

Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano¹

Javier Giraldo²
Universidad Santo Tomás
Corporación Universitaria Iberoamericana

Recibido: Enero 21 de 2005
Revisado: febrero 28 de 2005
Aceptado: Mayo 16 de 2005

Resumen

Este artículo presenta el fenómeno del acoso laboral (mobbing) como una situación disfuncional y frecuente en el contexto organizacional que, además, se perpetúa y es alimentada por la escalada simétrica de violencia que vive Colombia. Afrontar el fenómeno es una oportunidad para cumplir con la responsabilidad social, disciplinar y empresarial que favorece, a su vez, contextos de desarrollo éticos. Se propone una atención urgente tanto desde lo legal como de la psicología organizacional en aras de mejorar la calidad de vida laboral.

Palabras clave: psicología organizacional, acoso laboral, violencia, agresión.

Abstract

This article presents the phenomenon of the harassment labor (mobbing) like a disfuncional and

¹ El presente artículo es un avance de la investigación interinstitucional titulada "Estudio bibliométrico de las investigaciones sobre acoso laboral en Bogotá, D.C. durante el período 1990 - 2004", que se lleva a cabo entre la Universidad Santo Tomás (código 2004-006) y la Corporación Universitaria Iberoamericana (código 966).

² Correspondencia: Javier Giraldo, Facultad de Psicología. Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: javiergiraldo@correo.usta.edu.co; jvgiraldo@hotmail.com.

frequent situation in the organizational context that, in addition, is perpetuated and fed by the symmetrical scaling of violence that Colombia lives. To confront the phenomenon is an opportunity to fulfill the social, professional and enterprise responsibility, which favors, as well, development ethical contexts. An urgent attention is sets out as much from legal thing as from organizational psychology for the sake of improving the quality of labor life.

Key words: organizational psychology, mobbing, violence, aggression.

Presentación

El acoso laboral (*mobbing*) se entiende como un fenómeno que trata del abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o desde un superior hacia su subordinado, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas (González, 2003; Hirigoyen, 2001a). Ahora bien, el presupuesto básico sobre el cual se desarrolla el presente artículo establece que las organizaciones laborales son entes sociales articulados en estructuras psicosociales más amplias (Da Silva, 2002; Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001; Dávila, 1985), y se constituyen en este momento, de acuerdo con Hammonds (2004), en el principal transmisor de valores de la contemporaneidad; se entienden, pues, como parte activa de la condición de violencia que vive Colombia, al perpetuar y alimentar ésta situación disfuncional. Aunque se reconoce que en Colombia se vive en guerra y ésta “[...] ha creado la crisis humanitaria más grave del hemisferio occidental” (Egeland, en Pavón, 2004, p. 26), no se tiene en cuenta a la empresa -denominada en la actualidad organización laboral- como actor primordial que expresa en sí mismo el desarrollo social.

Así, para el desarrollo del tema se presentan tres ejes de análisis: a) el contexto colombiano y la situación de violencia endémica; b) la organización laboral y su relación con lo social, con la responsabilidad que tiene con las personas y la sociedad, y c) el acoso laboral, sus consecuen-

cias y comprensión a partir de los dos ejes anteriores. Todo esto para concluir acerca de la responsabilidad que tiene la empresa, y cómo desde lo legal y la psicología organizacional se hacen aproximaciones que favorecen contextos de desarrollo éticos, competitivos y que promueven la calidad de vida laboral.

El contexto colombiano

“Desde mediados del siglo pasado, Colombia vive en un estado de convulsión permanente a partir de la actividad de los movimientos revolucionarios, carteles de la droga y los grupos paramilitares” (Pavón, 2004, p. 26). Estos mismos elementos son señalados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-(2003) y por la Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2003).

Esto se refleja en una situación endémica de violencia indiscriminada y compleja por la cual diariamente se habla de secuestro, corrupción, maltrato, acoso, injusticia, impunidad, concentración de la riqueza y el ingreso, baja capacidad de ahorro, baja competitividad, desequilibrios regionales, desempleo, economía subterránea, ineficiencia del sistema financiero, déficit fiscal, pobreza, no futuro de la juventud, desinformación, concentración del poder, ausencia de una verdadera democracia y debilidad,

ausencia y complicidad del Estado, etc. (Amaya, 2000).

Se encuentra, entonces, una sociedad inestable, compleja, confusa y conflictiva, en la que se atacan los síntomas y no las causas, “[...] desigual, atrasada, atemorizada, encerrada en sí misma y con escasa visión de futuro” (Amaya, 2000: 21), en la que prima el interés particular sobre el bien común, se aplican fórmulas universales sin adaptación a las condiciones propias del país y se olvida la esencia y el “[...] centro de todo: el hombre” (Amaya, 2000, p. 74).

En consonancia con lo anterior, el Estudio Colombiano de Valores -ECV- al describir “los colombianos de hoy” en un proyecto que parte de una investigación mundial sobre los cambios socioculturales y políticos de las sociedades, encontró que aunque la gran mayoría considera que sale bien librado de esta situación, ya que presenta el “efecto burbuja” (aislamiento de la realidad en la medida que no lo toque, se acostumbra a ella y/o no lo afecta); sin embargo, tiene una gran desconfianza hacia sus instituciones y tendencia al individualismo (Centro de Estudios Culturales -CEC, 2004). Esto es muy grave porque las relaciones, la sociedad y la economía se mueven “[...] por la confianza y el no tenerla pone en peligro la integridad del sistema” (Ospina, citado por CEC, 2004, p. 46).

Como consecuencia de esto, “nuestra sociedad está resquebrajada, [...] no confiamos en los demás. Esto presenta un tejido social frágil y vulnerable [...]” (CEC, 2004, p. 47). Hay que entender, entonces, que esta crisis no es coyuntural ni de modelo económico: “Las causas de la crisis hay que buscarlas en la estructura, en la médula de la sociedad colombiana y en sus instituciones [...]” (Silva-Colmenares, 2001, p. 21).

El sistema de valores que es reconocido y aceptado en el medio ambiente externo proporciona las bases ideológicas que están presentes como preconceptos en las conductas individuales; desde el punto de vista del contexto, estas ideas y

creencias son los elementos comunes que componen la estructura del carácter socialmente deseable. Se trata de significados compartidos por los componentes de cada estrato, en la misma cultura y para un período histórico dado (Etkin, 1985. p. 198).

De esta manera, se entiende que las organizaciones laborales son entes sociales cuyo desarrollo va aparejado con el desarrollo socioeconómico de un país y sus valores, esto es, que “[...] son sistemas abiertos, articulados dentro de estructuras más amplias: económicas, políticas, sociales. No existen, por lo tanto, en abstracto sino en condiciones particulares de sociedades concretas, donde los hombres, miembros de las organizaciones, se relacionan como seres sociales” (Dávila, 1985, p. 7). Así las cosas, debemos tenerlas en cuenta como unidad de análisis, expresión de la estructura social, de las clases sociales y de la organización económica y política de la sociedad.

En este marco, las organizaciones desempeñan un papel crucial: abren espacios para la contención del dolor, para generar conciencia crítica frente al trastocamiento moral, para denunciar y romper los niveles de impunidad [...], para crear redes de soporte desde las que es posible transformar la condición de víctimas, [...] y acompañar sus procesos de empoderamiento como agentes (Hoyos, 2003, p. 25).

Sin embargo,

[...] Son tiempos difíciles para contar-nos verdades, para hablar sin tapujos y relatar lo que vemos y nos cuentan, lo que se escucha, lo que se siente, lo que se vive. Nos ronda una sospecha de peligro, de advertencia permanente para que midamos nuestras palabras. El silencio oprime pero a veces se impone para sobrevivir (Hoyos, 2003, p. 3).

La organización laboral

Al asumir que el trabajo es “la condición básica y fundamental de toda la vida humana” (Engels, s.f., p. 27) y que, por ende, “[...] la mayoría de los seres humanos dedican gran parte de su vida al trabajo” (Paquin, 1993: 5), la organización laboral se debe constituir en: [...] uno de los ámbitos en que el hombre se recrea a sí mismo al buscar en él la realización que le permita parecerse cada vez más al tipo de persona que desea ser, en armonía con la naturaleza y con lo que él considera la razón de su vida (Zepeda, 1999, p. IX).

Así, como unidad social (colectividad compuesta por dos o más personas) que funciona para alcanzar una meta o metas comunes (Robbins, 2004; Da Silva, 2002; Muchinsky, 2002), podemos afirmar que las personas son la esencia de las mismas y que éstas dependen de los seres humanos para operar y alcanzar el éxito. “En este contexto, es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. Éstas operan a través de las personas que forman parte de ellas, que deciden y actúan en su nombre” (Chiavenato, 2002, p. 5).

Más aún, Smith, citado por Hammonds (2004, p. 71), opina que “nuestros valores ya no son definidos por las iglesias o escuelas, tampoco por las comunidades. Ahora los marcan las organizaciones, pero ellas, en muchas ocasiones, no están preparadas para realizar esta tarea” “El viejo esquema de educación formal, no formal e informal comienza a ser superado por una nueva realidad de tipo semiótico en la que la vida cotidiana se ha vuelto un medio pedagógico, convirtiéndose en vehículo preferencial para la circulación de mensajes de cambios en las pautas de vida y con un gran poder de llegada” (Morales, 1998, p. 49). Hammonds en este sentido, agrega que:

Las organizaciones no son sólo sitios donde las personas trabajan. Son nuestras comunidades. En ellas nos reu-

mos con otros para lograr una vida diferente para nosotros y los demás. Si las seguimos considerando como lugares a los que sólo vamos a trabajar, perdemos la oportunidad de encontrar algo significativo y ponemos en peligro el planeta (2004, p. 72).

Desafortunadamente, concluye este mismo autor, la situación no es alentadora en el mundo ético corporativo, no sólo por los grandes escándalos de corrupción y falta de compromiso en la prevención y solución de los conflictos (como también lo afirma Nelson, 2002), sino por “[...] lo que ocurre en muchas transacciones sutiles” (Hammonds, 2004, p. 72) al interior y entre las compañías.

En este mismo sentido, la empresa Gallup (citada por González, 2001, 2002) encontró, en una investigación realizada en 65 países donde encuestaron más de dos millones de personas, que se reconoce de palabra la importancia del talento humano, pero en la realidad las empresas poco o nada conocen de éste y las prácticas administrativas son poco adecuadas para procurar bienestar y buena calidad de vida del trabajador: “Somos muy competentes en los procesos de reingeniería y la calidad de los productos, pero somos ignorantes en todo lo relativo al recurso humano” (González, 2001, 2002, p. 32). Es más, se debe advertir que la organización laboral al ser “[...] un cultivador de talentos y un catalizador de energías”, debe tener en cuenta que “las personas no son recursos. Ellas poseen los recursos” (Casse, 1990. p. 7).

Se concluye entonces que el ejercicio de esta responsabilidad en las empresas deja mucho que desear. En realidad éstas no se han dado cuenta que son sostenibles en la medida en que se ocupen del bienestar de su gente y mejoren las condiciones de vida de los ciudadanos (Fernández, 2004). De acuerdo con ello, es lícito concluir con Morin (2002, p. 144-141):

Podemos decir entonces que el desarrollo, en el sentido únicamente técni-

co y económico, provoca el agravamiento de las dos pobrezas -la pobreza material para tantos excluidos, y también una pobreza del alma y de la psiquis-. Desarrollo humano significa entonces integración, combinación, diálogo permanente entre los procesos tecno-económicos y las afirmaciones del desarrollo humano que contienen, en sí mismas, las ideas éticas de solidaridad y responsabilidad. Es decir que hay que pensar de nuevo el desarrollo para humanizarlo [...] El problema de la ética es que debe encontrarse en el centro mismo de este desarrollo.

Es evidente que las empresas hacen parte de esta grave crisis que vive la sociedad colombiana al contribuir y acentuar la problemática que les afecta. Es decir que las organizaciones laborales se han convertido en un medio excelente para que surja, se promueva y mantenga el conflicto en la vida cotidiana, dado el mal manejo que se hace del mismo:

El conflicto aparece cuando en el encuentro de diferentes deseos en la convivencia uno no se detiene a reflexionar, a conversar con el otro. Se va en direcciones distintas, y esto puede devenir en una situación de lucha, si se quiere la preeminencia del camino que uno ha escogido (Maturana, en Martyniuk, 2004, p. 29).

El acoso laboral (*mobbing*)

El concepto de *mobbing* fue introducido en las ciencias sociales por el etólogo Konrad Lorenz, como consecuencia de sus observaciones en diversas especies animales en libertad (Bosqued, 2005; Peralta, 2004; Piñuel y Zabala, 2001). En este sentido, de acuerdo con González (2000) y Piñuel y Zabala (2001), se llama *mobbing* a las coaliciones de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más fuerte, convirtiéndose,

según Shuster (1996, citado por González, 2000), en una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir el ser humano en situaciones sociales ordinarias, ya que se trata de "ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social" (p. 25). "Describe un modo de trato entre las personas. Su significado fundamental es acosar, molestar, hostigar, obstaculizar o incluso agredir físicamente a alguien. Se trata de una fuerte y agresiva intromisión en la vida y las acciones de otra persona" (Schallenberg, 2004, p. 21).

Este fenómeno presenta la particularidad de que es un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. El contenido y significación de muchos de los comportamientos y actitudes resulta de muy difícil objetivación (Leymann, 1996). Se puede observar que el concepto de violencia va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que intimidan a quien las sufre (Góngora, Labera y Rivas, 2002). Las consecuencias del *mobbing* pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Sus consecuencias son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social (González, 2000; González, 2002). Así, de acuerdo con Piñuel y Zabala (2001), "causa enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y merma la competitividad potencial de las empresas" (p. 51).

Según los mismos autores, genera a nivel psíquico sintomatología muy diversa en el trabajador afectado. El eje principal de las consecuencias que sufre el sujeto sería la ansiedad, la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza. La ansiedad que manifiestan estos sujetos en su tiempo de trabajo puede generalizarse a otras situaciones. Pueden darse también otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía. Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o mostrar problemas a la hora de concentrarse y dirigir la atención. Este

tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones. La excesiva duración o magnitud de la situación de *mobbing* puede dar lugar a patologías más graves o agravar problemas preexistentes.

Así, es posible encontrar cuadros depresivos graves, individuos con trastornos paranoides e, incluso, con suicidas. Éste nivel conviene agregar lo expresado por Fuertes y Alonso (2002): "A quienes tienen la capacidad de captar tal esquizofrenia, y denunciarla, se les llama paranoides. En realidad, la paranoia no existe, es un prototípico invento esquizoide. Lástima que los "paranoicos" estén tan desunidos, y los esquizoides tan armonizados por la Mano Invisible que les proporciona garbanceros incentivos" (p. 5).

A nivel físico, se encuentran diversas manifestaciones de patología psicósomática, que van desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos. En la esfera social, se observa que estos individuos llegan a ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento o, por otra parte, de agresividad u hostilidad sumadas a otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor y deseos de venganza contra el(los) agresor(es). En general, puede decirse que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo. La salud del individuo se verá más afectada cuanto menos apoyo afectivo encuentre tanto en el ámbito laboral como extralaboral.

Las consecuencias del acoso a nivel laboral se traducen en individuos desmotivados e insatisfechos que encontrarán el trabajo como un ambiente hostil asociado al sufrimiento y que no tendrán óptimo rendimiento. La conducta ló-

gica de un trabajador sometido a una situación de *mobbing* sería el abandono de la organización; sin embargo, en muchos casos éste no se produce debido a que a medida que el trabajador se va haciendo mayor ve disminuida su capacidad para encontrar nuevos trabajos.

Las consecuencias a nivel de la organización de trabajo involucra varios aspectos: rendimiento, clima laboral y accidentalidad. En relación con el rendimiento, se ha observado que tener personas con este tipo de problemas afecta el desarrollo del trabajo, pues distorsionar la comunicación y la colaboración entre los trabajadores interfiere en las relaciones que ellos deben establecer para la ejecución de las tareas. Así, se producirá una disminución de la cantidad y calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, tales como el entorpecimiento, la imposibilidad de trabajo en grupo y problemas en los circuitos de información y comunicación, etc. Por otra parte, se producirá un aumento del ausentismo de la persona afectada. Es altamente probable que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo, ya que previsiblemente la persona intentará cambiar de trabajo.

En relación con el clima laboral, aspectos como la cohesión, la colaboración, la cooperación, la calidad de las relaciones interpersonales y la confianza, que señalan la atmósfera laboral de una empresa, se verán afectados negativamente ante la existencia de problemas de este tipo. Adicionalmente, hay una alta probabilidad de que se incremente la accidentalidad por negligencia, descuido, voluntariamente, etc.

En lo que respecta a nivel familiar, es claro que el entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona cercana amargada, desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar y que posiblemente experimente algún tipo de trastorno psiquiátrico, con o sin adicción a drogas.

De otra parte, de acuerdo con Leymann (1996), no hay que dejar de lado otro impacto, el que corresponde al nivel económico, ya que para la

comunidad este tipo de problema produce la pérdida de fuerza de trabajo, se aumentan los costos de asistencia a enfermedades, costos de las pensiones de invalidez, entre otros.

En síntesis, de acuerdo con Barón, Munduate y Blanco (2003), en el caso del acoso laboral (*mobbing*), fenómeno que desde la década del 90, se estudia a nivel mundial con gran énfasis, nos encontramos:

[...] ante situaciones laborales que se caracterizan por los elevados costos humanos, económicos y sociales, y cuyos indicadores más relevantes se pueden concretar en los siguientes aspectos: a) una pérdida de potencial profesional para las organizaciones; b) un daño difícil de reparar en el estado de salud de la víctima; c) un deterioro de sus relaciones personales y familiares; d) un inmenso costo de asistencia sanitaria y de pensiones asociadas (p. 74).

Con todo, al acoso laboral se le conoce también como acoso moral (Hirigoyen, 2001a y 2001b) o terrorismo psicológico (Bosqued, 2005). Respecto a la primera, Hirigoyen (2001b) lo caracteriza como una conducta perversa; referente a la segunda, conviene recordar que:

El terrorismo nace del odio y engendra aislamiento, desconfianza y exclusión. La violencia se suma a la violencia, en una trágica espiral que contagia también a las nuevas generaciones, las cuales heredan el odio que ha dividido a las anteriores. El terrorismo se basa en el desprecio de la vida del hombre. Precisamente por eso no sólo comete crímenes intolerables, sino que en sí mismo, en cuanto recurso al terror como estrategia [...], es un auténtico crimen contra la humanidad (Juan Pablo II, Mensaje para la Jornada de Paz, 1 de enero de 2002, n. 4, en Giraldo, 2004, p. 27).

Sin embargo, a pesar de esta abrumadora evidencia al relacionar las empresas con el terrorismo, como lo hace Iñiguez de Onzoño (2005), se habla de que éste “amenaza indiscriminadamente a todas las personas de bien y atenta contra la democracia y las instituciones en las que se fundamenta” (p. 1B). Agrega el mismo autor, desconociendo de tajo a la organización laboral como generador de éste: “La barbarie afecta a todas las organizaciones empresariales” (p. 1B) y, por ende, argumenta que se debe “[...] combatir un fenómeno que afecta no sólo como ciudadanos sino como profesionales” (p. 1B), desde una perspectiva bastante pobre e inadecuada (para el caso del *mobbing*) como lo es “[...] la gestión de seguridad de las empresas” (p. 1B).

Además, como si fuera poco, aunque en los países europeos el acoso laboral es duramente castigado por la ley, ya que está catalogado como conducta criminal, y se hacen ingentes esfuerzos para su intervención psicosocial dado su alto impacto negativo a nivel físico, psicológico, organizacional, social y económico (Caja de Compensación Familiar, Cafam 2005; Luna, 2003; Rubio, 2002), en Colombia se le considera el “crimen perfecto”, ya que no deja huella debido a que no se encuentra contemplado directamente en la legislación, poco se conoce acerca de él y la víctima frecuentemente se culpa por la actitud del victimario, siendo un fenómeno que apenas si causa escozor en lo que parece “[...] una práctica cada vez más frecuente entre jefes y empleados” (Ramírez, 2004, pp. 1-4).

En una encuesta realizada el 19 de agosto de 2004 a 700 personas, en las cinco ciudades principales de Colombia (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga), se encontró que 20,9% de los encuestados manifestó haber sufrido algún tipo de acoso en su entorno laboral (Ramírez, 2004, pp. 1-4), cifra nada despreciable que se convierte en una voz de alerta para la sociedad y que reclama urgentes medi-

das legales y psicosociales, pues como se advirtió afecta notablemente, de manera negativa, la integridad personal, la sociedad, la competitividad organizacional y la economía.

Así, a nivel legal, en Colombia ya se encuentra en trámite “[...] el proyecto de Ley 088 de la Cámara de Representantes, por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo” (Cafam, 2005, p. 24). Este proyecto de Ley, de acuerdo con Ramírez (2004), ha creado controversia, ya que cuenta con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Confederación General de Trabajadores (CGTD), la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y la Procuraduría General de la Nación, que lo reconocen positivamente en cuanto a la incidencia en el mejoramiento del rendimiento de la empresa y la orientación al bienestar de la gente. Al mismo tiempo, el Ministerio de la Protección Social enfatiza el riesgo para la autoridad, y la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO) manifiesta que ve desventajosa una ley en este sentido.

Es preocupante ya que, además, en un estudio técnico descriptivo realizado por la Universidad de Antioquia y el Ministerio de la Protección Social (2004) sobre la violencia en el trabajo en empresas en donde se desarrollan las actividades económicas de investigación y vigilancia privada, transporte por carretera y transporte urbano, sector financiero y prestadores de servicios de salud, en las mismas ciudades (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga), se encontró que “[...] el acoso laboral está afectando en mayor medida la calidad y el ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores en todos los sectores” (p. 41). Este estudio “informa que es un fenómeno social importante que está atentando contra la seguridad y la salud en los ambientes de trabajo (19,8% para Colombia), y que el problema puede ser aún mayor de lo que se informa” (p. 41). Estas cifras no son nada despreciables ya que, de acuerdo con la Universidad de Antioquia y el Ministerio de la Protec-

ción Social (2004), corresponden a un índice de prevalencia que duplica al de los países europeos, convirtiéndose en una voz de alerta para nuestra sociedad, reclamando urgentes medidas legales y psicosociales.

Reforzando estos preocupantes datos, la revista *Semana* (2004), refiriéndose al ámbito organizacional laboral colombiano, dice que el acoso laboral es:

Una epidemia silenciosa que ocurre en innumerables empresas donde ocasiona un clima de desmotivación y miedo y muchas veces termina en enfermedad. Se calcula que una de cada 30 personas encaja en la personalidad del maltratador laboral y que uno de cada seis empleados es víctima de este tipo de abusos [...] Es más frecuente que el acoso sexual, pero pasa más inadvertido, en parte porque las víctimas de este maltrato no saben que están siendo abusadas (p. 74).

Con todo, cuando se mira el fenómeno del acoso laboral (*mobbing*), podríamos decir que “nos estamos volviendo enemigos de nosotros mismos” (Universidad Santo Tomás - Facultad de Psicología, 2004, p. 34), pues la organización laboral, además de determinar en gran medida nuestros comportamientos (Mayntz, 1996, citado por Hernández y Rodríguez, 2003), no cumple con el papel de acompañar y promover nuestro desarrollo, y sí es, más bien, un reflejo que replica y mantiene la dinámica social.

Conclusiones

Al reconocer a “Colombia como un país en desarrollo que se encuentra todavía en un nivel básico de modernización socioempresarial, ya que la mayoría de empresas opera bajo la inadecuación de máxima producción a mínimos costos en todos los factores, incluyendo el humano”

(Enciso y Perilla, 2004:, p. 6), es perentorio definir, en el contexto, el abordaje a esta temática tan poco conocida, tomada de una manera ligera, en la que se desconoce totalmente al individuo como tal dentro de una empresa. Es necesario establecer una ley que castigue duramente la aparición del acoso laboral en la empresa y asumir la comprensión del fenómeno desde la psicología organizacional, ya que nos permite como subdisciplina de la psicología cumplir con la responsabilidad social que compete y desde el aspecto profesional, como lo sugiere Muchinsky (2002), “[...] se ocupa de la aplicación del conocimiento para resolver problemas reales en el mundo laboral” (p. 5). Como lo establecen (Castañeda y Enciso, 2004, p. 3), la psicología organizacional

[...] hace referencia al estudio del comportamiento de los individuos y los grupos en ambientes organizacionales [...] Está orientada a propiciar las condiciones que permiten al individuo y a los grupos lograr sinergia, autonomía, autocontrol, creatividad y poder de decisión, en la búsqueda de los resultados derivados del esfuerzo individual y colectivo y así crear el clima propicio para asumir el compromiso de ejecutar un trabajo de calidad, en un contexto de crecimiento y desarrollo personal, que conduzca a una mayor calidad de vida.

Se trata de proveer elementos de comprensión, aprehensión y afrontamiento de un grave problema que aqueja a las organizaciones laborales (y a la sociedad) y que apenas estamos empezando a identificar. En última instancia, lo que se pretende al abordar el fenómeno de manera seria y sistemática y desde estos frentes, es que “[...] a las personas se les permita usar todo su cerebro y sus capacidades” (Merzenich, citado por Deutschman, 2005, p. 116).

Se propone una visión de los procesos sociales que cobija las instituciones, pasa por las organizaciones hasta lle-

gar a las relaciones cara a cara que se suscitan en las interacciones humanas en las organizaciones. Se sugiere un orden inclusivo por niveles en donde las diferentes instancias son determinantes y determinadas entre sí. En esta tendencia enmarcada entre tiempos y espacios específicos, se estudia la dinámica del cambio social y abren posibilidades para que, desde las organizaciones, surjan fuerzas que vayan dirigidas a cambiar las organizaciones y a realizar cambios más amplios a nivel social (Pulido, 2001, p. 15).

Es así como el estudio de este tema contribuye al desarrollo de la subdisciplina y anuncia los fuertes cambios y retos que se deben asumir en el futuro inmediato para la labor del psicólogo en el campo de las organizaciones y el trabajo. Se trata de mejorar la calidad de vida, entendida ésta como “[...]un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona” (Ardila, 2003, p. 163) en el que, de acuerdo con éste mismo autor, se conjugan elementos de bienestar material y la necesidad “[...]de tener relaciones armónicas con el ambiente natural y con la comunidad de la cual somos parte” (p. 163). “Un gran reto de la psicología organizacional es contribuir al incremento de niveles de competitividad organizacional y de la calidad de vida de sus miembros” (Castañeda y Enciso, 2004, p. 3). No hay que olvidar que el *mobbing* es una problemática que incide de manera directa en el individuo provocando desestabilización de su bienestar (Rubio, 2002) y que la psicología organizacional “[...] se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo” (Spector, 2002: 4), sumándose a la comprensión del comportamiento humano en la organización [...] el objetivo de conducir investigaciones relacionadas con este problema es contribuir a la percepción y prevención del mismo” (Peralta, 2004, p. 121), lo cual a su vez revertirá en beneficio de la productividad organizacional, en un sano es-

quema gana-gana, gana el individuo y gana la empresa:

Puesto que el desarrollo no es un campo que exista por sí solo, sino que está más bien ligado a otros sectores interdependientes de la expansión de la libertad humana, los actores del desarrollo deben entender que 'lo bueno' del desarrollo supera los límites de su contexto específico. Ellos logran lo bueno del desarrollo al interactuar con otros conjuntos de actores, de manera que lleguen a entender lo que es bueno para todos los actores. Lo bueno del desarrollo se logra también a través de la decisión de trabajar juntos a través de esfuerzos creativos por el bien común [...] En definitiva, la comprensión mutua y el compromiso recíproco forman parte de las cosas buenas que puede promover el desarrollo (Lo Biondo, 2002, p. 409).

Referencias

- Amaya, P. J. (Director del proyecto). (2000). *Colombia un país por construir. Problemas y retos presentes y futuros*. Bogotá: Unibiblos.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35, 2, 161 - 164.
- Barón, M., Munduate, L. y Blanco, M. J. (2003). La espiral del mobbing. *Revista papeles del psicólogo*, 23, 84, 71 - 82.
- Bosqued, M. (2005). *¿Que no te pese el trabajo!* Madrid: Gestión 2000.
- CAFAM (2005). *¿Es usted víctima del acoso moral en su trabajo?* Marzo - abril, No. 104. Bogotá. 24 - 25.
- Casse, P. (1990). La administración del talento. *Oficina eficiente*. Abril - mayo, 6 - 13.
- Castañeda, D. I. y Enciso, E. (2004). Editorial *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 3 - 4.
- Centro de Estudios Culturales -CEC-. (2004, febrero 16). Los colombianos de hoy. *Revista Semana*, No. 1137. pp. 44 - 47.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la administración*. México: Thomson.
- Dávila, C. (1985). *Teorías organizacionales y administración*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Deutschman, A. (2005). Cambiar o morir. *Revista Avianca*, 3. pp. 113 - 120.
- Enciso, E. y Perilla, L. E. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, pp. 5 - 22.
- Engels, F. (s.f.). *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*. México: Quinto Sol.
- Etkin, J. (1985). *Viabilidad de las organizaciones*. Buenos Aires: Macchi.
- Fernández, J. (2004, mayo 23). La década de la RSE (Responsabilidad Social Empresarial). *Revista del semanario El Espectador*. pp. 14 - 21.
- Fuertes, F. y Alonso, M. B. (2002). *Arqueología del mobbing*. <http://perso.wanadoo.es/rpaccino/colaboradores/Arqueología.pdf> (2005, marzo 5)
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago: McGraw-Hill.

- Giraldo, A. (2004). *Diálogos de la catedral 2003*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Góngora, J. J., Labera, M. y Rivas, M. L. (2002). *Acoso psicológico en el trabajo: Mobbing*. España: Gobierno de Navarra.
- González, G. A. (2001, diciembre). Redescubrir el recurso humano. *Revista Gerente*, pp. 32 - 34.
- González, J. (2000). *El asesinato psicológico en el lugar de trabajo*. Madrid: Personales.
- González, J. F. (2003). *Mobbing: acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Promolibro.
- González, J. L. (2002). *El maltrato psicológico: cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.
- Hammonds, K. (2004, septiembre). La nueva ética es corporativa. En *Revista Euforia*, No. 28. Medellín: El Colombiano, pp. 71 - 77.
- Hernández y Rodríguez, S. (2003). *Introducción a la administración: Un enfoque teórico práctico*. México: McGraw-Hill.
- Hirigoyen, M. F. (2001a). *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Paidós.
- Hirigoyen, M. F. (2001b). *El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Madrid: Paidós.
- Hoyos, S. (coordinadora). (2003). *Conversaciones en la mesa. Mesa de trabajo "Mujer y conflicto armado"*. Bogotá: Antropos.
- Iñiguez de Onzoño, S. (2005, marzo 13). *Democracia, empresas y terrorismo*. El Espectador. p. 1B.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing*. París: Seuil.
- Lo Biondo, G. (2002). Las responsabilidades éticas de los actores del desarrollo. En Kliksberg, B. (compilador). *Ética y desarrollo: la relación marginada* (pp. 48-52). Buenos Aires: El Ateneo.
- Luna, A. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)*. Madrid: Secretaría de Salud Laboral.
- Martyniuk, C. (2004). Conflictos cotidianos. En *Fórum 2004*, p. 29. Separata de El Tiempo.
- Morales, R. (1998). El rol de los agentes de socialización. En Arregui, P. y Cueto, S. (Editores). *Educación ciudadana, democracia y participación* (pp. 143-148). Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo - GRADE.
- Morin, E. (2002). ¿Estamos en un Titanic? En Kliksberg, B. *Ética y desarrollo: la relación marginada* (pp. 143 - 148). Buenos Aires: El Ateneo.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson - Learning.
- Nelson, J. (2002). *El negocio de la paz: el sector privado como socio en la prevención y resolución del conflicto*. Bogotá: Norma.
- Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2003). *Recomendaciones para Colombia 2003*. <http://www.pnud.org.co> (2004, noviembre 28).
- Paquin, M. (1993). *El trabajo*. México: Trillas.
- Pavón, H. (2004) Refugiados del mundo: los que huyen hacia la vida. En *Fórum 2004*, pp. 26-27. Separata de El Tiempo.
- Peralta, M. C. (2004). El acoso laboral -mobbing-: perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18. Bogotá: Facultad de Ciencias Sociales Uniandes - Fundación Social, 111 - 122.

- Piñuel y Zabala, I. (2001) *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao: Sal Terrae.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD - (2003). *El conflicto: callejón con salida. Informe nacional de desarrollo humano en Colombia*, 2003. <http://www.pnud.org.co/indh2003> (2004, noviembre 28).
- Pulido, H. C. (2001). Hitos de la psicología organizacional: trabajo y organizaciones. *Revista Debates en Psicología: organizaciones, cultura y trabajo*, 4. Bogotá: Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Javeriana, 7 - 17.
- Ramírez, Y. (2004, agosto 19). La ley de maltrato en el trabajo. En diario *El Tiempo*. Bogotá, pp. 1 - 4.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson - Prentice Hall.
- Rubio, M. (2002). *Extinción del contrato laboral por acoso laboral - mobbing*. Barcelona: Basch.
- Schallenberg, F. (2004). *“¡Te ha tocado!”: Mobbing entre alumnos*. Barcelona: Vergara.
- Revista Semana, (2004, junio 5). Miedo en la oficina. pp. 74 - 76.
- Silva-Colmenares, J. (2001). *La salida: un nuevo modo de desarrollo humano para la paz*. Bogotá: Aurora.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional*. México: Manual Moderno.
- Universidad de Antioquia y Ministerio de la Protección Social. (2004). *Violencia en el trabajo: formas y consecuencia de la violencia en el trabajo*. Colombia, 2004. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Facultad de Psicología. Campo de las Organizaciones de Trabajo (2004). Historia, disciplina y profesión. En *Avances curriculares*, (27-36). No. 2: Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Pearson-Addison Wesley Longman.