

EL ACOSO MORAL (LABORAL) EN EL TRABAJO: CONSCIENCIA Y DESARROLLO EN PUERTO RICO

Por

Edgardo Rodríguez-Nieves
Vicepresidente/Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico
San Juan, Puerto Rico.

Introducción

“En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesado ante un tribunal”.

Heinz Leymann

Es de vital importancia que previo a introducirnos en este estudio, saber que existen diferentes terminologías para el concepto que nos ocupa; aunque al final del camino los grandes estudiosos concluye en aspectos iguales o similares el efecto en que inciden sobre los empleados.

Para Leymann el “*mobbing*” es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles que, tomadas de forma aislada, podrían parecer anodinas, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos (Piñuel, 2001).

Piñuel, aunque reconoce que el concepto “*mobbing*” se ha constituido como uno universal, prefiere definir el concepto como uno de acoso psicológico; e indica que <<este tiene como objetivo intimidar, opacar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocional e intelectualmente a la víctima con vistas a eliminarla de la organización o a satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir que suele presentar el hostigador, que aprovecha la ocasión que le brinda la situación organizativa particular para canalizar una serie de impulsos y tendencias psicopáticas (Piñuel, 2001).

Para la siquiatra, psicoanalista y terapeuta familiar de nacionalidad francesa, y estudiosa científica del tema, Marie France Hirigoyen (2001), prefiere usar y puntualizar el término acoso moral; el cual indica que “el acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva que atenta, por su repetición o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo”(Hirigoyen, 2001).

Hemos visto el enfoque de tres eminentes estudiosos del tema que nos ocupa; aunque los mismos son procedentes del Continente Europeo, sus investigaciones son cónsonas con el concepto a nivel mundial.

Más aún, si observamos cada una de estas tres posiciones podemos decir que ciertamente las causas del problema, según lo enfocan, pueden ser de diferente naturaleza, pero lo cierto es, y aquí estriba la similitud entre los tres, que en fundamento se centran en aspectos relacionados con la organización del trabajo y por tanto en la función o gestión del conflicto por parte de los supervisores o línea de mando en jerarquía.

Desde que Leymann, psicólogo alemán, descubriera el concepto o fenómeno “mobbing” durante la década del 80, los estudios consecuentes, con énfasis en el Continente Europeo, reflejan un aumento considerable en las cifras de víctimas que son acosados en el lugar de trabajo.

En nuestro país este concepto se ha estudiado muy poco; de las pocas investigaciones que se han hecho, la más antigua data del inicio de la década del 2000; fecha en la que se realizó una investigación sobre leyes laborales y el maltrato en el

trabajo en la que se encontró que no existen leyes en protección del acoso moral (Proyecto del Senado, p-2).

Esta conclusión, de que no existen leyes en protección del acoso moral en Puerto Rico, quedó confirmado cuando la Comisión de Relaciones Obrero-Patronal, grupo de peritos en las Relaciones Laborales constituido por la Cámara de Representantes en el 2003, al compilar en un dossier las leyes laborales no encuentran ninguna que haga referencia al acoso moral (laboral).

Lo anterior es claro y determinante del conocimiento y desarrollo del concepto en nuestro País. No así en Europa, donde sobresalen Suecia y Francia, al igual que más reciente España, países que cuentan con normas o leyes en protección de los trabajadores contra el “mobbing” o acoso moral.

Más adelante se presentará y analizarán diferentes teorías y/o estudios, con énfasis en Puerto Rico. Veremos si estamos plenamente consciente del concepto y si el mismo se ha desarrollado, o está en desarrollo, entre otros aspectos. Para ello hemos usado para el estudio diferentes metodología, entre ellas entrevistas, artículos periodísticos, y otras referencias.

Lo que tenemos que tener presente en el transcurso de este trabajo son, entre otros, tres aspectos de alta relevancia que, a mi juicio, resaltan los estudios de Leymann, Piñuel y Zabala (2001), e Hirigoyen (2001); que a través de las diferentes referencias estudiadas de otros autores nos llevan a ellos (aspectos). Para el primero, “mobbing”, es un proceso de destrucción, que Piñuel y Zabala (2001) lo fundamentan en consumir emocional e intelectualmente a la víctima; mientras que Hirigoyen (2001) lo ve como una conducta abusiva.

¿Qué es el acoso moral laboral o “mobbing”?

Enfatizaba en la introducción los estudios de tres eminentes psicólogos del Continente Europeo los cuáles desarrollaron y han mantenido un profundo interés en las investigaciones científicas del estudio que nos ocupa. Ciertamente ellos han sido de referencia para que en nuestro Continente, y en Puerto Rico específicamente, se haya comenzado a hablar y estudiar sobre este fenómeno destructivo al ser humano en el entorno laboral. No obstante, aunque al final del túnel todos los estudiosos concluyen que el fin primordial del acosador es la destrucción del acosado, el enfoque a sus respectivas definiciones se enmarcan dependiendo el prisma o campo de estudio del que proceden. En Leymann vemos un enfoque psicológico; Piñuel y Zabala lo enmarca entre el psicológico y el laboral, e Hirigoyen lo ve más en el marco laboral.

En Puerto Rico, Martínez, Arroyo, Rodríguez, et al (2005), lo enmarcan como acoso psicológico (p.164). Para el Lcdo. Carlos Rodríguez Torres, abogado laboral, lo enmarca en ese mismo entorno laboral (El Visitante, p-3). Lo cierto es que ya sea “mobbing” o acoso psicológico, o acoso moral existe en todas partes lo que puede diferenciarlos es cómo se da en contextos y por las diferentes culturas.

El autor prefiere enmarcarlo dentro del contexto total de Hirigoyen que da paso al acoso moral (laboral), entre estos: el rechazo a la autoridad (de una diferencia), la envidia, los celos y la rivalidad, el miedo, lo inconfesable, el aislamiento, el territorio de lo íntimo, la pérdida de sentido y otros (Hirigoyen, 2001, pp.37-54). Para mayor definición véase lo que se establece de Hirigoyen en la introducción de este ensayo crítico.

De lo que hemos visto hasta el momento, podemos indicar que estamos en presencia de un tipo de agresión sutil enmarcado en la perversidad; debido a que el acosador actúa premeditadamente, planificado preconcebidamente con un fin determinado: la destrucción del acosado. En ello se descarta el habitual roce, las fricciones, las tensiones y hasta incidentes aislados propios de las organizaciones modernas en las que el incremento del grado de interdependencia entre los actores lleva a numerosas situaciones de desencuentro. Este tipo de desencuentro no constituye “mobbing” o psicoterror (Leymann, 1996, p-27).

¿Cómo se Desarrolla el Proceso?

Básicamente, todos los estudios analizados en las referencias que se proveen en este trabajo coinciden en que el acoso moral comienza repentinamente; pero obviamente preconcebido y planificado, así como premeditado. Es un proceso en su inicio brusco y repentino, donde las relaciones entre el acosador y el acosado cambia en una forma diametralmente opuesta a la relación que se tenía. La relación que antes era cordial, positiva, de momento se convierte negativa. En este momento se inicia una profunda confusión de la víctima y se cuestiona la razón para ello, del problema con el acosador; por lo que busca en si mismo explicación de la causa y desarrolla sentimientos encontrados, especialmente de culpabilidad. Trae todo esto un estado de confusión y vergüenza ante los demás compañeros de labores.

Ese proceso de cambio, de acuerdo a los estudios que se han hecho, es motivado por los celos, envidia, competencia, la promoción de la persona, o la llegada de un nuevo empleado. Cuando el fin es denigrar la imagen del acosado, se comienzan con críticas sistemáticas acompañadas de rumores, mentiras, burlas, azotes y sobretodo de críticas

hacia el trabajo del acosado, aunque anteriormente su trabajo fue evaluado positivamente o excelente. Procede el hostigador ambientar la percepción pública del acosado con el fin de culparlo de lo que le sucede. Con ello se pretende causarle un daño extremo emocional y físico ya que comienzan a reflejarse síntomas tales como trastornos de sueño, estrés, ansiedad, cambios de personalidad, problemas en el hogar, depresión, e irritabilidad. Pretende el acosador que la víctima renuncie a su empleo voluntariamente al no poder más soportar la situación por la que atraviesa. Rara vez es forzosa su solidez para así protegerse el acosador de posibles demandas.

Datos y estadísticas del acoso moral (laboral) en Europa

Uno de los países pioneros en la investigación de este concepto, España, refleja en su último informe de la Fundación Europea para la mejora de las condiciones de trabajo que cerca de 800,000 personas estaban padeciendo el acoso moral en sus actuales empleos. Y estadísticamente de que uno de cada diez trabajadores (20%) consultados, indicaban haber sido objeto del acoso moral (Piñuel, 2001, p.4).

Piñuel y Zabala , profesor de la Universidad de Alcalá, realizó una encuesta para mayo de 2001 y tomó una muestra de alrededor de 1,000 trabajadores en la que encuentra que un 11.44% de los encuestados manifiestan que el acoso laboral es una pesada carga. De igual manera refiere la encuesta que los principales exponentes del acoso son los jefes en un 46% de los casos y que existen acosadores entre los propios compañeros en un 44%. Refleja también aunque al parecer en menor grado –aunque no establece dato estadístico numérico – en ocasiones el acoso también es realizado por los propios subordinados.

Los diversos estudios de diferentes investigadores concuerdan en que los actos de hostigamiento, según sus mismas encuestas, se pueden producir en forma activa, por omisión o pasiva, y su objetivo es intimidar, amedrentar emocional e intelectualmente a la víctima para al final el acosador satisfacer sus necesidades.

En el caso de Leymann, una de sus encuestas realizadas en el 1990, refleja que el 3.5% de los trabajadores suecos indicaba que era víctima de acosos. Más impactante aún, estimó, basado en sus encuestas, que el 15% de los suicidios era debido al mobbing.

Por otro lado, el Comité Económico y Social Francés, del 21 de abril de 2001, concluye que la mayor parte de las víctimas son mujeres de más de 40 años. Para Hirigoyen el fenómeno del acoso impacta a un 70% de mujeres en contra posición al masculino que es de un 30%; y dentro de las mujeres el renglón impactado son las discapacitadas, de orientación sexual diferente a las embarazadas (Cuadernos Sindicales, 2002, p.6). En contraposición, es interesante ver que del estudio de Piñuel y Zabala el grupo que se siente “agobiado” por el acoso es entre los jóvenes; el 70% de los que están de acuerdo tienen menos de 30 años.

Como cuestión relevante del estudio de Leymann y el de Piñuel y Zabala, se hace pertinente observar la siguiente data comparativa:

Table 1

Modalidad del Mobbing: ¿Quiénes son los hostigadores?

Tipos de Mobbing (Fuente de las agresiones psicológicas)	Estudios Leymann (Univ. De Estocolmo) 1996 Norte de Europa.	Barómetro Cisnero I, Piñuel (Univ. De Alcalá) mayo 2001 España
Descendente (el jefe)	37%	43%
Ascendente (subordinados)	9%	2.5%
Horizontal (compañeros)	44%	42%

Source: (Piñuel, 2001, p.306)

De los datos en ambos estudios sobresale que los hostigadores de mayor peso recae en los jefes y digo de mayor peso, ya que uno entiende que estos son los llamados a no discriminar; pero que en ambos estudios el por ciento tan alto es impresionante, un 80%. Pero más impresionante es que la fuente mayor de las agresiones psicológicas provienen de los “pares” (compañeros en línea horizontal) con un total para ambas encuestas de 86%.

Data estadística del acoso moral (laboral) en Puerto Rico

En el ensayo sobre este tema se señaló que en Puerto Rico no es hasta principio de la década del 2000 que el fenómeno denominado acoso moral (laboral) o “mobbing” se comienza a estudiar y brindarle la importancia y repercusiones que tiene sobre el ambiente laboral (entiéndase trabajadores – empresas). Comparado con Europa, estamos rezagados por espacio de veinte (20) años en sus estudios e investigaciones. Mientras en Europa se ha tipificado como delito laboral el acoso, no es hasta recientemente, febrero de 2006, que existe un intento de legislación en el Senado de Puerto Rico. Aún así hay que resaltar que en el corto tiempo se ha internalizado el concepto en estudios de las Universidades, como la Universidad Carlos Albizu y el Recinto de Ciencias Médicas; ambas han realizado estudios de investigación.

Otros estudios realizado fue el llevado a cabo por la psicóloga clínica Jackeline Rosado, de la Escuela de Medicina de Ponce, encontrando en dichos estudios sobre las varias estrategias de acoso psicológico y sus efectos en los niveles de depresión; refiere que el 90% de las personas demostraron haber sentido algún tipo de acoso psicológico en el empleo (El Visitante, p.3). Esta investigación es tan reciente como en el 2005 y contó con 128 participantes de ambos sexos en el marco de empleados públicos.

De esos estudios en Puerto Rico, quizás el de más trascendencia o el que más se ha divulgado es el realizado por los doctores y estudiantes de la Universidad Carlos Albizu; estos son, Martínez, Arroyo, Rodríguez, et al. (2005). De acuerdo a información provista por estos, el propósito que tuvieron para realizar la investigación fue documentar la existencia del acoso psicológico en el contexto laboral puertorriqueño. Para ello desarrollaron un instrumento –cuestionario, que en cierta medida contenía interrogantes e información sobre el test para saber si sufres acoso moral en el trabajo (“mobbing”); dicho “test” se acompaña con este ensayo como Anejo I.

Es interesante observar los resultados de dicho estudio, que aunque es resultado de una muestra, a mi mejor entender, limitada en cantidad de participantes de diferentes sectores (227 personas), no deja de ser impresionante y quizás relevante de lo que puede ser un reflejo en el entorno laboral puertorriqueño el acoso moral (laboral), y cuyo fin era identificar las fuentes del acoso, comportamiento y sus efectos en el individuo; veamos los resultados (Martínez et al, 2005):

16% informó ser víctima de acoso psicológico en su actual lugar de trabajo.

Las víctimas son en su mayoría mujeres, con una edad promedio de 34 años y que trabajan en organizaciones públicas.

Obsérvese que este dato no contiene específicamente qué cantidad es la que representa mujeres; solamente nos indica que en su mayoría son mujeres con edad promedio de 34 años. Es de importancia señalar que dicho por ciento es similar al primer estudio realizado por Piñuel y Zabala el cual reflejó que del grupo que se siente agobiado

es entre los jóvenes; y que el 70% tienen menos de 30 años¹. Mientras que el 42% señaló ser acosado en la actualidad por su supervisor o jefe inmediato.

Si comparamos dicho por ciento con el estudio de Leymann y Piñuel y Zabala, vemos que los mismos son cónsonos; el primero reflejó un 37% y el segundo un 43% donde los jefes y/o supervisores son los acosadores. ¿Porqué tanta similitud?

Obviamente la cultura organizacional no influye en ello, por la diversidad cultural entre los tres estudios (Puerto Rico, Estocolmo y España).

Entonces tenemos que cuestionarnos, ¿Es la idiosincracia del ser humano? ¿Es el deseo del Poder? ¿Es que el acosador disfruta el infligir daño? Estas y otras preguntas tendríamos que estudiarlas en el entorno puertorriqueño con profundidad investigativa y si posible en el contexto de un estudio empírico y macro.

Los comportamientos de acoso más frecuente fueron: monitorear o registrar el trabajo con malas intenciones (67%), cuestionar las decisiones tomadas (53%), calumnias y maldiciones (53%), burlas y mofas (50%).

Nótese que estos hallazgos en el comportamiento van directamente a incidir en la víctima en lo moral, y obviamente incide, en gran medida, en el aspecto psicológico con el fin de destruir al acosado.

Aunque el estudio de Martínez et al, brindan datos estadísticos relevantes, somos de opinión que el mismo adolece de una verdadera muestra representativa y geográfica; toda vez que el muestreo refleja que se realizó con un 65% del área norte del país, 17% en el centro, 10% del este, 4% del sur y 2% en el oeste (Martínez et al, p.170). En lo relativo al área laboral, 46% provienen de la empresa privada, 44% sector público, y un 9% corporaciones del gobierno (Martínez et al, p.170).

¹ Véase más información adelante

Hasta el momento hemos visto que los estudios sobre el acoso moral en Puerto Rico han sido limitados desde que se comenzó a estudiar o investigar el concepto en el año 2000. Vemos que a penas alcanzan alrededor de cinco (5) estudios; y los mismos no son de amplitud en cuanto a muestra representativa se refiere.

Desde esa perspectiva podríamos indicar que la conciencia y desarrollo en Puerto Rico ha sido lenta; no ha penetrado en la conciencia de cada trabajador; no obstante hay que reconocer que se ha comenzado a concienciar en los trabajadores y legisladores la necesidad de tener aprobado un estatuto que sea disuasivo ante el acosador y señalando responsabilidad a las empresas y al gobierno si incurren en el acoso moral. Para ello, decía en mi Ensayo I sobre el tema, que ese paso disuasivo lo dio ya el Senado de Puerto Rico al considerar en vista pública el proyecto número 1008 del 7 de octubre de 2005, celebrando las vistas en el 10 de febrero de 2006. En la medida que se vaya diseminando información, más aún, estudios investigativos es que de esa misma manera los empleados tomarán conciencia de si son objetos de acoso.

Dicho proyecto de ley pretende prohibir el acoso moral (laboral), además de fijar política pública del gobierno e imponer responsabilidad civil contra quien incurra en esta práctica. Pretende entonces, a mi mejor análisis, el proteger la dignidad humana; si ello es así, como lo entendemos, tenemos entonces que estar de acuerdo que la práctica del acoso moral en el empleo atenta contra la inviolabilidad del ser humano y por tanto, constituiría un discrimen en el ámbito laboral. Esto se sustenta de una lectura a la Carta de Derechos de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, la cual establece que la dignidad del ser humano es inviolable y que todos somos iguales ante la ley. A renglón seguido expresa la prohibición de discrimen por varios aspectos.

El problema fundamental para lograr tipificar como delito el acoso moral es identificar la línea divisoria de lo que constituye el acoso de lo que no lo es. Hirigoyen (2001), nos ilustra, en su libro ya antes citado, y nos hace la diferencia del estrés en contraposición del acoso. Nos señala que se comprende por estrés las sobrecargas y las malas condiciones de trabajo (p.21). A renglón seguido nos indica que esta primera fase aparece cuando el aislamiento es moderado y la agresión se produce sólo en las condiciones de trabajo.

La fase del acoso moral propiamente dicho aparece cuando la persona que constituye el blanco percibe la malevolencia de la que es objeto, es decir, cuando la negativa a la comunicación es manifiesta y humillante, cuando las críticas que se hacen del trabajo son malintencionadas y las actitudes con las palabras se tornan impropias. Señala Hirigoyen, el concepto más simple para diferenciar es que el estrés sólo es destructivo si es excesivo, el acoso es destructivo por su propia naturaleza (Hirigoyen, 2001, p.21).

Es por la razón antes establecida, que organizaciones empresariales se oponen al proyecto de ley; por temor a que se confundan los términos o conducta y ello sea propicio para radicación de querellas legales contra el patrono.

No hay duda que el problema mayor que confrontará cualquier legislación, y que puede ser objeto de impugnación ante los tribunales, es cómo definir y diferenciar el acoso moral; ya sea del estrés o de las leyes que prohíben el discrimen por diferentes renglones para evitar que surjan querellas innecesarias y que puedan afectar el ambiente laboral.

Otros aspectos del acoso moral

Otra coyuntura que podemos establecer con propiedad sobre el fenómeno al que nos referimos, es si resulta beneficioso o no para enmarcar en una definición universal los términos por el cual se conoce en diferentes partes del mundo, ya que en su origen como se le conocía al término era “mobbing”; pero a medida que más investigadores – científicos se introdujeron en el mismo se le ha denominado acoso psicológico, acoso psicológico en el trabajo, acoso moral, violencia psicológica y psicoterror laboral; aunque independientemente como se llame, los acosadores persiguen movilizar y derrumbar el código ético y moral de valores de toda una generación.

Agresor versus víctima

Sobre este concepto considero oportuno el establecer las características sexuales del agresor y de la víctima según lo conceptualizó la Dra. Jackeline Rosado, psicóloga clínica, en su estudio; veamos:

La Víctima²

Es considerada una amenaza por ser brillante y atractiva.

- Suele ser honesta.
- Se sacrifica por los demás, pues no acepta que los demás le ayuden.
- Vulnerable a las críticas y prejuicios ajenos, aunque no tengan fundamento.
- Perfeccionista.
- Asume un volumen de trabajo superior a la media.

El Agresor:

- Se pone en guardia cuando descubre cualquier indicio de superioridad en los demás, como niveles de estudios superiores a los suyos.

² Ver (El Visitante, marzo 2006, p.3-4).

- Tiene el objetivo de acceder al poder o mantenerse en él por cualquier medio.
- Puede atacar para ocultar su propia incompetencia.
- Débil o inseguro.
- Atacan la autoestima y la confianza en sí mismo del otro.
- Critica a todo el mundo y no admite ninguna acusación o reproche.
- Otras.

He reseñado los anteriores puntos, sobre otros investigadores externos, por considerarlos que son la realidad en la cultura de empleo nuestra. En nuestro mundo laboral, y específicamente en el servicio público pudiera incidir el acoso moral, aunque se haga inconscientemente, el despojo de funciones, los traslados arbitrarios y caprichosos; la usurpación de funciones constituyen una forma de acosar, de hostigar a los servidores públicos, con el claro propósito de que estos renuncien a sus puestos.

Cinco tipos básicos de actividades de acoso

A través de las diferentes lecturas de referencias observamos que en todos los estudios realizados, sus investigadores coinciden que para conocer plenamente en que consiste exactamente el acoso moral hay que referirse a los cinco (5) tipos básicos de actividades de acoso que estableció Leymann, (Piñuel, 2001) estos son:

1. Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otras, incluido el propio acosador.
2. Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.
3. Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral.
4. Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.

5. Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima.

Obviamente, cada actividad indicada se compone de un sinnúmero de renglones bajo ellas; pero lo relevante es que en estos cinco tipos concurren todos los estudios investigativos; por lo que podemos considerar que son afines en todas las culturas organizacionales con respecto al ser humano o al acosado.

Entrevista investigadora del estudio: El acoso psicológico en el contexto laboral puertorriqueño: Un estudio exploratorio

De los seis (6) investigadores, Martínez, Arroyo, Rodríguez, et al (2005), lamentablemente no fue posible contactarlos a todos; solamente se hizo disponible la Dra. Julitza Arroyo, a quien le suministramos cuestionario (véase Anejo II), con el fin de auscultar su posición e interés en el estudio del acoso moral.

Nos indica la Dra. Arroyo que su motivación en el estudio fue explorar el tema por primera vez en Puerto Rico. Además de ser un tema que afecta la productividad de una organización.

Nótese que posiblemente en ese entonces, había un desfase o desconocimiento sobre el tema, ya que indica explorar el tema por primera vez en Puerto Rico, y habíamos citado del proyecto del Senado que para el año 2000 se comenzó a realizar estudios al respecto y búsqueda de leyes las cuales fueron inexistentes.

Por otro lado, la Dra. Arroyo considera que de acuerdo a sus investigaciones existe en Puerto Rico más de un 20% de los empleados que son víctimas de acoso moral. Si esto es así, estamos ante una crisis de proporciones considerables ya que ello incide en la estabilidad emocional del individuo; por tanto, coinciden con los estudios que se han realizados por profesionales de la conducta y el gobierno que concluyen que la primera

enfermedad en nuestro país es la emocional. Ello es impactante porque estaríamos en un “volcán” que está a punto de estallar; y si esto es así, entonces podemos indicar que uno de los procesos que ayudarían evitar el acoso y por consiguiente, la estabilidad emocional en los trabajadores sería el disuasivo mediante leyes penales al agresor y la organización.

Dentro de las recomendaciones que daría Arroyo para que las organizaciones eviten el acoso moral en el trabajo, refiere a tres puntos:

1. Implantar política organizacional que repudie y penalice el acoso psicológico.
2. Adiestrar al personal.
3. Ofrecer servicios de ayuda y apoyo a las víctimas de “Mobbing”.

Entrevista a Directores de Recursos Humanos en agencias del Gobierno

Conocida es la situación que atraviesa el país, específicamente las últimas semanas del mes de abril de 2006. Por ello, fue limitante el poder lograr suministrar el cuestionario (véase Anejo II) ya que han cerrado una gran cantidad de agencias. No obstante, se repartieron diez (10) cuestionarios, de los cuales (7) contestaron para un 70%. De estos todos indican haber escuchado o dado lectura sobre lo que es acoso moral. Tres (3) indican conocer de casos, lo que representa un 30% del total que contestó. Seis (6) refieren conocer del proyecto ante el Senado de Puerto Rico; esto es indicativo que existe un interés por el tema que nos ocupa.

En cuanto a recomendaciones para evitar el Acoso Moral en su organización nos indican:

1. Programa educacional continuo
2. Orientación
3. Adiestramiento
4. Relaciones Interpersonales
5. Seminarios
6. Comunicar políticas a los empleados

7. Monitorear el cumplimiento de las políticas
8. Diseñar programas de prevención

Ciertamente vemos que un grado de conocimiento; sobre todo de un interés sobre el acoso en el trabajo y el interés por adiestrar y educar al respecto.

¿Por qué en la gerencia de Recursos Humanos necesitamos conocer sobre acoso moral (mobbing)?

A través de este análisis crítico hemos visto como el acoso moral (mobbing) incide sobre el entorno de las empresas. De ahí la importancia de que la Gerencia de Recursos Humanos debe, tiene, que conocer sobre el acoso moral. En la medida que el mismo afecta altamente el clima laboral, en esa misma medida afecta la cultura organizacional; por consiguiente, siendo el acoso moral una modalidad de violencia en el lugar de trabajo y que por tanto incide en que se violen disposiciones reglamentarias, y quizás de leyes, obliga a la gerencia de recursos humanos conocer sobre el Acoso; no en ánimo de disciplinar sino de prevenir.

Otro aspecto por el cual se debe conocer sobre este problema es debido a que afecta, en gran medida el centro de trabajo; entre otros efectos que inciden en el entorno organizacional y por consiguiente la paz laboral, están:

- Reducción en calidad y cantidad del trabajo.
- La productividad de la víctima se ve afectada ya sea por la falta de concentración, ausentismo, o simplemente porque el agresor impide que la víctima realice su trabajo de manera eficiente.
- Afecta el ambiente entre compañeros de trabajo que son testigos de los actos de acoso moral.
- La salud física de la víctima se ve afectada, lo que implica gastos médicos excesivos.
- Alto ausentismo de la víctima

- Litigaciones legales

De igual manera la gerencia de Recursos Humanos necesita conocer sobre el acoso moral, debido a que representa una unidad o socio de la alta gerencia que tiene como tal el velar por que se cumpla con las metas de la organización en términos de productividad.

Otros aspectos de la importancia por la cual Recursos Humanos debe conocer sobre el Acoso Moral son:

- Para tomar las medidas disciplinarias correspondiente contra el acosador.
- En forma de prevención, para ofrecer adiestramientos con el fin de orientar o concienciar a todos los empleados sobre lo que es Acoso Moral, sus implicaciones y efectos.
- Para promover la prevención o la violencia en el lugar de trabajo; debe tener como horizonte evitar estos tipos de problemas laborales ya que generan en otros mayores con impactos grandes para la organización.

Sobre todo, la gerencia de recursos humanos necesita conocer sobre lo que es acoso moral (mobbing) ya que tiene la responsabilidad en la organización de hacer valer y cumplir en que se protejan los derechos de los empleados; y dentro de sus prioridades, el ofrecer un ambiente de trabajo libre de riesgos. O sea, un ambiente saludable.

Implicaciones del acoso moral en la política pública

Si observamos y analizamos la necesidad de que la Gerencia de Recursos Humanos conozca sobre el acoso moral, y a la misma vez hemos visto a través de este ensayo crítico los diferentes estudios y estadísticas como afecta el fenómeno a los empleados, y por tanto, el entorno –ambiente de trabajo-, nos es forzoso establecer que tiene que existir o darse unas implicaciones de Política Pública. El Estado (el País) tiene la obligación de formular esa política pública en la medida que los derechos inalienables

del ser humano, y por tanto de los empleados en las organizaciones, se vean afectados ya que ello incide sobre el propio gobierno.

En la medida que este fenómeno afecta física y emocionalmente a los empleados y que por tanto tiene como consecuencia, entre otros, el ausentismo, despido, tardanzas, en esa medida afecta no solamente la productividad, eficiencia y calidad sino que ello representa directa o indirectamente una situación de “carga” para el estado en brindar mayores servicios de salud, entonces el estado tiene que ocupar el campo mediante política pública.

Esto lo hemos visto a través de las fuentes consultadas donde se establece como países de Europa han tomado medidas para prevenir y penalizar a los acosadores. Países como Francia, España, Suecia, entre otros, han establecido leyes a tales efectos e incorporadas en sus respectivos Códigos Laborales.

En nuestro país se ha iniciado un proceso de tipificar como política pública, tanto para prevenir como penalizar el Acoso Moral, a través del anteproyecto del Senado de Puerto Rico, número 1008, el mismo fue objeto de vista pública el pasado 10 de febrero del 2006; recoge el mismo lo que implica el acoso (mobbing).

Otro renglón como política pública para atender el fenómeno que nos ocupa es el promover o crear políticas organizacionales en contra de ese asunto en las empresas privadas y públicas. De igual manera el establecer un Protocolo para manejar este tipo de situaciones con el propósito de que se repudie el mismo.

Las compañías privadas pueden promover el revisar sus reglamentos, normas y políticas para prevenir y penalizar al acosador.

Sobre todo, se considera que lo más pertinente, fundamental y prioritario en cuanto a la implicación de política pública, es que el estado debe asumir un papel más protagónico e incentivar o motivar el desarrollo macro de investigaciones sobre el tema; con el fin de ofrecer estadísticas y guías con el propósito de mantener informado al pueblo sobre la importancia de prevenir y actuar en contra del acoso moral.

Conclusión

Hemos visto, a través de este ensayo, que el fenómeno al que nos hemos referido llámese acoso moral, acoso laboral, acoso psicológico, psicoterror laboral, violencia psicológica o “mobbing”, inciden en trastocar o violentar las culturas organizacionales; pero sobre todo un código ético-moral; inalienable al ser humano en cuanto a su dignidad.

Vemos también que en Puerto Rico son limitados, contados ínfimamente los estudios sobre el acoso moral; y si esto es así tenemos la obligación de cuestionarnos si este es el momento de tipificar como disuasivo el acoso moral, a falta de estudios más profundos, más abarcadores, más representativos, y sobre todo que sean empíricos. Hemos visto que esos estudios realizados no son representativos de la fuerza laboral del país; aunque sí tenemos que reconocer que en algún grado ese mal está presente en los centros de trabajo.

También podemos observar que el denominador común, de los estudios y referencias que hemos estudiado, suele ser que el jefe se manifiesta de una manera abusiva, desmesurada y perversa de su poder.

No obstante, considero que es necesario, vital, que en Puerto Rico se realicen estudios de mayor profundidad en el tema tanto en su visión y misión de desarrollo de

estrategias de control adecuados o disuasivos, así como el de concienciar la fuerza trabajadora y sobre todo la gerencia en las organizaciones. Esto ya que, si consideramos que los estatutos legales que pueden aprobarse son medidas necesarias, tenemos que tener presente que las mismas pueden conducir a excesos o falsas acusaciones; y estas pueden conducir que el que es falsamente acusado, pierda su reputación, su credibilidad y hasta su empleo.

Otro aspecto que hemos visto en este análisis es que el fenómeno incide o atenta contra el clima y la cultura organizacional; y en la medida que afecta el entorno laboral por consecuencia de ausentismo, relaciones interpersonales que se afectan y por tanto, puede llegar hasta implicaciones legales, en esa medida debemos repensar como podemos evitar dichas acciones de acoso en las empresas.

Por lo tanto, en el contexto total del análisis lo recomendable sería que cada empresa se deda a la tarea de poder ofrecer como medida de prevención la utilización del denominado Programa de Ayuda al Empleado, y esto en términos de ayuda psicológica tanto para la víctima como para el agresor.

Si tomamos los conceptos gerenciales en el curso de temas especiales en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, vemos que la gerencia estratégica juega un papel preponderante ya que debe tener en cuenta las estrategias a desarrollar para que exista un buen ambiente laboral con el propósito de prevenir, en este caso, el acoso moral en el trabajo; y que por tanto ello afecte la productividad, eficiencia, calidad, ausentismo, entre otros. De esa misma manera juega un papel importante las Relaciones Laborales y sobre todo en el proceso de tener y mantener las mejores relaciones interpersonales.

Visto este ensayo crítico, una de las conclusiones sobre el Acoso es que el acosador no es justo para con el acosado; y sobre este aspecto cabe mencionar una cita del prócer Eugenio María de Hostos que indica: Si no puedes ser justo por virtud sé justo por orgullo. Si aún así esto no resulta y persiste el acoso, forzosamente tenemos que decir que los patronos llegarán a reconocer o entender que la baja productividad de los empleados, la dejadez, ausentismo, la depresión laboral, la desmotivación, falta de compromiso, lamentablemente se tendrá que erradicar a través del establecimiento de leyes que prohíban el acoso.

Ciertamente estamos ante una mera modalidad que puede confundirse con el estrés u otro síntoma; pero que el acosador puede utilizar y de alguna manera esconder la verdadera intención de hacer daño al empleado.

Indicaba al inicio de la conclusión que el acoso en todas sus terminologías inciden en violentar las culturas organizacionales y sobre todo lo relativo a un código ético-moral; es por ello que quisiera concluir este “ensayo” citando a Kant (Piñuel, 2001) quien refleja el sentido categórico en el comportamiento ético, para ética en cualquier comportamiento, veamos:

“Obra de tal modo que uses la humanidad, tanto en tu persona, como en la persona de cualquier otro, siempre como un fin en si mismo, y nunca meramente como un medio”

Referencias

- Cuadernos Sindicales (2002, enero). *Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)*. Madrid: Ed. Unión Sindical de Madrid, p.3.
- El Visitante, (2006, marzo). p.3.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo*. Buenos Aires: Ed. Paidós.
- <http://Mobbingopinion.Bpweb.net/>
- <http://www.mtas.es>
- <http://www.Mobbing.NU/>
- <http://saludalia.com>
- Maeso, R. (2001). *La violencia en el trabajo y su relación con algunas variables sociodemográficas y organizacionales en una muestra de empleados en Puerto Rico*. Disertación no publicada, Universidad Carlos Albizu, San Juan, Puerto Rico.
- Maldonado, V. (2006, marzo). Sobre la Mesa: Proyecto de Ley para Prohibir el Acoso Moral en el Empleo. *El Visitante*,
- Martínez, Arroyo, Rodríguez, et al (2005). El acoso psicológico en el contexto laboral puertorriqueño: Un estudio explorativo. *Ciencias de la Conducta*, (20)1, 164.
- Nenadich, R. (2002, noviembre). El Impacto del Psicoterror Laboral en las Empresas. *Diálogo*, p.17.
- Piñuel, (2001, junio) sin título. *AEDIPE*, 14, 15.
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *“Mobbing” – Cómo sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo*. España: Ed. Sal Terroe.
- Senado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (s.d) *Proyecto del Senado 1008*.
- Soto, A., (2001a, septiembre 16). El Acoso Moral en el Trabajo y su Impacto en las Organizaciones. *El Nuevo Día*. Accedido (s.d.) de <http://clasificados.endi.com>
- Soto, A., (2001b). Las fases de Desarrollo del Acoso Moral. *El Nuevo Día*. Accedido (s.d.) de <http://clasificados.endi.com>
- Soto, A., (2001c). El Acoso Moral y su Impacto en la Organización. *El Nuevo Día*. Accedido (s.d.) de <http://clasificados.endi.com>