

16. PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL ENTRE MUJERES PERTENECIENTES AL ÁREA ADMINISTRATIVA

PREVENTION OF WORKPLACE HARASSMENT AMONG WOMEN BELONGING TO THE ADMINISTRATIVE AREA

Katherin Jineth Rodríguez Calderón³²

Fecha recibido: 25/ 05/ 2022

Fecha aprobado: 26/ 06/ 2022

Derivado del proyecto: Diseño de un programa de prevención del acoso laboral entre mujeres pertenecientes al área administrativa del sector servicios

Institución financiadora: Uninpahu

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.

³²Psicóloga, Universidad Antonio Nariño, Magister en educación, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Docente, Uninpahu, krodrieguezca@uninpahu.edu.co

RESUMEN

En las últimas décadas en Colombia, ha ido aumentando la preocupación en torno a los fenómenos que ocurren al interior de las organizaciones, especialmente en relación con el bienestar y el clima organizacional, comprendiendo que estos factores afectan no solo la productividad y competitividad de una organización, sino la vida de las personas que allí disponen su fuerza de trabajo y de sus familias.

En el mismo sentido, se destacan las altas cifras de incidencia de problemáticas como el acoso laboral y la promulgación de la ley 1010 de 2006, la cual marca una ruta de delimitación, corrección y sanción de este fenómeno a nivel país, demandando unas estrategias de prevención. Por ello, el acoso laboral se considera un tema de relevancia para la investigación y las prácticas organizacionales.

El objetivo principal del presente estudio fue diseñar un programa de prevención del acoso laboral entre mujeres pertenecientes al área administrativa. Para tal fin se acude como instrumentos de recolección de información a la encuesta y el grupo de discusión, los cuales permiten comprender la perspectiva relacional de este tipo de acoso laboral, haciendo uso de herramientas como chismes, rumores y otras agresiones.

A partir de la información recolectada se diseña el programa de prevención, que posteriormente es sometido a la validación de expertos haciendo uso del método Delphi. Como resultado se entrega una herramienta didáctica para ser usada en espacios formativos.

PALABRAS CLAVE: *Acoso laboral, Acoso laboral entre mujeres, Prevención, Herramienta lúdica.*

ABSTRACT

In the last decades in Colombia, the concern has increased related to the dynamics within organizations, especially about well-being and the organizational environment, understanding that these factors don't only affect the productivity and competitiveness of an organization, but the lives of the people who work there and their families as well.

In addition, there's been incidence on indicators associated to workplace's difficulties like harassment and the promulgation of Law 1010 of 2006, which define a route of delimitation, correction and sanction of this phenomenon at the country level, demanding strategies of prevention. Therefore, workplace harassment is considered a relevant issue for research and organizational dynamics.

The main objective of this study is to design a workplace harassment prevention program for women who're currently working into an administrative area. For this purpose, surveys and focus group are applied as information collection instruments, which allow us to understand the relational perspective of this type of workplace harassment, using tools such as gossiping, rumors and other aggressions.

The program is designed based on the collected information, which is subsequently validated by experts using the Delphi method. As a result, a didactic tool is created with academic purposes.

KEYWORDS: *Workplace Harassment, Workplace harassment between women, Prevention, Pedagogical resource.*

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas en Colombia, ha ido aumentando la preocupación en torno a los fenómenos que ocurren al interior de las organizaciones, esto se refleja en las investigaciones desarrolladas tanto en los centros dedicados a la investigación en el país, como por las tesis implementadas en las maestrías y doctorados en disciplinas que giran alrededor del talento humano y el ámbito empresarial. Muchas de estas investigaciones se han ocupado del bienestar y las relaciones laborales, comprendiendo que estos factores afectan no solo la productividad y competitividad de una organización, sino la vida de las personas que allí disponen su fuerza de trabajo y la integridad de sus familias.

Esta tendencia se encuentra motivada por la promulgación de la ley 1010 de 2006, que además de reconocer el acoso laboral y señalar una ruta de prevención, corrección y sanción del mismo en Colombia, demanda a las organizaciones la obligatoria implementación de una serie de estrategias para prevenir y mitigar esta problemática. Para Escobar y Fernández (2012) el acoso laboral es considerado la nueva epidemia organizacional del siglo XXI, perspectiva a la que se adhieren Barrado y Prieto (2016) afirmando que este tipo de acoso constituye una patología al interior de las estructuras productivas que debe ser atendido con premura.

Para la ley 1010 de 2006 el acoso laboral se define como:

Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. (Ley 1010. Diario Oficial No. 46.160, de 23 de enero de 2006)

Esta caracterización del acoso laboral señala su carácter reiterativo, pone de manifiesto cómo cualquier actor en la organización puede ejercer conductas de acoso y describe parte del impacto que puede generarse sobre la persona afectada, haciendo especial énfasis en la sensación de miedo, angustia y desmotivación que se generan en el clima laboral, lo cual puede llevar al trabajador a renunciar a su cargo.

Cabe resaltar, que este tipo de acoso genera daños a nivel personal, familiar, social y organizacional. Para López, González y Delgado (2008) las consecuencias sobre la salud de los empleados que experimentan acoso laboral son devastadoras, incluyendo, entre otros

efectos, ansiedad generalizada, inquietud, fatiga, dificultades para concentrarse, irritabilidad, tensión muscular, trastornos de sueño, depresión, sensación de impotencia, apatía, melancolía, estrés postraumático, desmotivación laboral, entre otras consecuencias que pueden derivar incluso en el suicidio.

Por su parte, añade Camacho (2018) que este tipo de acoso puede afectar el óptimo desempeño de la organización, afectando negativamente su estructura al elevar los índices de ausentismo, desmotivación, satisfacción con el trabajo, calidad y productividad laboral, dificultades con atención a clientes, etc.

Para el caso Colombia, las cifras de este fenómeno son altas y su tendencia es creciente. El Ministerio de Trabajo, reporta que para el 2017 se presentaron 2005 denuncias de acoso laboral, mientras que solamente para el primer semestre de 2018 se reportaron 1.406 casos, evidenciando un aumento en más del 50% de las denuncias de un año a otro; siendo Bogotá la ciudad que registra un mayor número de denuncias. De acuerdo con El Ministerio de Trabajo, las denuncias son interpuestas en mayor proporción por mujeres.

Al realizar una búsqueda sobre las investigaciones que abordan el acoso laboral en contra de las mujeres, se encuentra que esta se reconoce principalmente en tanto simpatiza con la violencia de género, en cuyo caso es ejercida principalmente por hombres en contra de mujeres, mientras que el acoso que se presenta entre mujeres parece pasar desapercibido, posiblemente porque en apariencia en este tipo de acoso no existe asimetría de poder o discriminación, situación que comúnmente genera alarma en los casos de violencia de género. Sin embargo, el acoso laboral entre mujeres viene reconociéndose y ocupando mayor espacio en los registros y en la investigación, entre ellas cabe mencionar a Leymann citado en Barrado y Prieto (2016) quien, en su reconocido estudio, identifica que el 40% de las víctimas mujeres habían sido hostigadas por otras mujeres.

Ante este panorama, este estudio tiene como objetivo diseñar un programa de prevención del acoso laboral entre mujeres pertenecientes al área administrativa. Para ello, parte de una revisión documental en la que, si bien se encuentra poca información en torno al acoso laboral específicamente entre mujeres, se toman en cuenta estudios relacionados con acoso laboral, violencia entre mujeres y prevención.

En este sentido, destacan artículos como el de Camacho (2018) para quien el acoso laboral se materializa en una conducta que un trabajador ejerce sobre otro u otros; no

obstante, señala que esta puede ejercerse también, en forma de violencia psicológica o emocional y que tiene como objetivo destruir los vínculos de comunicación de la persona o las personas atacadas, destruir su reputación, su red social, entorpecer sus labores y lograr finalmente que abandonen la organización o generarle malestar al interior de la misma. Esta definición resulta importante, en tanto señala la intención que motiva este tipo de conductas dado que, como señala Fernández (2007):

Todo tipo de violencia es intencional. Es decir, pretende conseguir algo a través de la acción o inacción, pasando a ser de este modo una estrategia, un instrumento para alcanzar objetivos, siempre en el contexto de la interacción social. El efecto, la ganancia de la violencia, es la importancia, la sensación de dominio, la apropiación del valor personal del agresor por el hecho de ejercer el dominio que conllevan los actos de agresión contra el otro. (p.166)

De manera que, las agresiones entre mujeres que suceden en las organizaciones y se caracterizan como acoso laboral, podrían no emerger como un acto fortuito, sino que son movilizadas por una intención de transgredir a la otra, llegando incluso a expulsarla de la organización y/o afectando negativamente tanto su salud mental, como el clima y desempeño laboral.

Por otro lado, a falta de estudios en el ámbito organizacional, se toman en consideración estudios relacionados con acoso entre mujeres en otros contextos; en este sentido, resultan relevantes los trabajos de Torres (2012) y Rodríguez (2021) quienes estudian el acoso entre mujeres en el contexto escolar, encontrando que se caracteriza principalmente por un ejercicio sistemático de violencia relacional, entendida como un ejercicio que “se concreta en las acciones violentas que van destinadas al aislamiento social de la víctima como son ignorar y excluir, además de dañar los vínculos que la víctima tiene, o puede tener con otras personas” (Serrano, 2012, p.63).

En los trabajos mencionados, se resalta el uso de estrategias como los chismes, la revelación de secretos a fin de hacerle una imagen a la otra y lograr con ello interrumpir los vínculos presentes o posibles de la atacada, además de acudir a agresiones psicológicas y verbales dirigidos a su apariencia corporal y la asociación de sus logros con su aspecto físico o el entorpecimiento de sus labores académicas. Desde esta perspectiva, estas agresiones hacen parte de un ejercicio recurrente que tiene su propio ciclo, caracterizado por una carga

emocional alta y la ausencia de un conflicto previo para que se inicien las agresiones contra otra mujer.

En razón de lo anterior, la violencia entre mujeres se considera un problema de salud pública y se hace necesario su estudio en diferentes contextos. El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) reportó que en el periodo comprendido entre el 2020 y 2022 el mercado laboral se compone en un 42,1% por mujeres, lo que indica que cerca de la mitad de los trabajadores que componen una organización son mujeres, cifra que se proyecta en aumento, teniendo en cuenta los programas de eliminación de brechas laborales que incentivan la participación activa de las mujeres en el ámbito laboral. Por ello, el fenómeno del acoso laboral entre mujeres debe ser atendido por las organizaciones.

En consideración con las demandas de la ley 1010 de 2006 esta propuesta se enmarca en la protección y promoción de la salud y el bienestar, consolidando para ello una serie de estrategias de prevención del acoso laboral entre mujeres.

MATERIAL Y MÉTODOS

Teniendo en cuenta la escasez de referentes teóricos y estudios frente al acoso laboral entre mujeres, se acude a una validación de expertos mediante el método Delphi, buscando recibir la retroalimentación de un grupo de expertos en relación con la problemática, pertenecientes al entorno académico y profesional. Para García y Lena (2018) ante la insuficiencia de un marco teórico y analítico de cara a un objeto de estudio innovador o incipiente, la elección del método Delphi resulta adecuada, dado que, motiva la generación de herramientas que permiten abrir nuevas líneas de investigación.

Para Ortega (2008) el método Delphi, es un proceso estructurado e interactivo orientado a la recolección de opiniones de un grupo de expertos. De acuerdo con López (2018) este método permite sistematizar un “proceso comunicativo de diversos expertos organizados en grupo-panel con vistas a aportar luz en torno a un problema de investigación” (p 21).

En este estudio, la aplicación del método se estableció en siete etapas fundamentales:

1. Diseño de la propuesta de prevención
2. Selección del panel de expertos
3. Recolección de las respuestas del panel de expertos

4. Interpretación de las respuestas y evaluación de acciones.
5. Modificación de la propuesta por parte del investigador
6. Recolección de las respuestas del panel de expertos
7. Modificación de la propuesta y conclusiones.

En relación con la primera etapa, se construyó la propuesta partiendo de la revisión de la literatura y la caracterización de un grupo focal realizado previamente, en el que participaron 16 mujeres empleadas del sector servicio. A partir de la información recopilada se establecieron cuatro categorías: agresiones, motivaciones, afectación e impacto en la organización. A partir de estas categorías se desarrolla la propuesta para, posteriormente, someterla al panel de expertos.

Atendiendo a la naturaleza del fenómeno de estudio, la selección de expertos respondió a un criterio de heterogeneidad, disposición, conocimientos y experiencia, los cuales se agruparon en dos contextos: académico (6 expertos) y organizacional (6 expertos).

Una vez diseñada la propuesta y seleccionados los expertos, se trazó la hoja de evaluación que se les facilitó a los expertos para realizar su respectiva valoración, allí se les invitaba a que evaluaran la pertinencia de las acciones de prevención planteadas a través de una escala Likert ordinal en un rango de 1 a 5, siendo 1 el valor más bajo posible, correspondiente a “Nada pertinente” y 5 la puntuación más alta posible, “Totalmente pertinente”. Adicionalmente, en la hoja de evaluación se destinó por cada categoría un espacio para la inclusión de propuestas y/o modificaciones.

Frente a la interpretación de datos, se aplicaron las técnicas estadísticas de cálculo de moda, frecuencia modal y porcentaje de consenso. Se establecieron criterios de revisión y exclusión, de acuerdo al porcentaje de consenso, eliminando aquellas acciones cuyo porcentaje de consenso se encontraba por debajo del 90% y finalmente, se incluyeron las recomendaciones y/o modificaciones propuestas por los expertos. Se procedió de la misma manera durante la segunda ronda, en cuanto a las etapas de interpretación y modificación.

RESULTADOS

Se consolida un programa de prevención que lleva por nombre ¿Colegas o adversarias? Compuesto por una herramienta lúdica que, haciendo uso de la metáfora representa en forma de identidades, diferentes personajes que pueden asumir las mujeres en los contextos laborales y que derivan en acoso laboral. Esta herramienta consta de: a) 23 tarjetas, cada una grabada con un personaje y una frase alusiva al acoso, b) Tablero que ilustra espacios laborales, situaciones y motivos, c) 47 tarjetas con nombres de emociones, d) Cartilla de formación frente al acoso laboral entre mujeres y e) 4 espacios formativos.

La herramienta está diseñada para ser usada en las capacitaciones de la siguiente manera:

1. Capacitación dirigida a colaboradores, jefes y personal administrativo sobre el acoso laboral entre mujeres (definición, características, causas, consecuencias, afectación personal y organizacional, margo legal). Durante esta capacitación se utilizan estrategias participativas y se da a conocer la herramienta y el propósito de los encuentros posteriores.
2. ¿Quién soy cuando...? Para este segundo espacio de formación solamente se convoca a las mujeres que trabajan en la empresa. Se plantea a las asistentes una serie de situaciones que pueden generar conflicto dentro del espacio laboral, acompañadas de la pregunta ¿Quién soy cuando...? Mientras se les invita a seleccionar un personaje de los que encuentran en las tarjetas.
Posteriormente, se genera un espacio de discusión frente a los personajes que seleccionaron, identificando a partir del mismo, las acciones que constituyen acoso laboral y de qué manera este afecta a las demás mujeres dentro de la organización, seguido de una charla pedagógica.
3. Durante este espacio formativo, se hace uso de las tarjetas de emociones y el tablero a fin de orientar una conversación frente a la carga emocional que existe en el trabajo y la inteligencia emocional.
4. Para la última sesión de formación, se hace uso de la herramienta para realizar una capacitación frente a resolución de conflictos, invitando a las participantes a proponer estrategias pacíficas al conflicto que puede presentarse entre las mujeres dentro de las

organizaciones. Finalizada la sesión, se realiza una evaluación del mismo y se indaga por las percepciones de las participantes a fin de conocer el impacto de la herramienta.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El acoso laboral es una problemática actual que sucede tanto en organizaciones privadas como públicas o de carácter mixto a nivel mundial. Si bien, para su prevención o mitigación se han venido desarrollando diferentes estrategias, ya que este fenómeno está afectando en muchos casos la integridad física, moral y emocional de las víctimas y sus familias; es necesario continuar avanzando en su comprensión, especialmente a nivel Colombia, donde se encuentran pocos estudios relacionados con la problemática.

Se considera que el acoso laboral, como ocurre con otras violencias, no es un fenómeno singular, sino que puede seguir dinámicas diferentes en razón de los actores involucrados. Este estudio se enfocó en el acoso laboral entre mujeres pertenecientes al área administrativa, frente al cual no se encuentran hasta la fecha estudios, ni bibliografía que aborde la misma problemática; hecho que se convirtió en una de las mayores dificultades para abordar el objeto de estudio.

De acuerdo a la revisión teórica de las categorías aisladas y del estudio de la violencia entre mujeres se diseña una propuesta de prevención que de acuerdo con los expertos consultados debe abordar aspectos como inteligencia emocional, resolución de conflictos y formas de interacción entre mujeres.

Es necesario continuar avanzando en el estudio de la problemática, realizar estadísticas que demuestren la incidencia del fenómeno, estudios de caso y cualquier otra estrategia de investigación que aporte a la comprensión de este fenómeno. De la misma manera es importante prosperar en la prevención, caminando hacia organizaciones saludables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barrado, V & Prieto, B. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Revista Perspectivas*, (38), 25-44. Recuperado en 25 de mayo de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000200003&lng=es&tlng=es.
- Barrado, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la
- Camacho, R. (2018). *Acoso laboral o mobbing*. Bogotá: Editorial Universidad del rosario. DOI: doi.org/10.12804/tj9789587841619
- Congreso de Colombia. (enero 23, 2006). Ley 1010, Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. DO 46.160. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Consulta 2 de septiembre de 2021]. ISSN: 1994-3733. Disponible en:
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2022). *Boletín Técnico*
- Escobar, B, & Fernández M. (2012). Mobbing: acoso moral o psicológico en el trabajo. *Verba Luris*, (28), 135–151. Recuperado a partir de <https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/verbaiuris/article/view/2208>
- Fernández, M. (2005). La noción de violencia simbólica en la obra de Pierre Bourdieu: una aproximación crítica. *Cuadernos de Trabajo Social* 7 (18), 7-31. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0505110007A>
- González, T, & Delgado, M. (2008). El acoso psicológico en el lugar de trabajo antecedentes organizacionales. *Boletín de Psicología* (93), 7-20. Recuperado de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N93-1.pdf>
- Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) Enero – marzo 2022. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_genero/boletin_GEIH_sex0_ene22_mar22.pdf
- <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425948032003>
- Ministerio de trabajo (2017). Informe gestión - primer trimestre año 2.017 programa nacional de servicio al ciudadano colabora. Recuperado de <https://n9.cl/n4rmc>

- productividad empresarial: El caso español. *PERSPECTIVAS*, (38),25-44. [fecha de
- Rodríguez, C. (2021). *Cuerpo, sujeto y violencia desde las narrativas y la experiencia de mujeres estudiantes* (Tesis de maestría). Universidad Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.
- Torres, C. (2012). *La violencia escolar femenina: una mirada desde los adolescentes* (Tesis de doctorado). Universidad Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia.