

El acoso en el lugar de trabajo

Narbelis del Valle Maizo Morales¹

UNESR - Núcleo Caracas | narbelis.maizo@gmail.com

Fecha de recepción: **5 junio 2024**

Fecha de aceptación: **29 julio 2024**

RESUMEN

El acoso laboral se ha convertido en un problema creciente de salud pública, existen pocas investigaciones y desarrollo del tema en Venezuela, esta investigación avanza en esa tarea de determinar los contextos y hechos que conforman el acoso laboral, su conceptualización y señalar herramientas posibles para orientar su abordaje y avanzar hacia su prevención. La investigación se construye desde mi experiencia laboral durante más de 10 años en la banca privada, también en el análisis de contenidos, donde caracterizo las diferentes formas sutiles de hostigamiento y sus consecuencias. Constaté la importancia de las instancias, roles ejercidos, los espacios de diálogo y discusión para determinar y ventilar las situaciones, su posible superación para el logro de un trabajo seguro y sano. Asimismo, ofrezco una fundamentación teórica que permite comprender en qué consiste el acoso laboral, sus consecuencias en la salud y una respectiva propuesta de formación.

Palabras clave: Acoso laboral, Condiciones, Comunicación, Sistématico, Psicosocial.

¹ Soy una trabajadora con 17 años de experiencia en BBVA Banco Provincial y 12 años en INPSASEL donde estoy actualmente como Coordinadora de Programas Educativos. Soy Lic. en Administración de Empresa, Lic. en Comunicación Social y Magíster en Pedagogía Crítica.

Antesala

El acoso en el lugar de trabajo conocido también como *mobbing*, está adquiriendo notoriedad, se caracteriza por una forma de relacionarse, con una carga emocional agresiva que interfiere con el proceso de trabajo, son esas forma de hablar y dar las instrucciones, son relaciones que se construyen con base en conductas inadecuadas de manipulación, subestimación e irrespeto: expresado en el tono de voz, en actitudes despectivas que se ejercen de manera constante entre trabajadores del mismo cargo, superiores y/o subordinados, asociado a comunicaciones negativas, de manera sistemática y por un período prolongado de tiempo, como nos indica Leymann, H. (1996).

Dada su complejidad, y que son situaciones que se presentan en el medio laboral, parto de mi experiencia y análisis documental para conocer la forma como se gesta, características en que se expresa y consecuencias para la salud y bienestar del trabajador y la eficiencia de la empresa. En cuanto a las fuentes que consulté es la actualizada y la más citada en investigaciones similares.

Acevedo y Gonto (2017), afirman que la violencia laboral se nutre de las relaciones sociales de explotación, modificando los ataques según el contexto y la época: desde los azotes a esclavos hasta las humillaciones a los obreros fabriles, como la negación de bonos de producción o despidos injustificados a los trabajadores. En relación a lo anteriormente señalado, viví esta experiencia en la entidad bancaria privada donde laboré por 12 años. En cuanto a la negación de bonos, conté con la ayuda de los delegados y delegadas de prevención, para sobrellevar las situaciones y momentos de tanta tensión a los que me vi expuestas por las autoridades de la entidad bancaria, al crear

un Sindicato Bolivariano. Igualmente, observé muchos casos de compañeros de trabajo a los cuales no se les asignaban los aumentos correspondientes, les negaban las solicitudes de préstamos; de cambio de puestos de trabajo, la imposición de jornadas que sobrepasaban las horas establecidas, sin contar los gritos y en muchos casos hasta la descalificación pública, incluso observé con asombro despidos injustificados de algunos compañeros, observé episodios de ansiedad, depresión, problemas de sueño, trastornos físicos, tuve la ocasión de escuchar sus angustia y compartir su desespero, también observé como su vida familiar fue afectada, al punto de evidenciar separaciones de núcleo familiar.

El acoso laboral también puede tener un impacto negativo en el rendimiento de las organizaciones. Las víctimas de acoso laboral pueden sentirse desmotivadas, estresadas y con miedo, lo que puede afectar en su productividad y su compromiso con la empresa.

Al consultar a Bonilla (2006), pude identificar sectores laborales más propensos a que exista el acoso laboral como son: empresas de sectores de salud, fuerzas militares, empresas privadas y me consta que la identidad bancaria donde se mide el desempeño de los trabajadores por logros. Puedo decir que, toda organización donde exista un estilo de gerencia vertical jerárquico, excesivamente rígido, sus trabajadores están más expuestos o tienen más factibilidad de enfrentarse a este flagelo.

La identificación de su origen, forma como se produce y desarrolla el acoso laboral me permitió generar los correctivos en el proceso de trabajo y generar pautas para impulsar un clima organizacional que genera satisfacción y sentido de pertenencia, tener una percepción del trabajo como una actividad que ayuda a crecer y desarrollarse y no a una actividad que genera angustia

y desequilibrio.

Por mi experiencia, puedo asegurar que he vivido momentos de gran angustia en virtud de mi rol como sindicalista y al observar la necesidad que sentía de ayudar a mis compañeros trabajadores que al igual que yo por dignidad defendimos nuestros derechos, los cuales se vulneraban por parte de los representantes del patrono, vale destacar que la persecución era tan fuerte, que les prohibieron a mis compañeros de trabajo la comunicación con mi persona, al punto de que hasta al sanitario me perseguía mi jefe, para evitar la comunicación con los trabajadores.

Con este trabajo aporto herramientas con base en mi experiencia que contribuyan con la construcción de un lugar de trabajo seguro y saludable; el trabajador tiene el derecho de contar con unas condiciones y un ambiente adecuado para el ejercicio pleno de su facultad y las empresas deben garantizarlo, para así poder contribuir eficientemente con el éxito del objetivo de la empresa o institución.

Al constatar el desarrollo en Venezuela del sector servicio me llevó a profundizar en los factores psicosociales que están afectando a los trabajadores y de conocer en particular la ocurrencia de esta problemática planteada de hostigamiento laboral.

Mi trabajo constituye un modesto aporte que llama la atención en relación con esta problemática y es importante abocarse al mismo, dado que los avances en los procesos gerenciales, el conocimiento de la dignidad humana y el desarrollo de tantos medios tecnológicos y avance en la conciencia humana no compaginan con esas formas atávicas

de hostigamiento y maltrato de las personas.

Por lo cual considero importante la Teoría Ecológica de *Bronfenbrenner*, quien define un sistema ambiental basado en el desarrollo individual en los diferentes entornos en los que vive, influyendo así en su cambio y desarrollo cognitivo, moral y relacional. Mi experiencia sobre el acoso laboral y la Teoría Ecológica de *Bronfenbrenner* fueron los que me motivaron a escribir sobre este flagelo, en virtud que dicha teoría define un sistema ambiental basado en el desarrollo de los individuos a través de los diferentes ambientes en los que se mueve y que influyen consecuentemente en sus cambios y desarrollo cognitivo, moral y relacional, dicha teoría que considero súper importante para la interacción social de los individuos; este flagelo a pesar que se encuentra en el ámbito laboral, el que lo padece se ve afectado en el ámbito laboral, familiar y social. No obstante, podemos reafirmar que no solo es en lo laboral sino la afectación es en todos los ámbitos donde se desarrolla el individuo.

Al abordar esta investigación, realicé una reconstrucción de la experiencia vivida, donde se incluyó no solo los hechos, sino los estados emocionales, acciones, actitudes, realicé la reconstrucción del contexto laboral, identifiqué y caractericé las instancias de la institución, a los trabajadores afectados y las instancias de los trabajadores, se muestra las acciones de sus actores y qué genera en los trabajadores.

Considero importante resaltar que el intercambio de saberes en la comunidad de aprendizaje “José Salamat Khan Fernández” (Chino Khan), todos los seminarios vistos, fueron de gran importancia para mi crecimiento profesional y personal, sobre todo, el seminario de desarrollo endógeno al ver la investigación desde otra perspectiva, al sentir la conexión con

mis raíces, en el sentido de que mi infancia la viví rodeada de naturaleza, donde ella, en muchas oportunidades, nos daba directamente de comer. Asimismo, el seminario de ecología del desarrollo humano, ya que al estudiar el comportamiento humano podemos mejorar la sociedad, debemos vernos desde dentro hacia afuera, debemos ser seres sentipensante.

Igualmente construí un aparato crítico, de una forma novedosa dado que establecí un diálogo con los saberes, en la que analicé hasta qué punto esos conceptos, definiciones y proposiciones van dando cuenta de la experiencia vivida, es decir, no es una simple comparación, sino más bien, una iluminación que me permitió caracterizar de forma coherente con la experiencia. Esto se me fue dando de manera que me permitió el tratamiento de las fuentes para pensar en la forma en cómo generar procesos de aprendizaje, crear las condiciones para que se pueda no solo comprender la problemática del acoso laboral sino la forma de abordarla y prevenirla en los lugares de trabajo, a eso responde la propuesta formativa que se presenta, Programa Intensivo de Formación Integral (PIFI) sobre acoso laboral.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Lo que realicé en mi trabajo de investigación, es un abordaje del acoso en el lugar de trabajo, es decir, el acoso laboral a través de la presentación de la experiencia vivida; establecí lo que es el acoso laboral, sus características, tipos y consecuencias. Realicé en forma detallada la narrativa de la experiencia donde señalé las acciones, sentimientos, actividades. Igualmente, establecí claramente las instancias que participan y el contexto de la actuación de todo, caractericé a los trabajadores y las afectaciones a sus vidas y sobre todo pude

evidenciar el malestar e interés que intervienen en el transcurrir.

Mi trabajo de investigación es un acercamiento a esta problemática realizado desde una experiencia que le da una connotación orgánica, es decir, que se ilustran con claridad los conceptos y definiciones construidos. Ahora bien, es un estudio en el sector servicios, y aunque es muy importante siendo del sector terciario de la economía, no abarca todo el abanico y diversificación de este sector, sin embargo, si señala situaciones que se están dando en muchos centros de trabajo de este sector.

En cuanto al objetivo propuesto realicé un análisis documental completo que permite conocer la forma como se gesta, sus características y consecuencias para la salud y bienestar del trabajador y la eficiencia de las empresas. En cuanto a las fuentes consultadas son las actualizadas y las más citadas en investigaciones similares. El principal aporte es que se trabajan las fuentes para ser comprendidas y aprendidas en un proceso de formación, se constata un lenguaje comprensivo a pesar del nivel técnico que requiere.

REFLEXIÓN FINAL

Un aporte importante de mi investigación, es la convicción que para gestionar cualquier situación o sospecha de acoso en el lugar de trabajo, es acudir al estudio del clima organizacional porque nos permite identificar actitudes y comportamientos de cada uno de sus miembros. El clima organizacional afecta en gran medida la estabilidad del ambiente laboral, pues si existe un desequilibrio en la salud física y/o mental de un empleado, pueden surgir conflictos que generen inestabilidad en el sistema de trabajo, interrumpan la comunicación y dificulten el desempeño laboral, al punto de afectar el entorno social del

individuo afectado.

Dado lo complejo de estas situaciones de acoso laboral sugiero sesiones informativas y formativas con los trabajadores y trabajadoras para establecer políticas y normativas en la empresa de respeto mutuo y sanciones dentro de la organización para evitar que el acoso laboral se desarrolle a través de cualquiera de sus elementos.

Quiero destacar la importancia de aportar herramientas prácticas a los trabajadores para abordar este flagelo, en primer lugar, que comenten con los compañeros de trabajo como se están sintiendo; segundo, acudir a las instancias de apoyo al trabajador o trabajadora, en fin, evitar el aislamiento y la pérdida progresiva de la autoestima. Mi mayor esfuerzo con mis compañeros fue ayudarlos a crecer en la conciencia de sus derechos laborales, que el trabajo no es solo una forma de ganarse la vida, sino que lleva consigo el desarrollarse como persona, que sea gratificante.

Puedo afirmar que, el acoso laboral desarrolla ataques tan sutiles y sofisticados que son casi imposibles de detectar, pude constatar en mi labor como sindicalista que deja una huella imborrable en sus víctimas. Afecta directamente al estado físico y mental de la víctima, lo que a su vez perjudica el desempeño positivo, ya que genera, entre otras cosas; desconfianza, apatía, discordia, sentimientos negativos entre compañeros.

Tal conducta viola la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes laborales vigentes. Por lo que considero importante incluir sesiones formativas e informativas a los trabajadores y trabajadoras, establecer políticas y normativas y sanciones dentro de la organización empresariales para evitar que el acoso laboral se desarrolle a

través de cualquiera de sus elementos. Asimismo, considero muy importante investigar a profundidad el efecto destructivo que tiene actualmente el acoso laboral en las organizaciones y la sociedad en general con el fin de tomar medidas preventivas frente a este flagelo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, D. y Gonto, C. (2017). Acoso Moral En El Trabajo Academia. edu https://www.academia.edu/43462452/ACOSO_MORAL_Y_POLITICAS_PUBLICAS_ACEVEDO_GONTO_2017_.
- Adams, A. (1992). The Standard Guide to confronting bullying at work. USA: Nursing Standard.
- Becerra, J. (14 de 06 de 2023). INTELIGENCIA ARTIFICIAL ¿Qué es el PNL? Explicación del Procesamiento del Lenguaje Natural. Recuperado el 17 de 08 de 2023, de <https://cio.com.mx/>; <https://cio.com.mx/que-es-la-pnl-explicacion-del-procesamiento-del-lenguaje-natural/>.
- Bonilla (2006). Laboratorio actual Vol. 22, No. 39 p. 20-21.
- Brodsky, C. (1976). The harrassed worker. En C. Brodsky, The harrassed worker (pág. 174). Alemania: Lexington Books.
- Bronfenbrenner, U. (1979). The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design. Harvard University Press.
- DiMaggio, P. (01 de 12 de 2015). Adapting computational text analysis to social science (and vice versa). Inicio de los diarios sabios. Recuperado el 10 de 11 de 2022, de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2053951715602908>.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. European Journal of Work & Organizational Psychology, 5

(2), 165.

Lorenz, K. (1966). The psychobiological approach: methods and results - Evolution of ritualization in the biological and cultural spheres. The Royal Society <https://doi.org/10.1098/rstb.1966.0011>.