por sistemática repetición de un trabajo, unido a la falta de un reconocimiento profesional. Es una situación de inadaptación al entorno, que provoca un agotamiento emocional y baja realización personal consecuencia de un ambiente de trabajo inabarcable.

No es mobbing cuando se da un caso de acoso sexual, aunque son dos problemas laborales sobre los que ha crecido el interés de los medios de comunicación últimamente, ambos pueden y deben separarse, debido a que ni su finalidad, ni su mecánica son semejantes, con el mobbing se busca la autoeliminación laboral mediante un hostigamiento denigrante planificado, en el acoso sexual se busca el acercamiento sexual o la perturbaciones de los estereotipos sociales, prevaliéndose de la situación de la empresa o del cargo que se ocupa en la misma. No significa que la utilización de éste quede exenta de los fines sexuales.

No es mobbing, la depresión reactiva de un conflicto laboral, sin lugar a dudas es la situación que más confusión está generando, debido a los síntomas patológicos que esta representa, el llanto, la angustia, la falta de autoestima, el insomnio, etc., todas estas situaciones se derivan de un

enfrentamiento laboral, concluyendo al final con el resultado llamado acoso laboral, lo que no debiera ser así, dado que lo que da origen al conflicto es una depresión, que no lleva como finalidad la autoeliminación del trabajador, sino que lleva consigo la etapa de la detonación de los conflictos. (Piñuel y otros, 2002).

9. ACOSO LABORAL DENTRO DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La relación entre los factores del entorno organizacional, la estructura y organización del lugar de trabajo es determinante para que aparezca y prolifere el problema del acoso laboral. Los factores de riesgo pueden encontrarse en el ambiente de trabajo como producto de las estructuras y prácticas sociales de las organizaciones. (Hirigoyen M. F., 2014).

El acoso puede presentarse en cualquier organización, sin embargo las innumerables investigaciones coinciden en afirmar que es más probable que ocurran en organizaciones grandes y burocráticas, entornos laborales estresantes y competitivos, con alta sobrecarga de trabajo, sin voto a sus colaboradores ni opinión alguna, bajo control de los trabajadores sobre las tareas que desempeñan con roles poco claros, insatisfacción de los empleados con el clima social y la comunicación interna (González-trijueque, 2008) (Moreno Jimenes y otros, 2004), también con las estructuras planas donde las personas muy ambiciosas que desean y necesitan promocionarse, mejorar su autoimagen o lograr mayores ingresos económicos pueden emplear el mobbing con quienes les impiden lograrlo.

Antes de conocer los factores entorno a la organización, se debe hablar de que es cultura organizacional, de tal forma la cultura organizacional se concibe como un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de estos son las estructuras, estrategias, sistemas, procesos, y de la organización

con su entorno, a partir de los cuales se conforman un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la productividad de la organización.(ALABART,2001).

Por otra parte, es de conocimiento general que la cultura, es a la organización lo que es la personalidad al individuo; Por lo cual cuando se habla acerca de la cultura organizativa se destaca que de esta depende la operación de las organizaciones, debido a la integración de todos los elementos que la componen y es lo que la hace funcionar, que hace que interactúe con todas las variables, con todos los niveles dentro y fuera de los límites que conforman a la organización; conecta con las necesidades de las demandas de globalización y multiculturalismo que impone al mundo actualmente.

Enfatizando con lo dicho anteriormente, la cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada empresa y permite diferenciarse entre sí. se verá reflejada en las actividades que realiza, la especial organización hacia su interior o exterior, en la relación con sus grupos de interés, entre ellos el cliente.

10. LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE LA INDUSTRIA TEXTIL EN EL SALVADOR.

Por consiguiente; Cultura organizativa, se puede definir como:

La cultura organizacional está formada por las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones a la realización de los objetivos de ésta, en su cumplimiento participan todos los miembros. (Robbins & Judge, 2009, p. 752).

La cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, no si les gusta. Es decir, “se trata de un término descriptivo, lo cual es importante debido a que distingue entre cultura y satisfacción laboral”. (Robbins S. P., 2013).

La cultura organizacional se refiere al carácter del ambiente interno de trabajo de la empresa y a su personalidad, delineada por un sistema de valores, creencias, estándares éticos y tradiciones compartidos que definen las normas de conducta, las actitudes arraigadas, prácticas de trabajo aceptadas y los estilos de operar. (Reid & Hubbell, 2005), p.1.

Cardona interpreta como “(...) patrones de comportamiento (...) adquiridos, determinados por unos valores y creencias comunes específicos que determinan la conducta del grupo (...) Es el modelo que marca toda la forma de actuar y reaccionar, y del que no somos conscientes” (Cardona, 1986), p. 90.

De forma distinta lo plantean, (Agudo Díaz & Ruiz Rodríguez, 2001), definen la Cultura organizacional como “el conjunto de maneras tradicionales y habituales de pensar, sentir y reaccionar ante oportunidades y problemas con los que se enfrenta una organización”.

(Barrett, 2016), “es el conjunto de valores, creencias, normas y suposiciones compartidos que influyen en el comportamiento dentro de una organización y afecta a su rendimiento”; este autor destaca la importancia de los valores y el liderazgo dentro de la cultura organizacional. (Riascos, 2014), citando a Méndez (2006) afirma por otra parte la importancia y relevancia de los valores; pero que estos se integran dentro del sistema cultural, y no solo con la noción del liderazgo o el clima organizacional; así cabe mencionar mitos, ideología, valores, hábitos, normas e historia.

Con relación a la idea anterior Riascos manifiesta en cuanto a la estructura de la organización:

El sistema de relaciones recíprocas que establecen las personas en la ejecución de actividades determinadas por los cargos formalizados en el organigrama, que determina el tamaño de cada unidad de trabajo, identifica y normaliza funciones, procesos y procedimientos, se centra en las relaciones de poder y autoridad, por la centralización y/o descentralización, así como parámetro de coordinación y comunicación. (Riascos, 2014, pág. 15).

Este autor enmarca características de la estructura como el tamaño de la organización, el número de colaboradores y la relación existente en el área laboral, la coordinación y delegación de tareas, la autoridad visible de mando dentro de la estructura.

(Riascos, 2014), resume el concepto de (Toro F. , 2009), consolidando El concepto del entorno del clima organizacional

Significa el reconocimiento integrado y compartido de los grupos, incluidas las políticas organizacionales formales e informales, la comparación y los procedimientos, a la realidad interna de los grupos. “Se trata del resultado de un proceso perceptivo individual y de un subsiguiente proceso cognitivo primario (p. 70).

Existen múltiples autores que a lo largo de la historia estudian como estos factores se ven influenciados con las dinámicas organizacionales; factores entre los antecedentes y predictores como: El liderazgo, la comunicación, clima organizacional, la dirección, sistema de evaluación, estructura administrativa.

En función de todo lo planteado se deduce, cómo la cultura organizacional hace parte de los factores organizacionales que podrían influenciar la aparición y/o prevalencia del mobbing dentro de los grupos laborales; en ese sentido se analizaron algunos factores:

El liderazgo:

La relación entre el mobbing como un síntoma de un mal liderazgo o un liderazgo inadecuado, se presenta ante conductas hostiles de manera descendente; desde la supervisión hacia el colaborador, en donde existen actos de injusticia desde un trato irrespetuoso, abusos en la disciplinas y un trato desigual hacia los demás. (Neuman, & Barón, 1998) dedujeron, en base a sus investigaciones que los empleados, tratados injustamente, evidenciaban una mayor agresividad hacia sus iguales.

La comunicación:

(Cuenca, 1996) decía: “La falta de participación en la medida en que el empleado percibe una falta de control sobre sus propias condiciones laborales provoca infecciones de naturaleza psicosomáticas”.

La comunicación es esencial para el funcionamiento de la organización y del grupo que la conforma, cuando existen problemas de comunicación, en las organizaciones, las incongruencias o ambigüedades, las distorsiones; son “el día a día”, y estos generan conflictos interpersonales e incluso insatisfacción en el empleado y por supuesto una reducción del bienestar. Es por ello por lo que el acosador busca desequilibrar a su víctima para volverla indefensa y frágil. Según Mórolo (2009) y Aramburu-Zabala (2002), la distorsión de la comunicación entre los trabajadores interfiere sistemáticamente en la ejecución de las tareas, dado que el acoso laboral influye en la disminución de la cantidad y calidad del trabajo, y dificulta el rendimiento de los equipos al producir una distorsión en los mecanismos.

El clima organizacional:

Por medio de sus investigaciones dentro del clima organizacional algunos autores como Zapf, Barría, Björkqvist. han concluido que dentro del clima laboral ha existido tensión en aquellas personas que han sufrido hostigamiento; frecuentemente los trabajadores se encuentran insatisfechos en cuanto al clima social/laboral, y la comunicación expresa un clima social negativo e insatisfacción en cuanto a su tipo de trabajo.

Dirección:

Al abordar el término dirección, en este apartado se enfatizó en aquellos estilos autoritarios, en donde el ambiente se crea a través del temor y el miedo; donde no hay lugar de crítica, queja, ni mucho menos participación. El autor (Ashforth, 1994), señala que en muchos casos el acoso se da para ejercer un control rígido sobre el grupo y que su posición prevalezca.

Los sistemas de evaluación:

Dentro de los sistemas de evaluación, este puede traer recompensas para el colaborador, pero a la misma vez puede contribuir con el mobbing sí se percibe como beneficioso para la organización misma; o para un crecimiento personal en beneficio propio; en estas ocasiones es donde los compañeros castigan a sus colegas, por un alto desempeño encontrando una razón para quitárselos del medio con las conductas de acoso.

11. LA INDUSTRIA TEXTIL EN EL SALVADOR

Mediante el desarrollo de esta investigación se ha abordado a profundidad la temática del acoso laboral. Para efectos de este estudio se realizó un enfoque en la industria y más específicamente en la industria textil salvadoreña.

11.1 Industrias Manufactureras

La crisis mundial del gran capital en la década pasada obliga a buscar nuevas formas de revalorización a escala mundial. Una de estas nuevas formas es la creación de zonas francas o zonas procesadoras de exportación en los países del tercer mundo, en donde la mano de obra es barata y, además, se otorgan exoneraciones de impuestos y aranceles para facilitar la creación de dichas zonas.

El término maquila sirve para designar la producción por cuenta ajena, puede ser entendida como todo aquel servicio prestado por personas naturales o jurídicas domiciliadas en el país, aún contratante domiciliado en el extranjero, el cual le suministrará en términos y condiciones convenidas materias primas, partes, piezas, componentes o elementos que aquella procesará o transformará por cuenta del contratante, el que a su vez lo utilizará según lo convenido.

La industria de la confección y textil han ocupado una posición importante en la industria manufacturera salvadoreña, no sólo como una fuente generadora de empleos sino, también, como una fuente que permitió el desarrollo económico del país.

El Salvador y otros países de Centroamérica se han especializado como oferentes de mano de obra barata, de suerte que su expansión podría depender del continuo abaratamiento de ese factor. dada la abundante oferta de mano de obra de baja especialización, en la actualidad la

contribución de la maquila a la equidad social seguramente es positiva, debido a su enorme capacidad de generación de empleos, en especial para los estratos más pobres de la población.

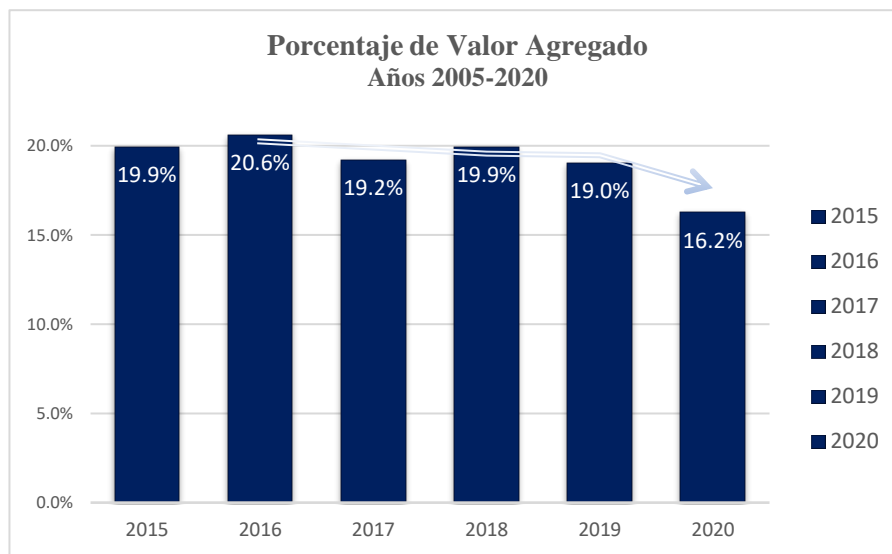
Para la producción de bienes y servicios las empresas requieren de la combinación de factores productivos como los bienes de capital y el trabajo, estos bienes pueden servir de insumos a otras empresas o ser destinadas al consumo final; cuando se agregan las diferentes empresas por criterios de producción o de utilización de insumos se tienen las diferentes ramas, entre las ramas de actividad se encuentran las Industrias Manufactureras la cual aporta el 17.4% del total del valor agregado de la economía salvadoreña durante el año 2022, mientras que en promedio para los años 2015-2022, su aporte fue de 17.4%; por su parte en términos de crecimiento las industrias al 2022 registraron una disminución de (-0.6%), en promedio para el período 2015-2021 esta rama crece 2.2%.

11.2 Estructura de la Industria Textil

Para efectos de esta investigación se incluirán como parte de las industrias textiles las sub ramas de la industria: Fabricación de productos textiles; Fabricación de prendas de vestir y maquila de confección.

El aporte de estas tres ramas al total de la industria gradualmente ha ido disminuyendo; tal cual se expresa en la figura N 1, en la página 35. Se percibe, en cuanto al año 2015, estas tres ramas en conjunto representaban el 19.9% del total de la industria, mientras que al año 2020 su aporte había disminuido al 16.2% del total del valor agregado.

Figura N 1 Peso del valor agregado de las industrias textiles respecto al total de la Industria.



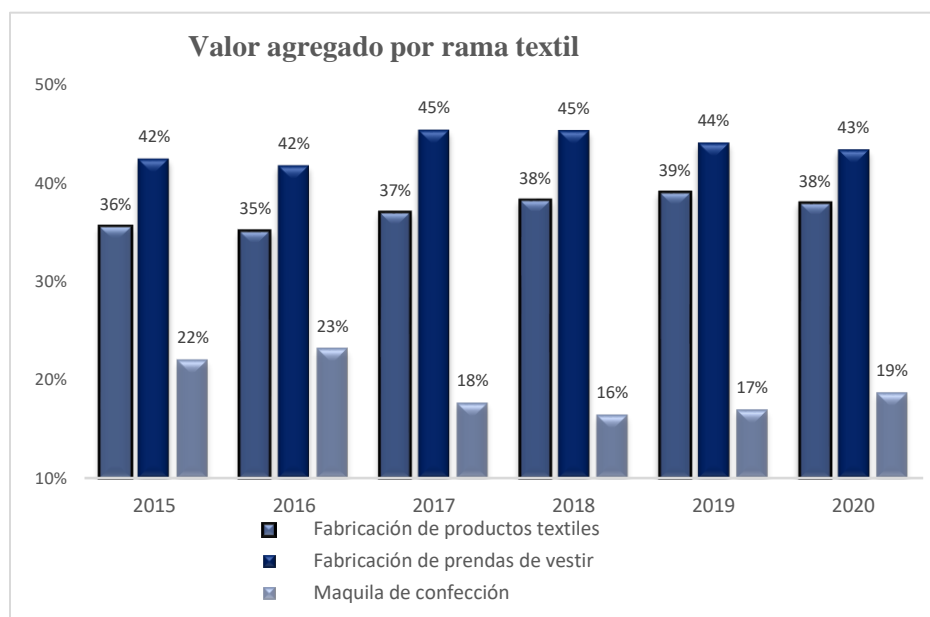
Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Central de Reserva.

Por su parte al considerar cual es la estructura de importancia de las tres ramas que incluyen esta investigación se tiene que la fabricación de prendas de vestir es la que más aporta al conjunto con un promedio de 43.7% para el periodo 2015-2020, dentro de los productos que se incluyen en esta rama se tienen cualquier tipo de bienes como camisas, pants, calcetines, vestidos, etc.; Mientras que la fabricación de productos textiles en promedio para el mismo período aporta el 37.1% en esta rama se incluye fabricación de todo tipo de hilos, tela u otros bienes usados; último las maquilas aportan un 19.2% en promedio. Presentado en el Figura N.º2 p.36

Finalmente, las Industrias Manufactureras aportan el 15.2% de valor agregado al PIB del año 2021; en promedio para los años 2005-2021 su contribución ha sido de 16.1%, la tasa de crecimiento para el año 2021 fue de 12.2% respecto al año anterior, en general las tasas de crecimiento de las industrias no superan el 3%. Por su parte, las exportaciones de la industria

representan más del 90% de las exportaciones totales. tal cual se expresa en la figura N 3, en la página actual.

Figura N 2 Peso del valor agregado de cada rama textil respecto al total



Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Central de Reserva

Figura N 3 Variación porcentual anual Industrias Manufactureras.



Fuente: BCR

Las Industrias se subdividen en 26 ramas de estas, tres son las relacionadas a las industrias textiles: Fabricación de Productos Textiles, Fabricación de Prendas de Vestir y Maquila de Confección.

En su totalidad aportan al valor agregado de las Industrias 19.0%, además aportan en personal ocupado 105, 515 empleados (COU 2019).

Para el año 2023, según el BCR, las exportaciones de maquila se redujeron en \$294.6 millones, su monto más bajo desde la pandemia. En noviembre, la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI) confirmó que hubo empresas textiles que suspendieron líneas de producción por la cancelación de contratos, incluyendo el gigante de confección HanesBrands que cerró una de sus cinco fábricas en El Salvador.

El Banco Central documenta que el valor de las exportaciones de textil y confección fue un 22.1% inferior a los reportados en el 2022, En volumen, la reducción fue mucho más agresiva en un 30.6 %. Los textiles cayeron un 19.4 % y los demás artículos confeccionados un 47.9 %, con envíos valorados en \$21.1 millones y \$300,000, respectivamente. Entre los productos de mayor caída en 2023 se encuentran camisetitas de punto (15.1 %), calzoncillos (51.2 %), trajes (51.6%), hilados de algodón (6.8 %), trajes de sastre (30%), entre otros. (El mundo, 2024).

12. MARCO JURÍDICO RELACIONADO CON EL ACOSO LABORAL EN EL SALVADOR.

En virtud de las razones precedentes que el Acoso Laboral merece atención especial, este apartado pretende conocer algunos organismos que dan respuesta a la problemática del Acoso Laboral, y que conforman una base jurídica en El Salvador ; se hace realce en la Constitución de la república de El Salvador ; El Código de trabajo, que contienen algunas disposiciones respecto,

a la dignidad de las personas trabajadoras en el marco de las relaciones laborales; la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia hacia la Mujer y el convenio jurídico internacional C190, convenio sobre la eliminación de violencia y el acoso en el mundo de trabajo ratificado por el ministerio de trabajo y la OIT. (#SOSTrabajadoras, 2023)

Marco legal

12.1 Constitución de la República de El Salvador.

La Constitución de El Salvador como norma suprema y garante de los derechos de los individuos, es la estructura del orden social, de los valores y derechos fundamentales que deben establecerse para lograr un equilibrio basado en la justicia y respeto de los derechos dentro de una sociedad; en El Salvador no se contempla una regulación expresa de la figura del acoso laboral, más bien, las medidas son relacionadas a la protección social, por lo que la interpretación se realiza en pro de los trabajadores.

A nivel de la Constitución es posible invocar normas generales relativas a derechos humanos que protegen a la persona humana contra cualquier tipo de atentado a su dignidad o integridad. Tal es el caso del Artículo 2, que literalmente reza: Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. (...) (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR)

12.2 C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (número 190)

Este Convenio proporciona un marco común para la acción, constituye una oportunidad única para forjar un futuro del trabajo basado en la dignidad y el respeto, y pone de manifiesto el derecho de todas las personas a un mundo sin violencia y acoso. Estos instrumentos serán claves para realizar los objetivos establecidos en la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo adoptada en 2019, la cual se compromete claramente con un mundo del trabajo libre de violencia y acoso.

Artículo 1.

1. A efectos del presente Convenio:

a) la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y

b) la expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados a) y b) del párrafo 1 del presente artículo, la violencia y el acoso pueden definirse en la legislación nacional como un concepto único o como conceptos separados. (CONVENIO N.º 190 DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT), SOBRE LA ELIMINACIÓN DE VIOLENCIA Y EL ACOSO EN EL MUNDO DEL TRABAJO., 2022).

12.3 Código de Trabajo de El Salvador

El objeto de este código es armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones, teniendo principios que tienden al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

La figura del acoso laboral desde el año 2022 con la ratificación del CONVENIO N.º 190 de la organización internacional del trabajo (OIT), sobre la eliminación de violencia y el acoso en el mundo del trabajo, se encuentra concretamente respaldada por Código de Trabajo, además de la reforma hecha al artículo 29 causal 5; contienen algunas figuras que sirven de base y que pueden ser consideradas manifestaciones del acoso laboral como garantía de protección en el marco de las relaciones laborales.

En el Artículo 29, ordinal 5º) establece “Guardar la debida consideración a las trabajadoras y los trabajadores y abstenerse al maltrato de obra o de palabra; acoso sexual, acoso laboral y otros tipos de violencia contemplados en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de violencia para las Mujeres, y situaciones de discriminación sexista, contemplados en la Ley de Igualdad Equidad y Erradicación de la Discriminación contra la Mujer. (REFORMA AL CÓDIGO DE TRABAJO, 2018). Mostrando así, la regulación de la figura del acoso laboral, de manera no discriminatoria tanto para mujeres y hombres de todas las edades que se encuentran en una relación patrono-trabajador de manera activa.

Artículo 50.- El patrono podrá dar por terminado el contrato de trabajo sin incurrir en responsabilidad, por las siguientes causas: (...), 20ª. Por incumplir o violar el trabajador, gravemente, cualquiera de las obligaciones o prohibiciones emanadas de alguna de las fuentes a que se refiere el art. 24.

Lo antes expuesto sugiere ante la justificación de un despido para el que no hay argumentos sólidos, alegando excepción de terminación de contrato sin responsabilidad patronal, dicha excepción sólo procederá según jurisprudencia de la sala de lo civil “cuando el trabajador despedido ostenta un cargo de jefatura y realiza conductas en contra de los trabajadores a su cargo, que se pueden enmarcar como propias de acoso laboral”.

Art. 53. C. T: El trabajador tendrá derecho a dar por terminado el contrato de trabajo con responsabilidad para el patrono; algunos literales a presentar están; El irrespeto a la dignidad del trabajador, malos tratos al trabajador, daños a bienes del trabajador, riesgos a la vida y seguridad del trabajador. Por ende, podría considerarse manifestación de acoso laboral el hecho de que el patrono cause por malicia, directamente o por medio de otra persona, o por negligencia grave de su parte, en las adecuadas herramientas e implementos. Otra de las causales presentadas en el art.53 son las faltas de condiciones higiénicas en el lugar de trabajo. Estas son acciones que pueden poner en peligro la salud y seguridad de las personas trabajadoras.

En el artículo 56, del código de trabajo establece: Despido indirecto o encubierto: retiro justificado.

“Al acaecer cualquiera de los hechos contemplados en las causales 1ª, 3ª y 4ª del Art. 53, o cualquier otro hecho depresivo o vejatorio para el trabajador, realizado por el patrono o sus representantes, aquél podrá estimarse despedido y retirarse, por consiguiente, de su trabajo. En todos estos casos, si el Juez estimare vejatorio o depresivo el hecho alegado y probado, condenará al patrono a pagar al trabajador una indemnización en la cuantía y forma que establecen los Arts. 58 y 59, según el caso.” (CODIGO DE TRABAJO)

El “despido indirecto o encubierto”, establece que cualquier hecho depresivo o vejatorio para el trabajador -entiéndase toda situación de opresión o maltrato- realizado por el patrono o sus

representantes, debidamente probado, podrá estimarse un despido (terminación de contrato de trabajo con responsabilidad para el patrono), condenando el Juez al patrono a pagar al trabajador una indemnización en la cuantía y forma establecida en la ley.

En materia laboral también se contempla:

La colocación del trabajador en situaciones evidentemente degradantes, como el confiarle tareas de nivel profesional inferior o de realización imposible para su persona por sus capacidades, aptitudes o instrucción profesional o técnica; excluirlo de las reuniones del grupo al cual pertenece, convocadas por su patrono, supervisor o jefe inmediato; y sacarle del espacio físico asignado a éste, el escritorio, la silla o su equipo de oficina, con la excusa de una redistribución del espacio o del mobiliario del área a la cual pertenece. (Sala de lo Civil, 2017).

12.4 Ley de prevención de riesgos en los lugares de trabajo

El objeto de esta ley es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular

En el Artículo. 2 se establecen los principios de la ley:

Principio de igualdad: Todo trabajador y trabajadora tendrá derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato en el desempeño de su trabajo, sin ser objeto de discriminación por razón alguna.

Respeto a la dignidad: La presente ley garantiza el respeto a la dignidad inherente a la persona y el derecho a un ambiente laboral libre de violencia en todas sus manifestaciones, en consecuencia, ninguna acción derivada de la presente ley podrá ir en menoscabo de la dignidad del trabajador o trabajadora.

Prevención: Determinación de medidas de carácter preventivo y técnico que garanticen razonablemente la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras dentro de los lugares de trabajo. (LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO).

Artículo 7.- Para la aplicación de la presente ley se entenderá por: (...) Riesgo Psicosocial: Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero- patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo. (LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO)

12.5 Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

Es el único normativo legal que define el acoso laboral en nuestro país, de la siguiente regulada en el Artículo 8, literal b) establece: “El acoso laboral es la acción de hostilidad física y psicológica, que de forma sistemática y recurrente, se ejerce sobre una mujer por el hecho de ser mujer en el lugar de trabajo, con la finalidad de aislar, intimidar o destruir las redes de comunicación de la persona que enfrenta estos hechos, dañar su reputación, desacreditar el trabajo realizado o perturbar u obstaculizar el ejercicio de sus labores”

Artículo 22.- Responsabilidades del Ministerio de Gobernación: 1) Establecer espacios físicos segregados de hombres y mujeres para prevenir situaciones de violencia. (...) 3) Exclusión de potenciales personas agresoras que muestren conductas de violencia, hostigamiento y acoso hacia las mujeres.

Finalmente, esta ley reconoce de un modo muy general, la obligación del Ministerio de Gobernación de adoptar medidas de exclusión de potenciales personas agresoras que muestren conductas de violencia, hostigamiento y acoso hacia las mujeres (Artículo 22.1.3). Y, en el ámbito laboral, ordena al Ministerio de Trabajo y Previsión Social garantizar la protección de los derechos laborales de las trabajadoras que enfrentan hechos de violencia (Artículo 24.c). (REFÓRMASE LA LEY ESPECIAL INTEGRAL PARA UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA PARA LAS MUJERES., 2023).

12.6 Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.

En el Artículo 25, que consiste en la participación igualitaria en el empleo, se reportan significativos avances a nivel normativo, al menos en visibilizar las problemáticas de acoso laboral y acoso sexual que aquejan a las mujeres trabajadoras. La Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres estipula que el Estado definirá y ejecutará políticas dirigidas a prevenir y erradicar el acoso sexual, el acoso laboral y otros acosos generados en las relaciones laborales, en los diferentes regímenes de aplicación. (LEY DE IGUALDAD, EQUIDAD Y ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS MUJERES., 2011).

CAPÍTULO II.

DIAGNÓSTICO Y DESCRIPCIÓN DEL ACOSO LABORAL COMO INCIDENCIA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL TEXTIL SALVADOREÑA.

1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Dada la especial sensibilidad que tiene el estudio del acoso laboral, se realizó una investigación a través del método científico, el cual consistió en estudiar de manera objetiva y sistemática la problemática, en cuyo caso es la afectación del acoso laboral en la industria textil salvadoreña; los métodos utilizados para efectos de la investigación fueron:

1.1 Método analítico

En este informe se utilizó el método de análisis por ser fáctico, lo que permitió dividir en sus respectivas partes el fenómeno del acoso laboral, con el propósito de analizar las causas y los efectos que generan en las organizaciones y en sus colaboradores.

1.2 Método sintético

Al ser un método de razonamiento, facultó una mejor comprensión del fenómeno mediante la recopilación informativa, logrando relacionar los factores incidentes entre el fenómeno del acoso laboral y la cultura de las organizaciones.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se desarrolló una investigación de información documental cualitativa con carácter descriptivo, para lo cual se realizó una búsqueda en fuentes de consulta para fundamentar la investigación; entre los registros a recopilar están: fuentes bibliográficas, fuentes iconográficas y referencias de internet.

Con la finalidad de seleccionar, recoger y sintetizar los datos, se procedió de la siguiente manera:

- 1) Se identificó y seleccionó todo aquel estudio realizado en América Latina que abordase, las variables acoso laboral y factores organizacionales y que, adicionalmente, hubiesen sido publicados entre los años 2005 al 2023.
- 2) Se seleccionaron los artículos que abordaron comportamientos organizacionales que pudieran estar relacionados al acoso laboral como: cultura organizacional, clima laboral, comunicación, liderazgo, dirección administrativa.
- 3) Se registraron los objetivos, método y resultados de cada artículo seleccionado.
- 4) Se realizó un análisis comparativo de la información registrada con la finalidad de comprender, argumentar y relacionar el tema de investigación.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación se llevó a cabo a través del método no experimental, ya que no se pretendió manipular ninguna variable, es decir que la investigación se desarrolló únicamente con los hechos mostrados en la realidad, limitándose a describir los hallazgos del fenómeno en estudio.

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas e instrumentos que se consideraron para el desarrollo fueron las que garantizaron una guía lógica de análisis y que facilitaron la recolección de información; por lo que se trabajó bajo el análisis documental.

Análisis documental: Se elaboró una lista de documentos, detallados con su fuente específica y en orden de publicación para facilitar la organización y lograr un mejor análisis en cuanto a los datos recolectados de la bibliografía consultada.

Entrevista como parte del trabajo empírico: Se realizó a la organización Mujeres Transformando y a 20 operarios de la industria textil salvadoreña.

5. FUENTES DE INFORMACIÓN

Existe un criterio de clasificación respecto al origen de las fuentes de información documental.

5.1 Información de primera mano

Se recolectó información por medio de una entrevista estructurada a la organización Mujeres Transformando, la cual ha llevado a cabo investigaciones relacionadas al impacto del acoso laboral en la industria textil y se elaboró una entrevista a 20 operarios de la industria textil salvadoreña.

5.2 Información de segunda mano

También identificada como información secundaria, fueron aquellas que tomaron sus contenidos de las fuentes primarias para su interpretación. Dentro de esta categoría de fuentes de información que se emplearon se destacan: las publicaciones de instituciones, los ensayos, las tesis, leyes, los artículos, libros, etcétera.

5.3 Información de tercera mano

Fueron las que emplearon información que se tomó de las fuentes secundarias y de las interpretaciones que se hicieron de fuentes primarias. En este informe se hace referencia, a las recopilaciones de otras aportaciones, de fuentes secundarias y de exposiciones temáticas, entre las que se destacan tesis, artículos de análisis de terceros, las exposiciones temáticas, los ensayos y las ponencias, entre otros.

6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El ámbito de la investigación fue realizado bajo dos perspectivas: La relación de los factores organizacionales y el acoso laboral; y La incidencia del acoso en la industria textil salvadoreña, bajo la modalidad de investigación bibliográfica documental y la comprobación del fenómeno en El Salvador, por medio de entrevistas estructuradas, lo cual permitió acceder a la información que sustentó la problemática y sus repercusiones.

Para tal efecto se identifican algunos estudios relacionados con el mobbing y que componen la base de la investigación documental:

La investigación a cargo (Meseguer de Pedro, 2008), España. Titulada “El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola”, realizó un estudio de tipo cuantitativo con una muestra de 406 personas y de tipo cualitativo con muestreo incidental de 33 sujetos; la investigación se desarrolló en dos fases, y como instrumentos se utilizaron, cuestionarios y entrevistas personalizadas respectivamente. Dentro de los cuestionarios utilizados están: Evaluación de factores (Martin, 1997), cuestionario INSHT, recomendado por el Instituto Nacional de Seguridad e higiene del Trabajo. para la evaluación la escala utilizada fue NAQ-RE, opción española (Sáez, 2003). La entrevista llevada a cabo fue semiestructurada; el análisis estadístico se realizó en base al programa SPSS y ANOVAS. En cuanto a los resultados se encontró que el género masculino era del 15.4%, mientras que el género femenino del 86.6%. La media de edad era de 28.68 años, y la antigüedad empresarial de 27.1 meses, el nivel de estudio predominante en la empresa con un 39.4% fue únicamente primaria.

Las principales conclusiones fueron: Una alta tasa de incidencia (28%) del mobbing, y se señalan como predictores de este fenómeno, tres de sus formas de expresión (acoso personal, acoso al rendimiento en el trabajo y otras formas de acoso) siendo esta causal de enfermedades psicosomática; cuatro predictores (carga mental, definición de rol, interés por el trabajo y supervisión/participación) relacionando así el absentismo laboral. Dentro de esta investigación el 80.23% de los casos de acoso son vinculados a los supervisores, realzando la importancia de la educación frente al tema de acoso laboral en los colaboradores.

Tal es el caso de (Melchor, 2009), quien realizó un estudio de tipo cualitativo, en el que buscó conocer las consecuencias del acoso laboral en un grupo de colaboradores de diversas empresas del sector privado de la ciudad de Guatemala. Para el fin utilizó una entrevista semiestructurada, aplicada a 15 personas; entre los resultados se presentan situaciones de acoso; las consecuencias varían de acuerdo con cada caso. Las situaciones de acoso se desarrollan en el ámbito laboral, emocional, social y familiar. La principal conclusión es que el hostigamiento psicológico en el ámbito laboral inicia en su mayoría de veces por la personalidad explosiva del acosador, la envidia o celos que éste puede llegar a sentir por la víctima.

El estudio realizado por (Rodríguez, 2011), quien llevó a cabo una investigación con metodología de tipo cualitativa, cuyo objetivo fue conocer los efectos en el desempeño de las personas que han sido víctimas de acoso laboral en una entidad bancaria estatal de Guatemala, aplicada a 8 sujetos para la evaluación de la dirección anterior; al realizar la prueba se verificó la existencia de acoso teniendo repercusiones a nivel de equipo, afectando el desempeño y la salud física y psicológica de las víctimas. Por lo tanto, se recomendó tomar acciones preventivas, entre ellas la definición de una cultura organizacional con normas y valores evitando el hostigamiento psicológico.

En el 2011, (Escudero), realizó una investigación doctoral de tipo cualitativa, con el objetivo de explorar el impacto de los factores psicosociales presentes en el acoso laboral sobre la salud de los trabajadores y la organización del Poder Judicial de la provincia de Buenos Aires, Argentina. Para la realización se utilizaron instrumentos de medición de características sociodemográficas, clínicas, organizacionales y psicosociales de los individuos evaluados. Asimismo, se evaluó el estrés grupal utilizando de la Escala de Apreciación de Estrés Sociolaboral (EAE) y el grado de afectación de Burnout, mediante la aplicación de la Escala de Maslach (EM); 605 sujetos de diferente sexo y edad fueron la muestra, logrando apreciar en este estudio la diferencia entre acoso laboral y problemas personales. Recomendando un plan para la detección y prevención del acoso.

(Alba y otros, 2013), realizaron un estudio de tipo descriptivo exploratorio. Este estudio tuvo el objetivo de identificar, si existen manifestaciones de acoso laboral en las diferentes áreas conociendo así el impacto en el clima laboral de los servicios de salud. El estudio se realizó en siete hospitales públicos, ubicados en el Distrito Federal, México. Se utilizó el cuestionario de Leymann y para determinar la muestra (280 entrevistados) se utilizó la fórmula de poblaciones finitas y el estimador de proporciones (p de 0.5); nivel de confianza de 95.45% y error máximo permisible de 4.55%. El tipo de muestreo fue no aleatorio, por cuotas. El estudio concluyó con que sí existe acoso laboral en los hospitales públicos del Distrito Federal que fueron estudiados y aunque la representatividad no es mayor, el impacto se ve reflejado en el clima de convivencia de los empleados.

La investigación realizada por (Orozco, 2014), titulada “Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones”. Tuvo como objetivo, conocer los efectos en el desempeño de trabajadores de

género masculino que han sido acosados laboralmente por parte de superiores o pares de género femenino; la investigación fue de tipo cualitativa, aplicando entrevistas semi estructuradas como instrumento a 7 sujetos de género masculino. Como resultado surgió que las consecuencias del acoso varían según cada persona que lo vive, sin embargo, existe en los participantes inseguridad en su trabajo, un mal desempeño, actitudes negativas, inestabilidad emocional y hasta desgaste físico; repercutiendo negativamente en el desempeño del colaborador.

(Gómez & Hernández, 2014), en su artículo de investigación “La comunicación en tres casos de acoso laboral”, en la ciudad de Colombia, fue efectuada con carácter exploratorio descriptivo, bajo el paradigma cualitativo para evaluar la comunicación frente al acoso; se aplicó una entrevista semiestructurada, a tres participantes de siete, quienes habían cumplido con los criterios para acoso laboral, de acuerdo con el Cuestionario Leymann. Los resultados mostraron que existían distorsiones y barreras en la comunicación como el sarcasmo, interrupciones verbales, rechazo o evasión del contacto; de igual manera se identificaron ataques a la calidad del trabajo, evaluación parcial, injusta y malintencionada, denigración e insinuaciones hostiles y ataques a la reputación personal.

El estudio (LÓPEZ TELLO , 2015), titulado "Niveles de acoso laboral (mobbing) en los colaboradores del seguro social de Huehuetenango." Se realizó bajo la metodología descriptiva/exploratoria; cuyo objetivo fue determinar cuáles son los niveles de acoso laboral que sufren los colaboradores del Seguro Social de Huehuetenango. Para el efecto se utilizó el test estandarizado IVAPT-PANDO (inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo) el cual, con el fin de alcanzar el objetivo de la presente, se aplicó a una población de 51 personas, entre hombres y mujeres, con edades entre 21 y 53 años, todos colaboradores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en Huehuetenango. Al analizar los resultados se concluyó que en el Seguro

Social de Huehuetenango se sufren altos niveles de acoso laboral, que se manifiestan a través de violencia psicológica, pero con una intensidad baja. Con base en lo anterior se recomendó analizar e implementar una estrategia que permita combatir el acoso laboral, a través de identificar a los causantes y a las víctimas, con el propósito de encaminarlos hacia el beneficio de los propios empleados y de la institución.

Cebey & Ferrari, (2016), reportaron los hallazgos cualitativos del estudio desarrollado con carácter cuanti-cualitativo, con el objetivo de explorar, identificar y analizar los componentes y factores subjetivos, interaccionales y organizacionales comprometidos el potencial de violencia y acoso laboral en organizaciones públicas y privadas. Se implementaron 26 entrevistas semiestructuradas individuales a trabajadores, con al menos seis meses de antigüedad en organizaciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el cono urbano. Todos poseían o habían tenido modalidad de contratación formal al momento de la entrevista. Se realizaron 13 entrevistas a trabajadores del sector público y 13 entrevistas a trabajadores del sector privado. Los hallazgos del análisis cualitativo indicaron que la violencia laboral fue percibida en ambos grupos como una forma de abuso de autoridad; así mismo, el acoso vertical-descendente parecía seguir siendo el más claramente identificado y el que sufrían con mayor frecuencia quienes se reconocieron como víctimas de acoso laboral.

(Toro & Gómez-Rubio, 2016), Llevó a cabo una revisión sistemática cualitativa de la literatura en el ámbito latinoamericano que hicieran referencia a la violencia laboral, utilizando técnicas cualitativos y cuantitativos para establecer categorías y subcategorías de análisis publicados entre los años 2009 y 2014, con el objetivo de identificar los factores determinantes o facilitadores de la violencia laboral que han sido objeto de estudio y someterlos a análisis a fin de lograr identificar sus características distintivas. Se seleccionaron 17 trabajos empíricos. De los

artículos seleccionados, 14 corresponden a investigaciones llevadas a cabo con muestras de población de Brasil, uno de Argentina, uno de México y otro es de carácter transcultural, que incluye muestras de Costa Rica y España. En cuanto a las conclusiones del trabajo, si bien los autores identifican tres causas de violencias, desde la individual hasta la organizacional; mediante la investigación resultó complicado diferenciar cada uno según su entorno, pero a la misma vez, enfatizan, que no es posible analizar la violencia laboral desvinculada de otras problemáticas organizacionales, y menos al de otro tipo de violencia social, ya que la organización se ve afecta directamente.

En México el estudio realizado por (García Rivera y otros, 2018), tuvo como objetivo explorar la experiencia de hostigamiento laboral, también conocido como mobbing; la recolección se basó en vivencias de un grupo de trabajadoras de la industria maquiladora en México, pertenecientes a una empresa que fabrica bolsas de aire para automóvil en Baja California. Los datos se recolectaron a través de encuestas, utilizando como criterio el modelo Ten-mobbing modificado de Trujillo y el instrumento IVAPT-PANDO. Los resultados demuestran que sí existen manifestaciones de acoso psicológico contra las mujeres encuestadas, principalmente entre las que se observan desvalorización de su trabajo, falta de reconocimiento mediante actitudes en las que, ignoran sus éxitos laborales, las interrumpen continuamente cuando tratan de hablar, ataques verbalmente y críticas severas correspondientes a su trabajo, dudar de su capacidad para hacer bien sus tareas, inclusive bloquear sus oportunidades de ascenso, entre otras.

El estudio realizado por (Muñoz & Bautista, 2019), titulado “Acoso laboral y su efecto en la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro”. Ubicada en la provincia del Guayas, Ecuador; se condujo bajo el método descriptivo, explicativo, deductivo y analítico utilizando como instrumento las encuestas. La investigación tuvo como

objetivo determinar el efecto del acoso laboral en la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, para mejorar su desempeño laboral. El estudio concluyó, que los efectos del acoso de laboral se ven reflejados en forma significativa la satisfacción laboral, dependiendo de cómo se presente los factores, las consecuencias repercuten en la inestabilidad: emocional, física y psicológica y, posteriormente problemas en el ámbito profesional, empezando por la desmotivación e inseguridad y por consiguiente el abandono del puesto de trabajo.

(Caraballo Sequera, 2019), Plantea en su artículo como objetivo, la revisión de la relación entre los factores organizacionales y el acoso laboral en América Latina. La investigación fue de análisis de contenido, cualitativa con revisión de bases electrónicas de acceso libre desde el año 2013 al 2018, con las palabras de búsqueda acoso laboral, mobbing, violencia laboral, factores psicosociales y factores organizacionales. Los resultados de los estudios revisados a nivel de América Latina indicaron que la investigación del acoso laboral con relación a los factores organizacionales cuenta con una insuficiente evidencia empírica, si bien hay múltiples documentaciones que afirman la incidencia sobre algunos factores, hay otras que lo contradicen; lo que ofrece múltiples oportunidades para examinar con profundidad el fenómeno en investigaciones de campo.

(Arenas Falótico y otros, 2020) A través del estudio permitió explorar diversas aproximaciones teóricas para la comprensión e interpretación del acoso laboral y analizar su aumento en los últimos años. La naturaleza del objeto de la investigación se ubicó epistemológicamente ontológica dentro del paradigma interpretativo; los hallazgos más significativos de esta investigación exponen la afectación negativa del acoso, generando consecuencias, afectando en gran medida la gestión gerencial. Concluye que para su erradicación y control es imperante la participación del Estado en

conjunto con las empresas. Se afirma que el acoso transforma todo lo que toca, generando inestabilidad, poco sentido de pertinencia, enfermedades laborales, conflictos, crisis y caos. Por otra parte, se recomienda determinar elementos, que estipulen si se está, ante la presencia de una directiva capaz de impulsar positivamente a sus colaboradores, hacia un desempeño laboral superior, o si por el contrario fomenta una cultura en donde la agresión y la violencia se aceptan, se identifican como cualidades o inclusive se premian con ascensos a cargos gerenciales.

7. DESCRIPCIÓN DEL DIAGNÓSTICO

El repertorio de investigaciones utilizadas para este proyecto evidencia, que el Mobbing o acoso laboral existe en múltiples organizaciones, por no decir, que en todas las que comparten capital humano; investigaciones que demuestran, más allá del género o el lugar de residencia, la afectación en la calidad de vida del trabajador y por consecuencia directa a las organizaciones mismas.

En El Salvador, existen múltiples investigaciones de la violencia en el trabajo, entre los que destacan, acoso laboral, acoso sexual laboral, violencia en el mundo del trabajo. Siendo La Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz (ORMUSA), una de las entidades con mayor número de investigaciones sobre violencia y acoso laboral en el país, gracias a la existencia del programa de violación de derechos laborales; través del cual se realizan investigaciones en varios informes denominados Mujer y Mercado Laboral.

La realidad de El Salvador apunta, que la problemática laboral que enfrentan muchas mujeres sugiere que el tema no se ha sensibilizado respecto a los efectos que genera o se realiza como un ejercicio de dominación y control en el ámbito laboral. Se identifica en dicho concepto “el acoso laboral en mujeres bajo la forma de aislamiento social o trato diferenciado, que se implementa

particularmente en el sector Industrial (Maquilas, Industria textil). (Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz, (ORMUSA), 2017).

Del 2015 a 2020, la fiscalía general de la República reporta 5,293 víctimas de acoso sexual, de las cuales 4,947 son mujeres (95%), 279 hombres. La mayoría de las víctimas de acoso sexual mantienen generalmente un promedio de edades desde los 13 años a 30 años, (Los datos no indican de manera concreta el escenario donde ocurrió el acoso, por tanto, puede tratarse de centros escolares, de trabajo o la comunidad.)

La investigación "Percepción de la violencia laboral contra las mujeres en los sectores públicos y privados" realizada (La Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz (ORMUSA), 2019), con la participación de 1090 mujeres encuestadas, dio como resultado respecto al acoso laboral que el 12.7 % de las trabajadoras (282 mujeres) son víctimas de acoso laboral en sus centros de trabajo. De este porcentaje de trabajadoras víctimas de acoso laboral, en consonancia con la tendencia nacional, sólo 36 mujeres interpusieron demanda o denuncia por esa agresión, mientras las 246 mujeres restantes, no lo hicieron. En cuanto al acoso sexual laboral, 82 mujeres afirmaron haber recibido en su centro de trabajo; pero sólo 8 de ellas interpusieron la denuncia.

Existen pocas denuncias respecto a lo que los estudios reflejan, bien porque su existencia es desconocida, ya que los empleados no saben cómo identificarlo, o sea porque están acostumbrados a ello, que no prestan ningún interés por tratar de cambiarlo o denunciarlo; sin mencionar el temor de ser revictimizados o de formar parte de las cifras de desempleo en El Salvador.

Según cifras del Ministerio de Trabajo de El Salvador, de enero a noviembre 2019, se obtuvo el registro de 4 despidos por acoso sexual en centros de trabajo; sin embargo, estos datos distan de

la realidad que se refleja en encuestas y sondeos realizados por organizaciones como ORMUSA e instituciones del Estado.

De enero a abril de 2021, la fiscalía general de la República registra 278 denuncias por acoso sexual, existe una disminución de 46 casos al comparar los datos del mismo periodo de 2020, cuando se registraron 296 denuncias en esta institución, es evidente la incidencia de las restricciones de movilidad a causa de la pandemia del coronavirus. Pero de manera general, se reitera la necesidad imperante de profundizar los esfuerzos para difundir las manifestaciones, causas y consecuencias del acoso.

Dentro de los estudios en nuestro país del acoso laboral, se retoman dos, y son pautas importantes para el análisis de la realidad de los trabajadores.

El estudio realizado por la Universidad José Matías Delgado, (Líquez de Hernández, 2014), con el objeto de determinar la incidencia del Mobbing en los niveles de estrés en el departamento de Sonsonate, llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva y recolección bibliográfica, Los instrumentos utilizados fueron: encuestas y entrevistas. La muestra fue de 70 personas entre personal de la ONG y personal de la unidad de salud de Sonsonate. La investigación sugiere que tanto en la ONG como en la Unidad de Salud en estudio, los colaboradores sufren de estrés laboral debido a mobbing o acoso laboral perpetrado tanto por personal de la institución, como por usuarios, siendo estos los más afectados estudiantes de ambas instituciones con 50% y 86% respectivamente; si bien el acoso expresado en la unidad de salud proviene de los usuarios; el que genera una alta preocupación en la del acoso ejercido por las jefaturas en porcentajes de 70% y 25% respectivamente como dato alarmante de esta investigación fue que dentro de la muestra un

55% de los afectados dicen presentar sintomatología de estrés y un 33% ya presenta altos niveles de ansiedad, lo que puede desencadenar problemas mentales a futuro.

Como muestra, la investigación realizada señaló cómo la presencia de acoso laboral había dañado a tal punto el clima organizacional de la institución tal punto que en promedio el 30% de su personal entrevistado estaba buscando nuevas oportunidades laborales, más que por factores económicos, por el desarrollo de pertenencia y estabilidad emocional. Sustentando que el acoso laboral incide directamente en la cultura de las organizaciones.

Un segundo aporte que realiza esta investigación es la realizada por la Universidad José Simeón Cañas denominada: “Características del acoso laboral de los empleados del sector comercio en el municipio de Antiguo Cuscatlán y Sta. Tecla, departamento de La Libertad, El Salvador”. (Cornejo Escalante y otros, 2017), realizaron una investigación en pequeñas empresas del sector comercio de Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla. La metodología empleada fue la creación de un instrumento, el cual se denominó: Instrumento de Medición ALESTA (Instrumento de Medición de Acoso Laboral en Santa Tecla y Antiguo Cuscatlán). Para su elaboración se consultaron herramientas que permiten la medición del acoso laboral. La Escala Cisneros, luego se examinó cada uno de los comportamientos del instrumento de Lehmann, para lograr complementar el instrumento con conductas de hostigamiento que no posee la primera escala y que son relevantes para la investigación, asimismo en las agresiones se realizaron adaptaciones al lenguaje de El Salvador. Con una muestra total de 150 sujetos, 43 de ellos reflejan ser víctimas de acoso, 21% presentan acoso vertical y 13% acoso horizontal; siendo un 34% del género masculino; al finalizar la investigación se concluyó que las empresas deben contemplar el tema del acoso laboral, ya que al no tratarse adecuadamente puede generar efectos como: abandono de trabajo,

baja productividad, demandas hacia la empresa, daños hacia las pertenencias de la empresa o del personal, entre otros.

A efectos de este estudio, es fundamental comprender como este fenómeno se desarrolla especialmente en la industria textil salvadoreña, si bien no hay existencia de una investigación directa del acoso laboral y su repercusión en las industrias textiles en El Salvador , sí se puede relacionar y analizar este rubro tomando como base las investigaciones referidas en cuanto acoso laboral e industria textil; por lo que la investigación se condujo bajo el supuesto que el acoso laboral se desarrolla con mayor intensidad en las industrias textiles, siendo uno de los principales componentes de las industrias textiles la cantidad intensiva de mano de obra; la alta demanda de trabajadoras de sexo femenino y las múltiples denuncias que demuestran las violaciones a sus trabajadores.

Se añade a la investigación el instrumento de la entrevista a expertos del tema de la organización Mujeres transformando y a un conjunto de 20 personas que representan a la industria textil salvadoreña, las cuales se escogieron al azar como estrategia de la comprobación del fenómeno y desarrollo empírico de la misma.

Pero ¿Qué hace diferente o más susceptible a la industria textil ante la prevalencia del acoso laboral?

Precisamente la caracterización de las zonas francas: por su cantidad intensiva de mano de obra, existe una alta rotación de personal y la consiguiente inestabilidad, debido a las condiciones laborales nefastas de las maquilas, altos índices de absentismo, de abandono; las condiciones de trabajo para las operarias son cada vez más deplorables, inestabilidad laboral, salarios bajos, intensas jornadas de trabajo, horas extra forzadas, acoso psicológico o sexual. Respecto a las

instalaciones, las quejas que han planteado los trabajadores de maquiladoras señalan condiciones inadecuadas de ventilación, limpieza, higiene, insuficiente número de sanitarios, y presencia de sustancias contaminantes. (FUNDACION PAZ Y SOLIDARIDAD SERAFINA ALIAGA DE COMISIONES OBRERAS).

En general, las condiciones de trabajo en estos sectores no siempre están sujetas a una evaluación abierta y transparente, ni a auditorías regulatorias por parte de los ministerios competentes para verificar las violaciones o denuncias presentadas. La amenaza de salida del país por parte de aquellas empresas que han sido cuestionadas por incumplimiento o violación de derechos laborales individuales o colectivos parece en ocasiones influir en que las leyes no se cumplan estrictamente.

El informe del Centro de Investigaciones sobre Empresas Multinacionales constata, que la constitución de las mujeres es más del 50%, y en algunos casos el 90% del empleo en este modelo de producción. En las maquilas de El Salvador, por ejemplo, 9 de cada 10 trabajadoras de producción son mujeres. Por lo regular entre los 18 a 35 años. Existe una regla no escrita, de no contratar a mujeres mayores de 35 años.

La mayoría de ellas no cuenta con formación más allá de la primaria, y de acuerdo con varios estudios el 80% son madres, jefas de hogar y provenientes de zonas rurales, lo que conlleva la necesidad de conservar sus puestos de trabajo, lo que confirma la vulnerabilidad de los empleados en las industrias textiles. La maquila no ofrece ninguna posibilidad de promoción interna en la empresa; los niveles de ingreso están vinculados a las destrezas y habilidades manuales y no a los conocimientos o capacitación profesional de las operarias. (Virginia, 1998).

Una práctica común de las empresas de la maquila que evidencian las violaciones laborales, son los despidos anuales, con la finalidad de reducir los costos salariales (vacaciones y aguinaldo) correspondientes al pago por antigüedad. Asimismo, es norma generalizada despedir a una parte de la plantilla en función de la variación de la demanda de trabajo de los subcontratistas.

Parece ser que, hasta hoy, las maquilas se han convertido en la esclavitud moderna, la cual conviene al gobierno porque genera dinero para el Estado con mano de obra barata y obligada por la necesidad.

El 31 de marzo del 2017 La Asociación Mujeres Transformando, y El Sindicato de Trabajadoras de Bordado a Domicilio de El Salvador (SITRABORDO), en el marco del Día Internacional de la Mujer denuncian una serie de violaciones de trabajadores a domicilio de la industria textil, entre los que se destacaron: Despidos injustificados, explotación laboral, horas extras obligatorias, acoso laboral, violencia psicológica, entre otras.

Otro de los ejemplos de violaciones a los trabajadores de la industria es el publicado por la prensa Figura, en el cual, La Red Obrera Campesina Feminista, el Sindicato Salvadoreño de Industrias Textiles y Similares (SSINT) y la Asamblea Feminista denunciaron, en el marco del Día Internacional de la Mujer, la vulneración de derechos a la que son sometidas las trabajadoras en las maquilas y hablaron de las mujeres que han perdido la vida a causa de dichas violaciones. Expusieron la lucha por condiciones laborales dignas, el acceso a la salud y justicia para Angélica, una de sus compañeras de trabajo que falleció el 12 de diciembre de 2021.

Angélica Hurtado, de 43 años, es un caso más de los que las malas direcciones y las violaciones de este sector, dañan hasta la muerte, mujer que trabaja en una maquila ubicada frente a la Zona Franca del municipio de San Marcos, en San Salvador. Sus compañeras sostienen que a

ella no la mató su enfermedad, sino el no haber tenido el oportuno acceso a la salud y a sus derechos laborales.

"La empresa sabía de su enfermedad y un día le dijeron: 'no puede entrar a la empresa, desde mañana ya no va a venir', a pesar de que ella había mostrado documentos de su proceso", relató Rosa Granados, de la Red. (Prensa Gráfica de El Salvador, 2022).

En el artículo denominado: "El sacrificio detrás de cada puntada", de la asociación de mujeres transformando de El Salvador, Relatan; en cada puntada se esconde una historia de vida que muchas veces esconde cansancio, humillaciones y sacrificios. Para Montserrat Arévalo, directora ejecutiva de La Asociación Mujeres Transformando, el tema de la violencia en los centros de trabajo agrava aún más la vida de las mujeres, la precarización de las condiciones de trabajo repercute en la salud, tal es el caso de las operarias dentro de las maquilas, que por los repetitivos movimientos presentan deformaciones en sus manos, problemas en su columna, frecuentes dolores de cabeza, y afectaciones en el sistema reproductivo.

El artículo menciona que dichas obreras del textil, organizadas en Mujeres Transformando, aseguran la existencia de malos tratos, eliminación de bonos por el reciente aumento al salario mínimo, incremento de la meta diaria, acoso y abusos laborales. Además, comentan sobre el papel del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, según la percepción de las trabajadoras en las maquilas es deficiente y en algunas veces han llegado a pensar que es manipulado. Cristina, integrante del Comité de Trabajadoras del Textil (CTT), añade que "cuando llega el Ministerio de Trabajo a la maquila; los baños están abiertos, hay agua para tomar y los supervisores muestran una actitud de buen trato para mostrar que dentro de la maquila todo está bien, siempre eligen a

una persona para que hable con los inspectores y les da una versión muy diferente a lo que pasa diariamente ...” (Asociación Mujeres Transformando/El Salvador, 2022).

(UCA, 2017), *Violencia Laboral. El Silencio en la maquila*, nos muestra entrevistas a expertos, incluyendo a ex trabajadores de maquila. Cabe destacar el testimonio de Ana María, quien fue espectadora y víctima de abusos y violaciones en el sector; María comenta como una de sus compañeras adolecía, a lo cual intervino para que le permitieran recibir asistencia médica, y en respuesta cita: “Hasta que yo ver cadáver salir, yo dar permiso”. Acontecimiento que desafortunadamente concluyó en la muerte de la trabajadora en cuestión.

Marilyn Najarro de Mujeres transformadoras, relata en la entrevista cuales son las violaciones más habituales, entre las cuales se presenciaron: las altas temperaturas con más de 40 grados, salidas de emergencias bloqueadas, las máquinas aplanadoras con una distancia de $\frac{1}{4}$ de entre sus compañeras a un alto riesgo de presentar problemas de salud, los cuales representan violaciones a la salud y seguridad ocupacional.

Carmen Urquilla (ORMUSA), comenta el alto índice de estrés laboral que sufren los trabajadores de la industria, producto de las metas inalcanzables y que a la larga jamás son compensadas, por su parte Sergio Chávez (equipo de investigación UCA), comenta como generosamente las industrias textiles inician jornadas con mucha antelación a la jornada laboral, con el fin de “permitir” a las empleadas llegar más pronto a sus metas, lastimosamente muchas de estas mujeres finalizan sus jornadas incluso más allá de las 7:00 pm; dañando a gran escala su salud. (UCA, 2017).

Un testimonio muy presente del Acoso en el trabajo es el de Ana María, quien relata con lágrimas en sus ojos cómo fue víctima de maltratos psicológicos y físicos, lo cual expresa

claramente en la grabación al minuto 8:30; esta violencia física sufrida repercutió en la pérdida de su embarazo además de contar con el desgaste emocional por dicho suceso.

Las violaciones de los trabajadores es silencio a voces que existen y que repercuten en la formación de la cultura, por ende muchos de estos comportamientos hacen que la prevalencia del acoso laboral se refleje en altos porcentajes; la investigación realizada en México: Acoso laboral a las mujeres en las maquiladoras, revela altos índices de acoso laboral, desde la falta de comunicación, el rechazo de ideas, las asignaciones sin la revisión de competencias, la discriminación, los insultos, las amenazas, la fuerte carga de trabajo (a tal punto explotador) y la identificación del acoso en su mayoría por sus jefes.

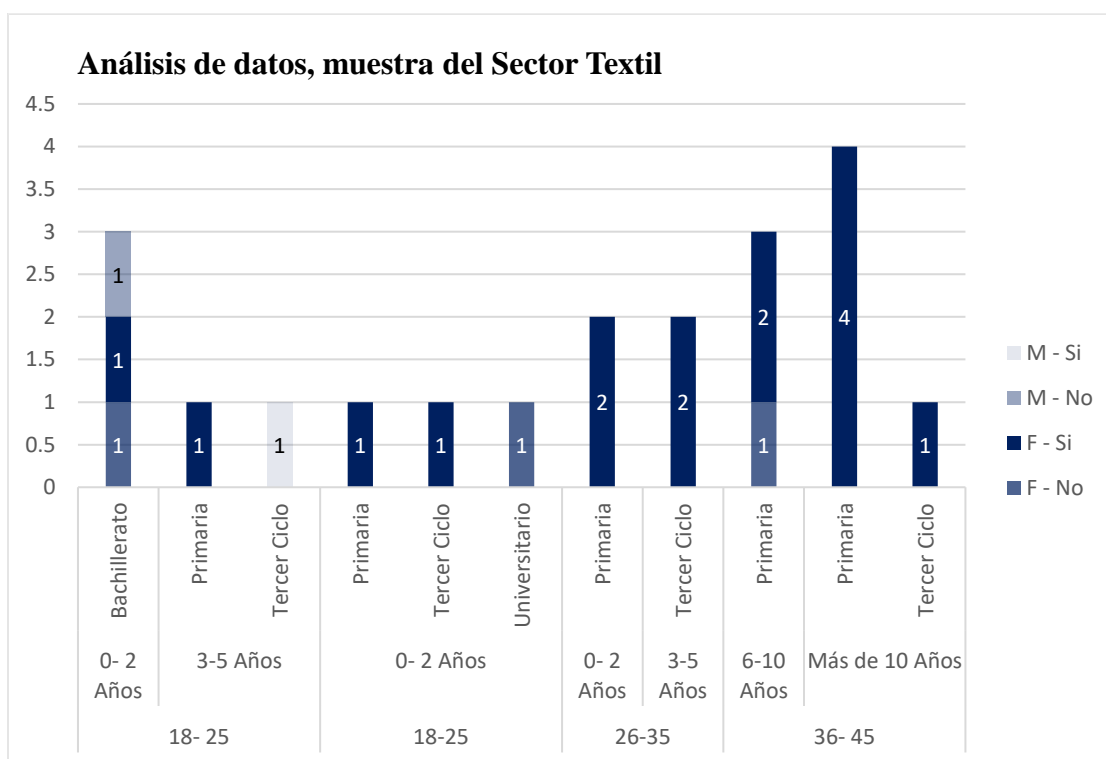
El Salvador al igual que México, cuenta con capital humano, cantidades intensivas de mano de obra, un sector característico con violaciones a los derechos e innumerables denuncias lo que permite el interés para la realización de múltiples investigaciones; reflejando los tratos injustos y la precariedad del trato humano.

Al realizar un análisis de las investigaciones recopiladas; se puede argumentar que, si existe acoso laboral dentro del sector salud, comercio y servicio. Por supuesto, existe acoso laboral en las industrias textiles debido a sus altos niveles de volumen de personal y la falta de medidas regulatorias a este sector. Afectando la calidad de vida, la productividad, y la imagen misma de las empresas.

8. APLICACIÓN DEL ANÁLISIS DE CONTENIDO A LA ENTREVISTA

La investigación de tipo Monográfica nos faculta no sólo a examinar diversas fuentes y autores, como se evidenció en el apartado anterior, sino, también evaluar el campo de la realidad a investigar; lo que permitió el desarrollo de la investigación en diversas maquilas del territorio salvadoreño, con el fin de conocer la realidad que se percibe en la industria textil y hasta qué punto los operarios conocen acerca del fenómeno.

Figura N4: Análisis poblacional de las Industrias textiles salvadoreña.



Fuente: Elaboración con fuente propia.

La población entrevistada está conformada por 20 personas de diversas maquilas textiles de El Salvador, entre los cuales destaca el sexo femenino con un 90% sobre el sexo masculino con un 10%; el 80% son jefes de hogar. En cuanto al desarrollo académico únicamente el 5% cuenta con estudios superiores, 15% cuentan con estudios de educación media, siendo en su mayoría con en 50% operarias que cuentan con primaria. En cuanto a la edad y antigüedad laboral, el 40% se

ve representado tanto operarios de entre 18-25 años, como de 36-45 años; la variación se muestra en el tiempo laborado el cual en el primer grupo consta de entre cero a 2 años con un 40% mientras que el segundo con más de 10 años solo a un 25%.

En la población antes descrita se logró comprobar algunos puntos señalados por las diversas investigaciones y que ponen de manifiesto la vulnerabilidad y prevalencia del acoso; de la población solo 2 personas fueron de sexo masculino, lo que confirma la presencia en su gran mayoría de mujeres, tal y como las estadísticas lo presentan en El informe del Centro de Investigaciones sobre Empresas Multinacionales constata, que la constitución de las mujeres es más del 50%, y en algunos casos el 90% del empleo en este modelo de producción.

El 80% son jefes de hogar de los cuales 15 son mujeres, cumpliendo la segunda caracterización de responsabilidades de hogar; el 50% finaliza o está por finalizar la primaria y solo el 5% ósea 1 persona tiene estudios superiores, cumpliendo la caracterización de bajos conocimientos académicos. Lo que resulta en un acierto al decir que los derechos son violentados y el acoso prevalece por la frágil preparación y la extrema necesidad de llevar sustento a los hogares; como ejemplo de ello (YSUCA, 2023), retrata la vivencia de Sonia Marín, una extrabajadora de una maquila salvadoreña quien a su corta edad y por falta de estudios trabajó 35 años en la industria, siendo violentada desde los salarios penosos de \$20.00 cada 14 días en su inicio laboral, hasta su despido de forma arbitraria, producto del factor en común de las operarias la falta de educación y por ende la falta de oportunidades en otros sectores.

Tabla N 3 Entrevistas

ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS OPERARIOS DE LAS INDUSTRIAS TEXTILES SALVADOREÑAS											
MATRIZ DE RESULTADOS											
Interrogantes	alternativas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Sabe usted que es acoso laboral?	Si / No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si
Cuándo le digo acoso laboral ¿En qué piensa?	Abierta	Descuentos por llegar tarde unos segundos	Acostarse para quedarse trabajando	Cuando te dicen que no servís	Que te toquen	Más trabajo del que me toca	Los supervisores ofrecen relaciones	Propasarse con ella	Molestias, obligar a trabajar	Mentiras al jefe de su trabajo cuando cae mal.	Traten mal
¿Ha sido o es víctima de acoso laboral en su lugar de trabajo?	Si / No	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	Si	Si
Si su respuesta anterior es sí, ¿Con que frecuencia?	Todos los días 1 vez a la semana 1 vez al mes Rara vez	1 vez al mes	Rara vez	1 vez a la semana	-	Todos los días	-	-		Todos los días	Rara vez
¿De quién recibe este maltrato?	Director/a Supervisor Otros compañeros	Supervisor	Supervisor	Supervisor	-	Supervisor otros compañeros	-	-		Director y supervisor	Supervisor

Su horario de trabajo ha sido modificado permanentemente sin consultarle, y esto le ha generado inconvenientes, de posible causa de despido.	Si / No	No	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Si
Han descalificado y menospreciado su trabajo, haciéndole sentir que no es importante dentro de la organización.	Si / No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	No
¿Ha intentado cambiar de trabajo o abandonar su trabajo actual a causa de acoso laboral?	Si / No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No

Fuente: Elaborado a partir de información extraída por medio de entrevistas.

MATRIZ DE RESULTADOS

Interrogantes	alternativas	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
¿Sabe usted que es acoso laboral?	Si / No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Cuándo le digo acoso laboral ¿En qué piensa?	Abierta	Humillaciones, maltrato verbal, maltrato emocional.	Cuando se toca a una mujer en el trabajo	Humillación de tus jefes	Quedarse callado cuando te exigen más trabajo	Dejarse tocar	Pagos tarde	Los gritos de mi supervisor	Cuando te descuentan por entrar tarde después de comer	Acostarse con tu jefe	Cuando te molesta en repetidas ocasiones, estas son humillantes e hirientes.
¿Ha sido o es víctima de acoso laboral en su lugar de trabajo?	Si / No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si
Si su respuesta anterior es sí, ¿Con que frecuencia?	Todos los días 1 vez a la semana 1 vez al mes Rara vez	Todos los días	-	1 vez a la semana	Todos los días	-	1 vez al mes	Todos los días	1 vez a la semana	-	Todos los días
¿De quién recibe este maltrato?	Director/a Supervisor Otros compañeros	Supervisor	-	Supervisor	Director y supervisor	-	Director	Supervisor	supervisor	-	Otro compañero

Su horario de trabajo ha sido modificado permanentemente e sin consultarle, y esto le ha generado inconvenientes, de posible causa de despido.	Si / No	Si	Si	No	Si	No	No	No	Si	No	No
Han descalificado y menospreciado su trabajo, haciéndole sentir que no es importante dentro de la organización.	Si / No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No
¿Ha intentado cambiar de trabajo o abandonar su trabajo actual a causa de acoso laboral?	Si / No	Si	No	No	Si	No	No	No	Si	No	No

Fuente: Elaborado a partir de información extraída por medio de entrevistas.

Tabla N 4

Matriz de resultados, Entrevista a Mujeres Transformando

MATRIZ DE RESULTADOS	
Entrevista dirigida a la LIC. Marilyn Sánchez Najarro Coordinadora Unidad de Ciudadanía de las Mujeres Mujeres Transformando	
¿Qué es acoso laboral desde la rama de su conocimiento?	<i>Son todas las acciones que se realizan dentro de las relaciones laborales utilizando la jerarquía o el poder que se tiene dentro de una empresa para degradar, minimizar o reducirla salud y la dignidad de una persona (en este caso empleada de una empresa)</i>
¿Cuáles son las señales de alerta del acoso laboral?	<i>Algunas señales pueden ser: violencia psicológica, debe ser un hostigamiento continuo o acciones reiteradas o por un tiempo indefinido, debe haber un daño físico, psicológico o su salud ocupacional</i>
¿Qué importancia posee la definición legal del acoso laboral?	<i>La definición legal permite realmente hacer referencia en un caso específico, en el caso que lo estemos enfrentando. Y en el caso de ser un legislador permite aplicar de una forma correcta lo que la legislación establece-</i>
¿Cuáles son las consecuencias legales del acoso laboral?	<i>Falta establecer medidas adecuadas para paliar este fenómeno que tanto afecta a las personas trabajadoras ya sea en el plano psicológico, mental y físico.</i>
¿Qué medidas se pueden tomar para abordar el acoso laboral en el lugar de trabajo?	<i>Brindar herramientas a las personas trabajadoras para que puedan hacer uso de la legislación nacional o también normar en los Reglamentos Internos de los lugares de trabajo, establecer sanciones onerosas a quienes cometan estas infracciones, capacitar a las personas trabajadoras sobre el tema.</i>
¿Cómo se puede prevenir el acoso laboral en las maquilas textiles?	<i>Capacitando a las personas trabajadoras sobre el tema, permitiendo que el Comité de Salud y Seguridad ocupacional haga su papel de vigilancia de todas las acciones de las personas empleadas, incluyendo en el reglamento interno de trabajo una sanción para quien cometa este tipo de infracciones, hacer notas y pegarlas en los lugares más frecuentados por las personas trabajadoras</i>

<p>¿Cómo se puede recopilar pruebas para demostrar la existencia del acoso laboral en las maquilas textiles?</p>	<p><i>Por medio de testimonios de quien está enfrentando esta situación</i></p>
	<p><i>Al activarse mecanismos ya establecidos en el reglamento interno, ya que la denuncia haya llegado a la gerencia de Recursos Humanos</i></p>
<p>¿Cómo se puede proteger a los empleados que denuncian el acoso laboral?</p>	<p><i>Manteniendo en el anonimato la denuncia y dándose a la tarea de investigar lo que se está denunciando</i></p>
<p>¿Cómo se puede apoyar a los empleados que han sido víctimas de acoso laboral en las maquilas textiles?</p>	<p><i>Un apoyo importante es creer en lo que la persona está diciendo, ya que en muchas ocasiones se cree que la persona trabajadora está inventado cosas o que mal entiende o que anda muy sensible y por eso confunde la situación.</i></p>
<p>¿Cómo organización ha identificado y acompañado casos de acoso laboral, cuáles han sido sus limitantes?</p>	<p><i>Si hemos acompañado casos de compañeras que han identificado que están enfrentando acoso laboral, y las limitantes principalmente son que en la empresa no les prestan atención.</i></p>
	<p><i>Los encargados les dicen que solo es la presión del momento porque hay que cumplir con las metas, porque hay una fecha de entrega del producto, etc.</i></p>
<p>¿Para usted, existe deficiencia en los cuerpos normativos en materia legal para la protección del trabajador frente al acoso laboral?</p>	<p><i>Si existen deficiencias ya que en ningún cuerpo normativo está plasmado un delito de acoso laboral, se tienen que hacer interpretaciones de artículos donde podemos incluir el acoso laboral, por lo tanto, no hay señalada una pena o una multa a la cual pueda ser acreedora una persona que este cometiendo esto acción u omisión.</i></p>
	<p><i>Considero que sería muy interesante un procedimiento administrativo, pues puede ser más expedito y lo más importante puede ser que se imponga una multa con salarios mínimos a la persona o empresa que este cometiendo este tipo de acciones en contra de las personas trabajadoras.</i></p>
<p>¿Considera que, al crearse una ley especial sobre el tema de acoso laboral, debe tomarse en cuenta un procedimiento administrativo como una medida alterna de solución de conflictos?</p>	<p><i>A la Asamblea Legislativa le diría que haga una propuesta de ley, un decreto o una reforma para incluir el acoso laboral en la legislación ya que como sabemos se dan muchos casos en las empresas y como no hay una norma a la cual recurrir esto se deja muy a criterio de la institución donde se denuncie.</i></p>
	<p><i>Al Ministerio de Trabajo que este mas vigilante del trato que se les da a las personas trabajadoras en las empresas, de las metas de producción a las que son sometidas las personas que trabajan en el área textil y confección; que capacite a los inspectores de trabajo para que puedan identificar en las inspecciones a las empresas este tipo de acciones y que se tome en serio la denuncia de las personas trabajadoras ya que todo este genera estrés y mucha más carga laboral.</i></p>

Fuente: Elaborado a partir de información extraída por medio de la entrevista a la ONG Mujeres Transformando.

8.1 Interpretación y análisis de entrevistas

La entrevista se condujo en diversas maquilas de El Salvador, permitió la recolección de datos de 20 trabajadores de la industria textil, además de la observación en cuanto a comportamientos y accesibilidad de los mismos.

De los entrevistados, 17 personas afirmaron conocer que es el acoso laboral y solo tres comentaron no saber nada del tema; sin embargo nueve de los entrevistados desconocen o relacionan el acoso laboral con otro tipo de violencia en el trabajo, ya sea acoso sexual o violaciones patronales esto se puede evidenciar en las respuestas de la pregunta numero dos referente al pensamiento o ejemplo de acosos laboral, con la intencionalidad de evaluar si los trabajadores conocían o desconocían el fenómeno. Evidenciando nuevamente que muchos trabajadores viven situaciones de acoso laboral pero la falta del conocimiento no les brinda la oportunidad de defenderse y dejar de experimentar el clima laboral tóxico que lleva solo a la destrucción interna.

13 trabajadores afirmaron sentirse en un ambiente de acoso o sufrirlo en su jornada laboral; ante esta interrogante se relacionó con el concepto que brindaron de acoso en la pregunta número dos, y trabajando bajo el supuesto que según los resultados obtenidos probablemente nueve sujetos sean víctima de acoso laboral, tres de incumplimientos patronales y uno sea víctima de acoso sexual.

En la mayoría de los casos los entrevistados vinculan al agresor bajo la figura de supervisor de área, dos del director y dos de otros compañeros; observando la presencia de acoso descendente. La frecuencia de acoso según los entrevistados varía desde rara vez hasta todos los días, cumpliendo la prevalencia en seis de los entrevistados. Estas respuestas nos permiten relacionar la

teoría del tema, ya que la mayoría de los autores se enfocan en el cuidado que se debe presentar en las organizaciones desde las directrices; el acoso laboral descendente es el que se evidencia con mayor rigor y es el que produce mayor conflicto en los que sufren el fenómeno y en la organización por sus altas rotaciones de personal a causa de los malestares en la cultura de la organización.

Si bien sólo tres sujetos comentaron la intención de cambios de trabajo por el ambiente laboral que perciben diariamente, 13 de ellos sufren descalificación laboral y 7 mencionan cambios sin previo aviso en sus horarios de trabajo, afectando la calidad de vida de los colaboradores, su productividad, el clima organizacional y por ende las relaciones interpersonales limitando el desempeño de manera individual y colectiva.

En cuanto a la percepción del fenómeno del acoso laboral a través de la entrevista realizada por la LIC. Marilyn Sánchez Najarro, Coordinadora Unidad de Ciudadanía de las Mujeres. Mujeres Transformando, se enfocó dentro de la investigación algunos puntos que sobresalen y que ratifican la teoría y la realidad destructiva dentro de las organizaciones tales se mencionan:

La importancia de la definición legal, ya que permite realmente hacer referencia en un caso específico. Y en el caso de ser un legislador permite aplicar de una forma correcta lo que la legislación establece.

Algunas medidas que se pueden tomar para abordar el acoso laboral en el lugar de trabajo es brindar herramientas a las personas trabajadoras para que puedan hacer uso de la legislación nacional también apoyarse de reglamentos internos y establecer como empresa sanciones onerosas a quienes cometan las infracciones.

En cuanto a las consecuencias legales algo que se enfatiza es que en El Salvador falta establecer medidas adecuadas para poder apelar este fenómeno que tanto afecta a las personas trabajadoras ya sea en el plano psicológico mental y físico.

Se refuerza este comentario apoyándonos del comentario de la licenciada Karen Cardoza, Jefa de la unidad especial de prevención de actos laborales discriminatorio del ministerio de trabajo prevención social en donde manifiesta que al momento de aplicar mecanismos de protección en relación al acoso laboral la ley no da la suficiente ejecutoriedad a la inspección del trabajo, y que la legislación no se enfoca en la víctima ni en el proceso ni mucho menos en el tratamiento para su incorporación al trabajo.

En cuanto a las medidas y prevenciones que se pueden tomar en pro al trabajador, es desde la capacitación al personal sobre el tema permitiendo que el comité de salud y seguridad ocupacional haga el papel de vigilancia de todas las acciones a las personas empleadas incluyendo el reglamento interno de trabajo.

Demostrando también a los colaboradores la existencia de procesos se pueden ejemplificar por medio de testimonios de quien enfrenta situaciones similares o incluso activarse mecanismos ya establecidos en el reglamento interno ya la denuncia haya llegado a la gerencia de recursos humanos.

Es imprescindible a la vez hacer sentir el apoyo a los empleados que han sido víctimas, ya sea por medio de investigaciones y a la misma vez evitando juzgar a las víctimas, poniendo en duda la credibilidad de los hechos.

Para finalizar dentro de la entrevista, la Coordinadora Unidad de Ciudadanía de las Mujeres nos confirma desde su perspectiva y su área de trabajo, la deficiencia en los cuerpos normativos

en cuanto a materia legal ya que no está plasmado como un delito el acoso laboral y se tiene que hacer interpretaciones de artículos donde podemos incluir el acoso; por lo tanto no hay señalada una pena o una multa a la cual pueda ser acreedor a una persona que está cometiendo esta acción o el delito, por su parte considera que sería muy importante un procedimiento administrativo pues puede ser más expedito y lo más importante puede ser que se imponga una multa con salarios mínimos a la persona o empresa que esté cometiendo este tipo de acciones en contra de las personas trabajadoras.

Algunas de las recomendaciones que se le hacen a la asamblea legislativa es que haga una propuesta de ley un decreto o una reforma para incluir el acoso laboral en la legislación y al ministerio de trabajo que esté más vigilante del trato que se le da a las personas trabajadoras en las empresas de las metas de producción a las cuales son sometidas las personas que trabajan en el área textil y confección de capacitar a los inspectores de trabajo para que puedan identificar en las inspecciones a las empresas que estén cometiendo este tipo de acciones y que se tome en serio la denuncia de las personas trabajadoras ya que todo esto genera estrés y mucha carga laboral.

Es lamentable saber que no todos los fenómenos sociales son estudiados con la cautela que estos merecen y más aún ver el sufrimiento de trabajadores por falta de conocimientos de los mismo y de sus derechos como trabajadores; esta muestra nos permite reflexionar la importancia de charlas informativas laborales ya que más de la mitad de los trabajadores no saben que es el acoso laboral o lo relacionan con otras fuertes de violencia en el trabajo, permitiendo así que sus derechos sean violentados, y en nuestro caso de estudio la industria textil por su caracterización violentar a los trabajadores sin repercusiones dañando al colaborador mismo en su desempeño y su motivación para desarrollarse más ampliamente.

9. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones de la investigación sobre el acoso laboral en las maquilas textiles salvadoreñas pueden ser múltiples.

Algunos de los recopilados en la investigación varían desde la falta de denuncia por parte de las víctimas, la falta de recursos para realizar investigaciones exhaustivas, la falta de capacitación de los investigadores/ y de los colaboradores sobre el fenómeno, sobre prevención y manejo del acoso laboral; la falta de cooperación de las empresas y la falta de protección de los derechos de las víctimas. La falta de sensibilización y adecuada capacitación entre los subalternos y las directrices contribuyendo en la persistencia del acoso laboral en la cultura de las organizaciones. Todo ello incide de manera directa en el desconocimiento o falta de colaboración para el estudio del fenómeno del acoso laboral.

En nuestro país, El Salvador la cultura del silencio ya sea por miedo o represalias fue el condicionante principal dentro de la investigación, al realizar la técnica de la observación directa en los entrevistados, el miedo fue notorio en cada operario, en sus gestos, ademanes y en la falta de colaboración de los presentes. El segundo factor fue la falta de conocimiento del acoso laboral, ya que si los colaboradores no saben lo que viven, menos podrán realizar las denuncias pertinentes para evitar estos tratos; La falta de colaboración e información , por parte de diversas fuentes clave como el Ministerio de trabajo, la Fiscalía General de República, los encargados de las diversas Maquilas textiles e inclusive algunas organizaciones sin fines lucro; afectó de manera negativa la recopilación de información ya que al ver el fenómeno desde un solo punto de vista, dificulta la adecuadas medidas y los futuros programas para aplacar la epidemia organizacional como lo es el acosos laboral.

Dentro de las regulaciones laborales, El Salvador si bien prohíbe el acoso laboral a menudo enfrenta desafíos en su implementación y cumplimiento. Algunas limitantes que tienen en las leyes al momento de aplicar mecanismos de protección con relación al acoso laboral, es la misma ley la cual no da la suficiente ejecutoriedad a la inspección de trabajo; Otra de las limitantes son los montos de las multas en las que incurre el infractor de la normativa laboral son muy bajos circunstancia por la cual el empleador prefiere pagar la multa a garantizar los derechos de las y los trabajadores; a la vez en el ámbito judicial las actas, informes y diligencias practicadas por la Dirección General de Inspección de Trabajo, salvo excepciones legales no tendrán validez en los juicios y conflictos laborales, Art. 597 del Código de Trabajo (NUILA & Ramírez, 2018)

Se convierte en una limitante de alto valor la falta de investigaciones ya sea por parte de las organismos estatales, universitarias y ONG; en el territorio salvadoreño dentro de las diversas áreas del país, en especial investigaciones de fenómenos sociales ya que impactan principalmente la vida de los trabajadores.

Es importante tomar medidas para superar estas limitaciones y garantizar que se realicen investigaciones justas y exhaustivas en los casos de acoso laboral. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos claros para denunciar e investigar el acoso en el lugar de trabajo, capacitar a los investigadores y proteger los derechos de las víctimas.

10. CONCLUSIONES

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite arribar a las siguientes conclusiones

El “Mobbing” o acoso moral es el hostigamiento, agresión o acoso psicológico que una persona recibe en su lugar de trabajo de parte de una o más personas, con la intención de perjudicarla y así termine abandonando su lugar de trabajo. Siendo una forma de violencia difícil de identificar por su múltiples similitudes con otros trastornos o síndromes laborales.

La investigación permitió identificar las diversas formas de manifestación del acoso laboral, determinando los diversos aspectos que el fenómeno presenta; aconteciendo en el propósito del acoso ya sea por su posición jerárquica y por su objetivo, siendo la forma de acoso que más prevalece la ejercida por los altos mandos.

El acoso laboral tiene un distintivo referente a la intencionalidad con que este se ejerce y a la prevalencia y recurrencia en el tiempo, el cual según el ministerio de trabajo debe ser igual o mayor a seis meses para validar dichas acciones como acoso laboral.

El alcance de la repercusión de los riesgos psicosociales representa más allá del 50% de los días laborales perdidos y el 11% se les atribuye a trastornos mentales, los cuales, son producidos por las malas condiciones laborales de la empresa.

El acoso laboral incide directamente en la cultura organizacional de las empresas ya que diversas investigaciones han demostrado el deterioro en la identificación de los colaboradores con las organizaciones, se evidencia la incomodidad con el clima laboral manifestándose en inadecuadas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Las investigaciones de las organizaciones sin fines de lucro y entidades educativas son de mucha relevancia en el acontecer del acoso laboral, sin embargo, cada instancia persigue objetivos propios y diferentes abordando la temática desde diversos puntos de vista manifestando ambivalencia al momento de abordar la problemática.

La industria textil salvadoreña dada su caracterización es una de las más afectadas en cuanto a las violaciones de los derechos de los trabajadores, mayormente referida a la del acoso laboral y acoso sexual, lo cual es ejercido por la falta de conocimientos de acoso por parte de los trabajadores y la falta de importancia de los sectores pertinentes para el refuerzo informativo laboral.

11. RECOMENDACIONES

Es de suma importancia dar a conocer y comunicar a todos los miembros de la organización de qué se trata el mobbing y cómo diferenciarlo de otras problemáticas, para poder así identificarlo en las primeras fases y llevar a cabo una intervención que permita resolver el conflicto.

Las autoridades pertinentes deben velar por la protección y seguridad de sus colaboradores, psico educando a las jefaturas de las organizaciones para evitar que ejerzan el mobbing sobre sus subalternos, haciéndoles énfasis en las afectaciones de sus acciones a la organización misma.

Al ministerio de trabajo promover una reforma de ley con la finalidad de abordar directamente el fenómeno del acoso laboral, definiendo los límites en cuanto a su intencional y recurrencia en el tiempo, aportando una definición clara en cuanto a lo que acoso laboral y cuáles serían sus sanciones pertinentes brindando así una mejor protección y resolución para la víctima.

A las autoridades administrativas de cada organización impulsar programas de acompañamiento psicosocial que permitan al colaborador crear estrategias de afrontamiento y gestión emocional con la finalidad de paliar el impacto negativo del acoso y prevenir posibles afectaciones psicológicas.

Desarrollar actividades de socialización integrando a todos los niveles de la organización para reforzar aspectos como colaboración, cooperación trabajo en equipo, comunicación, entre otros.

A las diversas organizaciones e instituciones educativas crear alianzas coordinando un esfuerzo en conjunto para el abordaje de diversas temáticas como el acoso laboral con una perspectiva social logrando así fines en común como el de impulsar reformas de ley en beneficio de las organizaciones y sus colaboradores en especial de la industria textil.

Al ministerio de trabajo actuar de una manera intensiva, reforzando los mecanismos de protección asegurando las investigaciones y sanciones adecuadas a los delitos cometidos.

CAPÍTULO III.

PROPUESTA SOBRE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS LABORALES, ACCIONES Y MEDIDAS, QUE DEBERÁN IMPLEMENTAR LAS EMPRESAS QUE FORMAN PARTE DE LA INDUSTRIA TEXTIL EN EL SALVADOR PARA FORTALECER LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y ERRADICAR EL ACOSO LABORAL EN ESTE SECTOR.

La existencia de casos de acoso laboral no es algo que tenga lugar en determinados países, sino que se trata de un fenómeno que se da a nivel mundial y causa las mismas consecuencias en la salud de los trabajadores y para la empresa en todos los lugares.

Neuburger, llama al acoso laboral un “Juego sucio” en las organizaciones, por sus consecuencias abrazadoras; para entender el alcance de la repercusión de los riesgos psicosociales en la empresa, es considerable mencionar que más del 50% de los días laborales perdidos se deben a trastornos mentales, los cuales, aproximadamente un 11% de ellos, son producidos por las condiciones laborales de la empresa. Por lo expuesto en la investigación es necesario crear los mecanismos que permitan poder hacer frente a la problemática del acoso laboral.

1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

El acoso laboral es un hecho y está presente en las organizaciones, provocando daños en algunos colaboradores sin reparo, causando incluso la muerte. por tal razón es imperativo desarrollar mecanismos que más haya de paliar el impacto provocado, permitan promover cambios en la cultura organizacional de las empresas; programas formativos que permitan erradicar aquellas prácticas que facilitan la prevalencia del acoso laboral y reformas que protejan

laboralmente a los colaboradores, con mayores sanciones a los victimarios y procesos legales claros y bien definidos en el proceder del tema del acoso laboral.

Se hace énfasis en la Integración de las normas, que debe proceder en los casos de vulnerabilidad; reformas que contemplen estrictamente la temática y sus sanciones claras, para la resolución inmediata que permitan paliar el impacto negativo que deja en sus víctimas.

2. IMPORTANCIA

El acoso laboral es una problemática que a simple vista no se ve, pero esto no significa que no exista; un fenómeno silencioso pero letal, que escala en el mundo empresarial destruyendo todo a su paso.

El desarrollo de investigaciones que profundicen más el tema es de suma importancia para saber afrontar el fenómeno; el compromiso para erradicar las prácticas debe ser un acompañamiento de las empresas y el gobierno de cada país, por lo que es fundamental llevar a cabo y no solo proponer mecanismos que permitan la difusión de información, el análisis de los lugares de trabajo y una puesta en marcha de talleres y capacitaciones de prevención, riesgos laborales y estrategias de afrontamiento para enriquecer el clima organizacional de las organizaciones.

3. JUSTIFICACIÓN

Cada conflicto permite que exista un estudio, desde el origen, las causas, consecuencias y cómo actuar frente a cada problemática. Pero el acoso laboral, aunque no es una enfermedad, se comporta como tal; debilitando a la organización y a sus miembros quienes son la parte más importante de toda empresa.

Pero más allá de toda teoría el desarrollo de programas y reformas en pro del trabajador es porque el acoso laboral no es un libro escrito, sino una cara, una emoción negativa, una desilusión. Es una persona con nombre y apellido por quien vale la pena luchar y erradicar el fenómeno.

4. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

Elaborar un plan de capacitación, prevención y actuación que permita defender el derecho de los trabajadores de ser tratados dignamente, erradicando prácticas que favorecen el acoso laboral.

5. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Respeto y protección a las personas

Confidencialidad

Diligencia y celeridad

Imparcialidad y contradicción

Prohibición de represalias (Protocolo de actuación institucional de tolerancia cero al acoso sexual y laboral, 2016)

6. PROPUESTA

Las medidas preventivas consisten en generar buenas condiciones de trabajo, disminuyendo el estrés, con el objetivo final de mejorar la calidad de vida de todos los empleados; Para que la prevención resulte eficaz, hay que abordar la totalidad de los elementos clave del sistema; esto es, intervenir a nivel de las personas, de los métodos de gestión de empresa, y de los contextos y factores que favorecen la aparición del acoso (Hirigoyen M.-F. , 2006).

El combate a estas formas de violencia no solo consiste en metas jurídicas y políticas expresadas en diferentes instrumentos, sino que requiere de instituciones públicas que respeten y promuevan la igualdad, la no discriminación y la erradicación de todas las formas de violencia.

6.1 DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Colaboradores

Directivos y mandos medios

El propósito de la difusión es dar a conocer todo lo relevante con el acoso laboral, desde su acontecer, sus efectos, síntomas, cómo actuar y como prevenirlo; y todas las sanciones ante el incumplimiento de las leyes.

6.2 CAPACITACIONES

programas formativos para erradicar las prácticas del acoso.

Prevención de acoso y riesgos laborales.

Estrategias de afrontamiento en caso de acoso.

Directores y mandos medios.

Liderazgo.

Comunicación.

Dirección y resolución de conflictos.

Sanciones vinculadas al acoso laboral.

Las capacitaciones son parte de la vida de todo colaborador y la estrategia mediante la capacitación es promover la información clave; el fin es crear programas que permitan la erradicación de prácticas que permiten el surgimiento del acoso laboral.

Capacitaciones de prevención y riesgos laborales y las oportunas estrategias de cómo enfrentar el acoso. Este punto es de suma importancia ya que sin el conocimiento de prevención y erradicación las jornadas no tendrán el efecto esperado.

Las capacitaciones a mandos medios y directores representan una oportunidad para modificar y promover cambios en la cultura organizacional, desde un mejor manejo de la comunicación hasta el desarrollo de proyectos más amplios como bien resultado del clima laboral.

6.3 CREACIÓN DE COMISIÓN EMPRESARIAL PARA LA ATENCIÓN EN CASOS DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL.

Unificación con el ministerio de trabajo

MECANISMO DE PROTECCIÓN

Donde denunciar

Que conlleva la investigación.

Sanción al victimario

Al crear una Comisión para la atención de casos de acoso laboral y sexual, se pretende llevar un mejor control en cuanto a las posibles violaciones que se den en las organizaciones; acompañar a las víctimas en el proceso y asesorar de manera oportuna. Se recomienda que el ministerio de trabajo esté ampliamente relacionado para dar mejores respuestas y más prontas ante las denuncias.

(Protocolo de actuación institucional de tolerancia cero al acoso sexual y laboral, 2016) sugiere que esté integrada al menos por cinco personas y sus respectivas suplentes de las siguientes instancias:

Unidad de Talento Humano

Unidad de Derechos Humanos y Género

Unidad de Asesoría Legal

Dirección de Relaciones Laborales

Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.

Cualquiera de las instancias representadas en la Comisión serán las responsables de recibir las quejas, admitirlas previa revisión del cumplimiento de los requisitos de forma, y tramitar el procedimiento.

Recibir, asesorar y atender a personas en situación de acoso sexual y/o laboral; informar sobre los recursos que la institución puede ofrecerle para su atención; asesorar a las personas ante situación de acoso sexual o laboral; acompañar a la persona en situación de acoso sexual y laboral; recibir denuncias de acoso sexual y laboral de forma verbal o escrita.

6.4 PREVENCIÓN

Para la prevención se desarrolló un programa de tres niveles:

- 1° Intervención sobre las causas que provocan el acoso.
- 2° Desarrollo de estrategias que puedan paliar el impacto negativo del acoso laboral.
- 3° Actuación sobre el daño provocado.

Con el desarrollo de los tres niveles, se pretende conocer inicialmente si existe acoso en las organizaciones y que nivel están presente; el segundo nivel permite analizar el impacto negativo dentro de la organización y utilizar estrategias, como el desarrollo de políticas y procedimientos para garantizar las buenas condiciones laborales bajo el lema libre de acoso.

Estrategias, como tolerancia cero al acoso laboral, promover el desarrollo de actividades con el fin de interactuar bajo la colaboración y cooperación en equipos de trabajo, evaluaciones de desempeño constantes con retroalimentación para un mejor desarrollo institucional, actualizar

procesos de inducción y contratación de personal nuevo, atención médica pertinente, medicamentos y atención psicológica en el lugar de trabajo.

Asimismo, es necesario incluir en las políticas organizacionales “anti mobbing” la condena al acoso laboral en todas sus formas, así como medidas disciplinarias estrictas en el caso de que se cometa alguna infracción. Esto acompañado lógicamente, de un procedimiento que permita recolectar, analizar y tratar las denuncias una vez que ocurren.

Resulta evidente que invertir en acciones para la prevención del mobbing implica una mejora del clima laboral y en un incremento del rendimiento de los trabajadores, así como en la reducción de absentismo y la rotación interna tanto como externa de la organización (Piñuel I. , Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo., 2003)

Tabla N 5 Cronograma de ejecución.

CRONOGRAMA PARA LA EJECUCIÓN DE PROPUESTA.						
ACTIVIDADES MESES / SEMANAS	MESES					
	JUNIO	OCTUBRE	FEBRERO	JUNIO	OCTUBRE	FEBRERO
DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN						
Colaboradores	■	■	■			
Directivos y mandos medios		■	■			
CAPACITACIONES						
programas formativos para erradicar las prácticas del acoso		■	■			
Prevención de acoso y riesgos laborales.			■	■		
Estrategias de afrontamiento en caso de acoso.			■	■		
Directores y mandos medios						
Liderazgo				■	■	
Comunicación				■	■	■
Dirección y resolución de conflictos				■	■	■
Sanciones vinculadas al acoso laboral.				■	■	
PREVENCIÓN						
Conocer qué nivel de acoso laboral presenta mi empresa.					■	■
Estrategias para apaliar el impacto negativo como resultante del acoso.					■	■
Atención psicológica para actuar sobre el daño.					■	■
CREACIÓN DE COMISION EMPRESARIAL PARA LA ATENCIÓN EN CASOS DE ACOSO						
Unificación con el ministerio de trabajo					■	■
MECANISMO DE PROTECCIÓN						
Donde denunciar						■
Que conlleva la investigación.						■
Sanción al victimario						■

BIBLIOGRAFÍA

- Giddens, a. (1997). La teoría social hoy. Ed. Cast. Alianza editorial, s.a., madrid.
- Heinemann, p. (1972). Mobbing-gruppvoald bland barn och vuxna [mobbing-group violence by children and adults - mobbing: violencia grupal por parte de niños y adultos]. Stockholm.
- Hirigoyen, m. (2001). Malestar en el trabajo: acoso moral en el trabajo; separación entre lo real y lo ficticio.paidós.
- Leymann, h. (1996). “the content and development of bullying at work”. European journal of work and organisational psychology, london. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis doctorales/2014/egr/etapas.htm>
- Lorenz, k. (1991). Hier bin ich-wo bist vu? Ethologie dergrauganzlhere - estoy aquí... ¿dónde estás tú? El comportamiento de los gansos]. Munchen: (new edition),piper.
- Marx., c. (1965). Manuscritos económicos y filosóficos. Editora política,.
- Muñoz barda, g. (2014). Mobbing. El acoso psicológico en el derecho laboral,. Obtenido de <ar/doc/1054/2014>
- Piñuel, i. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: editorial sal.
- Piñuel, i. (2003). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid: punto de lectura.
- Piñuel, i., & zabala. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Cantabria: sal terrae.
- Piñuel, i., zabala, & oñate cantero, a. (2002). “la incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en españa: resultado del barómetro cisneros ii, sobre violencia en el entorno laboral”.: harremanak.
- caraballo sequera, m. J. (diciembre de 2019). Acoso laboral y factores organizacionales: revisión de su impacto. (i. T. Petróleo, ed.) Salud de los trabajadores, 27(2), 183- 190.

- Olmedo , m., & gonzález, p. (2006). "la violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento". Revista acción psicológica,, 2.
- #sostrabajadoras, p. (10 de marzo de 2023). Unidad especial contra la violencia y acoso en el mundo del trabajo. <https://twitter.com/rolandocastrosv/status/1634391012494671874?t=05pbdjymwpmfamwa4gyusca&s=09>
- Agudo díaz, j., & ruiz rodríguez, j. I. (2001). Desarrollo práctico del decreto 39/97 de los servicios de prevención. (d. S.I, ed.) Manual de prevención de riesgos laborales.
- Alba, m., hernández, c., & puga. (2013). El acoso laboral en hospitales públicos de la ciudad de méxico. Tesis de maestría, universidad nacional autónoma de méxico.
- Arenas falótico, a. J., bayón perez, j., & lominchar jiménez, j. (noviembre de 2020). Comprensión del acoso laboral . (u. Nebrija, ed.) Revista plus economía, 8(2). <https://www.researchgate.net/publication/352285138>
- Ashforth, b. (1994). Petty tyranny in organizations. Human relations., 2(47), 755-778.
- Asociación mujeres transformando/el salvador. (2022). <https://www.mujerestransformando.org/los-sacrificios-detras-de-cada-puntada/>. Sacrificios detras de cada puntada.
- Barrett, r. (2016). La organización impulsada por valores.
- Cardona, j. M. (1986). La cultura empresarial. Especial directivos., 17(2).
- Código de trabajo. (31 de julio de 1972). D.l 15. El salvador: trabajo y previsión social; d.o 142, tomo 236.
- Constitución de la república de el salvador. (1983). D.c 38. San salvador: asamblea constituyente; d.o 234. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/69a06b07-4f30-4f0e-8fb1-d664a3e6d8cc.pdf>
- Convenio n.º 190 de la organización internacional del trabajo (oit), sobre la eliminación de violencia y el acoso en el mundo del trabajo. (18 de mayo de 2022). Derecho administrativo, d.l 385. Asamblea legislativa; d.o 93, tomo 435.

- Cornejo escalante, c. C., fabián lara, n. Y., gómez orellana, w. J., & mejía montano, k. G. (2017). Características del acoso laboral de los empleados del sector comercio en el municipio de antiguo cuscatlán y sta. Tecla, departamento de la libertad, el salvador. *Realidad empresarial, universidad centroamericana "josé simeón cañas"*(3), 20-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5963>
- Cuenca, r. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.
- Digestyc, d. G. (2021). *Encuesta de hogares de propósitos múltiples (ehpm)*.
- Einarsen, s. Y. (2006). “antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo:una revisión de la literatura”. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*.
- El mundo. (29 de enero de 2024). Las exportaciones de maquila cayeron un 23.1 % en 2023. El mundo. https://diario.elmundo.sv/economia/las-exportaciones-de-maquila-cayeron-un-231-en-2023?fbclid=iwar3oi2uk5ymxiodad4kutc6vmg6ew_4rzc9jbmlkfmfacxqb5ppfcryh4jq
- Escartín, j., rodríguez- carballeira, a., & zapf, d. (2012). *Mobbing. Acoso psicológico en el trabajo*. Madrid.
- Escudero, m. (2011). *Impacto del acoso laboral y los conflictos interpersonales en la salud de los trabajadores del poder judicial de la provincia de buenos aires*. Tesis doctoral. , universidad nacional de la plata, argentina.
- Félix, m. (2012). *Mobbing en la república dominicana: análisis de la incidencia y de sus factores*. Universidad de la rioja, república dominicana, santo domingo.
- Fundacion paz y solidaridad serafina aliaga de comisiones obreras. (2005). “centroamericanas nadando a contracorriente; experiencias de trabajo en la maquila”.
- García rivera, b. R., álvarez medina, m., ramírez barón, m., & aranibar gutiérrez, m. (2018). Acoso laboral a las mujeres en las maquiladoras, ¿mito o realidad? (i. 2683-2690, ed.) *The anáhuac j.*, 18(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2018v18n1.04>
- García-allen, j. (7 de octubre de 2022). los 6 tipos de mobbing o acoso laboral. *Mente y psicología*: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-de-mobbing-acoso-laboral>
- Giddens, a. (1997). *La teoría social hoy*. Ed. Cast. Alianza editorial, s.a., madrid.

- Gómez, i., & hernández, l. C. (2014). Acoso laboral y factores organizacionales: revisión de su impacto. La comunicación en tres casos de acoso laboral. *Revista diversitas, perspectivas en psicología*, 10(2), 307-320.
- Gómez, i., & hernández, l. C. (2014). La comunicación en tres casos de acoso laboral. *Revista diversitas, perspectivas en psicología*, 10(2), 307-320.
- González-trijueque, d. Y. (2008). El acoso psicológico en el lugar de trabajo. Antecedentes organizacionales. *Boletín de psicología.*, 93, 7-20. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/n93-1.pdf>
- Guatemala t. (agosto de 2012). Tecoloco guatemala. Acoso laboral sinónimo de violencia en blog guatemala.: recuperado de <https://www.tecoloco.com.gt/blog/acoso-laboral-sinonimo-de-violencia.aspx>
- Heinemann, p. (1972). Mobbing-gruppvoald bland barn och vuxna [mobbing-group violence by children and adults - mobbing: violencia grupal por parte de niños y adultos]. Stockholm.
- Hirigoyen, m. (2001). *Malestar en el trabajo: acoso moral en el trabajo; separación entre lo real y lo ficticio*. Barcelona: paidós.
- Hirigoyen, m. F. (2014). *Todo lo que hay que saber sobre el acoso moral en el trabajo*.
- Hirigoyen, m.-f. (2006). *El acoso moral en el trabajo: distinguir lo verdadero de lo falso*. Paidós. .
- La organización de mujeres salvadoreñas por la paz (ormusa). (agosto de 2019). *Percepción de la violencia laboral contra las mujeres en los sectores público y privado*.
- Ley de igualdad, equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres. (08 de abril de 2011). D.f 645. San salvador, el salvador: sistema judicial; d.o 70, tomo 391. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/e493ce9a-9fe6-4ef3-a19c-1173017da25c.pdf>
- Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo. (5 de mayo de 2010). D.c. 254. San salvador: trabajo y previsión social; d.o. 82, tomo:387. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/bf537ba8-d9bb-401d-be2b-88a8e69348eb.pdf>
- Leymann, h. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces; violence and victims. *Violence and victims*, 5(2), 119-126.

- Leymann, h. (1996). "the content and development of bullying at work". European journal of work and organisational psychology, london. [Http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/egr/etapas.htm](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/egr/etapas.htm)
- Liquez de hernández, x. M. (2014). "el mobbing como un factor que incide en la rotación de personal y aumento del nivel de estrés laboral en instituciones que prestan servicios de salud en la ciudad de sonsonate. Universidad dr. José matías delgado. Antiguo cuscatlan : creative commons.
- López tello , j. K. (2015). "niveles de acoso laboral (mobbing) en los colaboradores del seguro social de huehuetenango.". Tesis de grado, universidad rafael landívar, psicología industrial/organizacional, gautemala.
- Lorenz, k. (1991). Hier bin ich-wo bist vu? Ethologie dergrauganzlhere - estoy aquí... ¿dónde estás tú? El comportamiento de los gansos]. Munchen: (new edition),piper.
- Martin, d., & pérez, j. (2001). Mobbing, violencia física y acoso laboral. Madrid.
- Marx., c. (1965). Manuscritos económicos y filosóficos. Editora política, la habana.
- Melchor, f. (2009). Consecuencias del acoso laboral en un grupo de colaboradores de diversas empresas del sector privado de la ciudad de guatemala. Tesis de licenciatura inédita, universidad rafael landívar. , guatemala .
- Meseguer de pedro, m. (2008). El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. Tesis doctoral, universidad de murcia, departamentos de la umu::psiquiatría y psicología social, españa. [Http://hdl.handle.net/10201/2119](http://hdl.handle.net/10201/2119)
- Monzón, g. G. (20 de octubre de 2021). Inventario de acoso laboral de leymann: una herramienta contra el acoso. Psicosociología: <https://evaluacionpsicosocial.com/category/psicosociologia/>
- Moreno jimenes, b., roguiguez muñoz, a., garrosa, e., & morante, m. E. (2004). Acoso psicológico en el trabajo: una aproximación organizacional. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 20(3), 277-289. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/95332.pdf>
- Moya, d. F., & lascano, a. M. (2021). El acoso laboral y la protección jurídica al trabajador en ecuador. Revista sociedad & tecnología, 76-90. [Http://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/115/313](http://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/115/313)

- Muñoz , & bautista. (2019). Acoso laboral y su efecto en la satisfacción de los trabajadores y personal administrativo de la universidad estatal de milagro. Ecuador.
- Muñoz barda, g. (2014). Mobbing. El acoso psicológico en el derecho laboral,. 1. Ar/doc/1054/2014
- Neuman,, j., & barón, r. (1998). Workplace violence and workplace aggression. Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets., 24(3), 391-440. <https://doi.org/10.1177/014920639802400305>
- Nuila, a., & ramiréz, m. (septiembre de 2018). La figura del acoso laboral en la legislación salvadoreña. Universidad de el salvador .
- Oit. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.
- Oms. (2014). Official records of the world health organization, n° 2. Preámbulo de la constitución de la organización mundial de la salud. Nueva york.
- Organización de mujeres salvadoreñas por la paz, (ormusa). (2017). La violencia laboral contra las mujeres. Desafíos para la justicia laboral . Mujer y mercado laboral, 15.
- Ormusa. (2017). Mujer y mercado laboral.
- Orozco, e. (2014). Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones. Licenciatura inédita,, universidad rafael landívar., guatemala.
- Pddh. (2011). Procuraduría para la defensa de los derechos humanos pddh, “informe especial sobre el acoso sexual y laboral, respuestas de las instituciones ante la violencia hacia las mujeres” (el salvador, procuraduría adjunta para la defensa de los derechos de la mu. San salvador.
- Pérez, j. (2006). “globalización, económica y salud ". Revista de factores psicosociales y salud mental en el trabajo.
- Piñuel, i. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Santander: editorial sal.
- Piñuel, i. (2003). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Madrid: punto de lectura.
- Piñuel, i., & zabala. (2001). Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Cantabria: sal terrae.

- Piñuel, i., zabala, & oñate cantero, a. (2002). “la incidencia del mobbing o acoso psicológico en el trabajo en españa: resultado del barómetro cisneros ii, sobre violencia en el entorno laboral”. España: harremanak.
- Prensa gráfica de el salvador. (10 de marzo de 2022). Organizaciones feministas de la industria textil denunciaron que una de sus compañeras murió en 2021 por dichos abusos. Mujeres denuncian abusos en maquilas. https://doi.org/https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/mujeres-denuncian-abusos-en-maquilas-20220309-0079.html#google_vignette
- Priego, l. (2008). Situaciones y conductas más comunes de acoso laboral en las personas que han ocupado mandos medios en empresas privadas guatemaltecas. . Tesis de licenciatura inédita, universidad rafael landívar., guatemala.
- Procuraduría para la defensa de los derechos humanos pddh. (2011). Informe especial sobre el acoso sexual y laboral, respuestas de las instituciones ante la violencia hacia las mujeres”. 12.
- Red centroamericana de mujeres en solidaridad, c. L. (2012). "el acoso laboral afecta mi salud física y mental: trabajar en ambientes libres de violencia es mi derecho". Cartillas educativas, san salvador.
- Reforma al código de trabajo. (2018). D.l 900. Trabajo y previsión social.
- Refórmase la ley especial integral para una vida libre de violencia para las mujeres. (13 de marzo de 2023). D.f 664. San salvador: sistema judicial; d.o 50, tomo 438. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/74c1cda0-5897-4f33-8130-daff687ff929.pdf>
- Reid, j., & hubbell, v. (marzo- abril de 2005). Creating a performance culture. Ivery business, 69(4), 1.
- Riascos, w. (2014). Psicología de las organizaciones y del trabajo. Universidad de san buenaventura, cali.
- Robbins, r., & judge, t. (2009). Comportamiento organizacional. (vol. Décimo tercera edición). México: prentice hall .
- Robbins, s. P. (2013). Comportamiento organizacional (decimoquinta edición ed.). (i. 978-607-32-1980-8, ed., & l. E. Ayala, trad.) México: pearson. Retrieved 2023.

- Rodríguez, c. (2011). Efectos en el desempeño de personas que han sido víctimas de acoso laboral en una entidad bancaria estatal de guatemala. Tesis de licenciatura inédita., universidad rafael landívar, guatemala. .
- Romero rodeno, m. J. (2006). Un fenómeno común en argentina y españa: el acoso moral en el trabajo. Estudios de teoría crítica de derecho del trabajo (inspirados en moisés meik). (g. G. Zas, ed.) Buenos aires: editorial bomarzo, latinoamericana,.
- Sáez, , M. (2001). Violencia psicológica en el trabajo,. Piramide.
- Sala de lo civil. (12 de 06 de 2017). Cámara primera de lo laboral; 243-cal-2014. <https://sv.vlex.com/vid/sentencia-n-243-cal-849656526>
- Secretaría técnica y de planificación de la presidencia. (2016). Protocolo de actuación institucional de tolerancia cero al acoso sexual y laboral. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=3ad0e2aada305c36jmltdhm9mty5mjkyntywmczpz3vpzd0wntrlmdiyoc1lmzg2lty4zwetmtfmzc0xm2qxztixzjy5ngumaw5zawq9nte3nw&ptn=3&hsh=3&fclid=054e0228-e386-68ea-11fd-13d1e21f694e&psq=protocolo+de++actuaci%c3%b3n+++institucional+de++tolera>
- Toro, f. (2009). Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. Revista interamericana de psicología ocupacional, 17.
- Toro, j. P., & gómez-rubio, c. (2016). Factores facilitadores de la violencia laboral . Una revisión de la evidencia científica en américa latina.
- Trabajo y previsión social. (31 de 07 de 1972). Código de trabajo de el salvador, derecho laboral, decreto 15. Diario oficial 142, tomo 236. San salvador. <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/a740402c-bd65-41df-894a-0b72a3106f35.pdf>
- Uca, r. (2017). Violencia laboral. El silencio en la maquila [grabado por universidad centroamericana José Simeón Cañas]. El salvador. Retrieved 01 de agosto de 2023, from https://youtu.be/z_p3a5iu6b8
- Universidad de santiago de chile. (s.f.). Conductas de acoso laboral, algunos ejemplos. <https://ddp.usach.cl/sites/depto-personas/files/8.%20conductas%20de%20acoso%20laboral.%20algunos%20ejemplos.pdf>

- Verrati, y. (2008). El acoso labora compartiendo una búsqueda su transformación desde la perspectiva de género. Universidad central lisandro alvarado. Barquisimeto.
- Virginia, h. D. (1998). La maquila en el salvador. Openedition. <<http://books.openedition.org/iheid/6036>>. Isbn: 9782940503742.
- Ysuca. (6 de julio de 2023). Las maquilas en el salvador confeccionan violaciones a derechos humanos. . Radio ysuca: <https://ysuca.org.sv/2023/07/las-maquilas-en-el-salvador-confeccionan-violaciones-a-derechos-humanos/ysuca>, 91.7 fm.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La presente entrevista es con fines estrictamente académicos y completamente confidencial; no se solicitarán nombres o direcciones con el propósito de proteger su identidad y no poner en riesgo su puesto de trabajo.

Indicación: Favor marcar con una X la respuesta que considere acorde a su situación.

Sexo

Femenino _____ Masculino _____

Edad

18-25 años _____

26-35 años _____

36- 45 años _____

Estado civil

Soltero/a _____ Casado/a _____ Unión libre _____

Es usted jefe/a de hogar

Si _____ No _____

Nivel académico

Primaria _____ Tercer Ciclo _____ Bachillerato _____ Universitario _____

Tiempo de laborar en la institución:

0-2 años _____ 3-5 años _____ 6-10 años _____ más de 10 años _____

¿Sabe usted que es acoso laboral?

Si _____ No _____

Cuándo le digo acoso laboral ¿En qué piensa?

¿Ha sido o es víctima de acoso laboral en su lugar de trabajo?

Si _____ No _____

Si su respuesta anterior es si, ¿Con que frecuencia?

Todos los días _____

1 vez a la semana _____

1 vez al mes _____

Rara vez _____

¿De quién recibe este maltrato?

Director/a _____

Supervisor _____

Otros compañeros _____

Su horario de trabajo ha sido modificado permanentemente sin consultarle, y esto le ha generado inconvenientes, de posible causa de despido.

Si _____ No _____

Han descalificado y menospreciado su trabajo, haciéndole sentir que no es importante dentro de la organización.

Si _____ No _____

¿Ha intentado cambiar de trabajo o abandonar su trabajo actual a causa de acoso laboral?

Si _____ No _____



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Entrevista dirigida a la LIC. Marilyn Sánchez Najarro
Coordinadora Unidad de Ciudadanía de las Mujeres

Mujeres Transformando

La presente entrevista es con fines estrictamente académicos con la intencionalidad del enriquecimiento del fenómeno del acoso laboral y su repercusión en las industrias textiles salvadoreña.

¿Qué es acoso laboral desde la rama de su conocimiento?

¿Cuáles son las señales de alerta del acoso laboral?

¿Qué importancia posee la definición legal del acoso laboral?

¿Cuáles son las consecuencias legales del acoso laboral?

¿Qué medidas se pueden tomar para abordar el acoso laboral en el lugar de trabajo?

¿Cómo se puede prevenir el acoso laboral en las maquilas textiles?

¿Cómo se puede recopilar pruebas para demostrar la existencia del acoso laboral en las maquilas textiles?

¿Cómo se puede proteger a los empleados que denuncian el acoso laboral?

¿Cómo se puede apoyar a los empleados que han sido víctimas de acoso laboral en las maquilas textiles?

¿Cómo organización ha identificado y acompañado casos de acoso laboral, cuáles han sido sus limitantes?

¿Para usted, existe deficiencia en los cuerpos normativos en materia legal para la protección del trabajador frente al acoso laboral?

¿Considera que, al crearse una ley especial sobre el tema de acoso laboral, debe tomarse en cuenta un procedimiento administrativo como una medida alterna de solución de conflictos?

Desde su experiencia qué recomendaciones haría al ministerio de trabajo y a la asamblea legislativa para proteger a los empleados que sufren de acoso laboral.