

“LA GENTE FELIZ ES LA MÁS EXITOSA”

Sistematización de aprendizajes de la práctica profesional

Estudiante
Valentina Trujillo Botero

Docente Tutor
Mg. Juliana Díaz Ospina

Facultad de Ciencias Sociales, Humanidad y Tecnología
Programa de Publicidad
Universidad Católica de Manizales
Marzo 2020

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Contexto	8
<i>El bienestar personal y el entorno laboral</i>	<i>8</i>
<i>La felicidad</i>	<i>11</i>
<i>¿Se puede ser feliz en el trabajo?</i>	<i>13</i>
<i>Buenas prácticas laborales.....</i>	<i>14</i>
<i>Las prácticas laborales inadecuadas provienen de las esferas más altas de poder de la organización.....</i>	<i>16</i>
Lecciones aprendidas y buenas prácticas.	23
Conclusiones y recomendaciones generales	25

Introducción

A medida que el mundo va cambiando, las necesidades de las personas lo hacen también. Anteriormente, los trabajadores se conformaban con un sueldo que les alcanzara para llevar comida a su mesa y poner un techo sobre su familia. Actualmente, (sobre todo en las nuevas generaciones) se preocupan cada vez más por su bienestar como individuos, buscan un trabajo con propósito donde se sientan bien, donde sientan que tanto la empresa como ellos, están ganando en una relación simbiótica. “Las empresas que orientan los sistemas de gestión del desempeño en torno a las necesidades humanas básicas para el compromiso psicológico aprovechan al máximo a sus empleados.” (State Global Workplace 2019).

En un mundo laboral tan competitivo, no es suficiente con que las personas hagan lo que se les pide en su trabajo para sobresalir como empresa, se necesita de colaboradores que realmente le pongan el alma a su trabajo, que lo hagan con amor, que lo sientan suyo, que realmente crean que están marcando la diferencia y que su aporte es valioso y reconocido por su equipo de trabajo, tristemente esta no es la realidad que afrontan la gran mayoría de las personas que hacen parte de la fuerza laboral, los líderes son escasos y aunque comprobado por una serie de estudios, todavía hay empresarios que creen que se puede crecer más a costa de sus trabajadores antes que de la mano de sus colaboradores. Debemos enfocarnos más en el desarrollo del capital más valioso que tenemos y esto es la fuerza laboral.

Hice mis prácticas en una reconocida agencia de publicidad del país, donde tuve muchísimos aprendizajes a nivel profesional, pero al mismo tiempo fue uno de los momentos más estresantes y difíciles que he pasado tanto en el ámbito académico como laboral.

Desde que empecé a estudiar publicidad tenía claro que mi sueño era desenvolverme en el ambiente más creativo y competitivo posible, donde pudiera trabajar de la mano de los grandes de la industria del país, no tenía claro todavía cuál era mi perfil, pero sí sabía que lo mío eran las agencias.

Al terminar 4to semestre, pude hacer una pasantía de tan solo 20 días en una gran agencia de publicidad, con cuentas muy importantes y bastante reconocida a nivel mundial, estaba feliz y muy nerviosa, después de culminar mi experiencia y rotar por unos días dentro de las diferentes áreas de la agencia mi percepción del místico mundo de las agencias había cambiado por completo, ya no quería tener nada que ver con él. Me pareció sumamente competitivo, pero no en el buen sentido de la palabra, cada que pasaba de un área a otra me decían que todo andaba mal y era culpa de los unos o lo otros, la gente se veía cansada, descontenta con sus sueldos y sus horarios. Entraron por que les apasionaba lo que hacían, pero el funcionamiento de la empresa y la preocupación por el cuidado de los empleados que brillaba por su ausencia se habían encargado de derribar los espíritus felices y creativos con los cuales yo me soñaba trabajando.

Pasaron 4 semestres más y se llegó el momento de hacer mis primeras prácticas, sabía que quería trabajar en el área de mercadeo de alguna empresa, pero no tenía claro de cual ni en qué específicamente (no pasé en empresa), la primera práctica a la que pasé fue en agencia. Estaba reünete a tomarla, pero finalmente debía cumplir con el requisito para graduarme y eso fue lo que me dije durante los siguientes 6 meses que estuve allí.

Entre las tantas lecciones valiosas que aprendí, definitivamente las más importantes fueron que: el respeto es innegociable, las personas cuando te respetan lo hacen tanto fuera como dentro del trabajo, si te quedas lo suficiente en un sitio que funciona bajo directrices que van en contra de tus valores no solo la pasas muy mal, sino que terminas convirtiéndote en eso que tanto prometiste nunca ser y finalmente que un trabajo sin propósito en una empresa que

no se preocupa en devolverle de alguna forma a la comunidad que la mantiene a flote (ya sea en el ámbito social o ambiental), es una empresa de la cual no quiero hacer parte.

Es importante tener claro al momento de escoger el lugar de trabajo, cuales son sus valores fundamentales de funcionamiento, por qué no existe la fórmula perfecta para tener una empresa o agencia donde todos sus empleados estén felices, todas tienen metas y prioridades diferentes, por eso es que he comprobado que sin importar el sueldo o el renombre que pueda tener dicha institución es más importante tener afinidad en aspectos como visión, misión y valores de la misma con los personales. Teniendo en cuenta lo ya mencionado, si se toman las decisiones de donde se va a trabajar bajo estos criterios es más probable tener una experiencia grata y ser un trabajador feliz, lo que se traducirá en mejores resultados, ya que la gente feliz es más exitosa.

En este documento analizaremos los diferentes factores que pueden afectar la productividad de un empleado dentro de la empresa y cómo se ha evidenciado a lo largo de los últimos años que las empresas que más invierten en su capital humano son las que, a largo plazo tienen los mejores resultados.

“Uno se gana la vida con lo que obtiene. Uno vive la vida con lo que da.”

-Winston Churchill

La generación millennial ha sido bastante controversial en el ámbito laboral, con sentimientos encontrados acerca de que tal valiosas o contraproducentes son los rasgos tan marcados que prevalecen entre los jóvenes de esta generación. ¡Quiero trabajar en algo que me apasione! ¿Por qué esta esta expresión se ha considerado como un cliché *millennial*? Esta generación ha sido categorizada como la generación de los perezosos, los jóvenes poco resilientes e inconstantes, que no aguantan más de dos años en un trabajo y eso cuando les va bien, a comparación de padres o abuelos que tal vez hacían

toda su carrera en una misma empresa o institución.. Según forbes España (2018), los problemas más grandes de los *millennials* son: la indecisión, la incapacidad de decir que no, el manejo de la ansiedad y la poca resistencia al fracaso, que sí, en muchos casos esto es cierto, pero la palabra *millennial* es usada en el mundo laboral constantemente como peyorativa, “*es que estos millennials*” (siempre haciendo referencia a algo negativo)., en lugar de criticar a una generación completa, deberíamos preguntarnos por qué está habiendo un problema generalizado con la forma en la que se manejan tantas organizaciones en la actualidad las relaciones con sus empleados.

Las nuevas generaciones cada vez son más conscientes, se puede hablar de un despertar colectivo, si esto significa que se desnaturalice la explotación y el maltrato sistematizado ¿será un avance o un retroceso? Debemos como individuos, empleado y jefes, enfocarnos cada vez más en velar por el bienestar integral de las personas que trabajan en la organización complementando los sueldos con recompensas por fuera de lo monetario.

Según David Tomas el autor del libro “Trabajar y ser feliz es posible”, (quien también dicta el taller *La empresa más feliz del mundo: Las 11 claves para reinventar tu profesión y disfrutar del trabajo*), su empresa Cyberclick (muy exitosa en el área de Marketing digital), empezó a tener problemas por el crecimiento acelerado y la falta de personal por el enfoque que estaba teniendo de únicamente monetizar, hasta el punto en el cual él se levantó un día y no quería ir a trabajar a su propia empresa porque no era feliz. Ahí tomó la decisión de hacer un cambio y duró 5 años trabajando para lograr que sus empleados fueran felices, para llegar a ese punto implementó muchos parámetros con los cuales todos los días tomaba pequeñas y grandes decisiones con el fin de buscar un ambiente laboral sano y feliz entre sus empleados.

David cuenta que desde gerencia tomaron la decisión de dejar ir a su cliente más importante, el que generaba mayores ingresos para la empresa ya que se dieron cuenta que este trabajo estresaba mucho al equipo, después de hacerlo y asumir que iban a cerrar el año a pérdidas, desafiaron las estadísticas y les fue aún mejor que teniendo el cliente que dejaron ir. Esto nos muestra que definitivamente la gente feliz es más exitosa, su presidente veló por su bienestar y renunció a una oportunidad laboral aparentemente muy buena por cuidar a su equipo y después su equipo sacó a flote la empresa con unos resultados excepcionales por la energía y buena disposición que tenían para laborar. Las buenas prácticas en el lugar de trabajo se traducen en empleados más contentos, lo que resulta en mayor productividad y mejores resultados para la empresa. No por trabajar más horas o con menor sueldo una empresa va a cerrar el año con mejores utilidades y este es el ejemplo perfecto.

Contexto

El bienestar personal y el entorno laboral

Estos dos conceptos están directamente relacionados, si una persona está mal en su vida personal, lo más probable es que esto afecte su rendimiento laboral, no se va a concentrar igual ni va a tener toda su energía para dedicar a finalizar sus tareas de la manera más eficiente posible, aunque algunos lo logran, usan su trabajo como una forma de escapar de su realidad y enfocan su atención solo en esto (sin embargo, no es lo habitual). Pero ¿qué pasa si es el mismo trabajo lo que está causando en la persona este malestar, ¿qué pasa si su bienestar se acaba una vez entra a su lugar de trabajo? ¿Será posible separar entonces lo laboral de lo personal?

Si una persona trabaja jornadas de 11 diarias y duerme 7, solo le quedan 6 horas para dedicarse a sus otras actividades. Esto significa que la mayor parte del día de una persona que está empleada la pasa en su lugar de trabajo. Si el ambiente laboral es hostil y poco agradable, para el empleado va a ser muy complicado tener su parte personal sana ya que el estrés del trabajo se ve reflejado en sus relaciones personales.

Según un artículo publicado por *Fátima Izquierdo Botica. Psicóloga especializada en Terapia cognitivo-conductual* para la *Revista 'Corazón y Salud'* “el estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.”

El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales:

- Reacciones fisiológicas: aumento del ritmo cardíaco, de la presión sanguínea y de la tensión muscular, sudoración, incremento de la producción y secreción de adrenalina, y respiración superficial con mayor frecuencia.
- Reacciones emocionales: miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y motivación disminuida.
- Reacciones cognitivas: atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamientos menos efectivos, reducción de la capacidad de solucionar problemas y de aprendizaje.
- Reacciones conductuales: disminución de la productividad, mayor consumo de cigarrillos, drogas y alcohol, cometer errores...

Cuando una persona es víctima de acoso laboral en el entorno social y familiar, se evidencian tensiones y conflictos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de los amigos, estigmatización social (Piñuel, 2001), aislamiento social, inadaptación social (Leymann, 1990), entre otras consecuencias.

Como se puede evidenciar en el artículo, cuando una persona está expuesta a altos niveles de estrés rinde menos en su trabajo, empieza a dudar de sí mismo, su atención se disminuye lo que lo hace menos productivo y todos los factores allí listados por lo que se evidencia que es extremadamente beneficioso para los empleadores general el mejor ambiente laboral posible para sus colaboradores.

Hablando en términos más fisionómicos y de actividad cerebral, cuando las personas son expuestas a un estado de tensión o estrés mantenidos en el tiempo, esto aumenta los niveles de cortisol en la sangre teniendo como resultado la debilitación gradual de células cerebrales, pudiendo llegar incluso a su destrucción como fue publicado en el diario psiquiátrico *El Prado Psicólogos* (2018) en su artículo *Como afecta el estrés el cerebro*. Adicionalmente, se plantean los cambios estructurales del cerebro ante estos estímulos, se ha demostrado que ciertas áreas como el hipocampo, la corteza prefrontal y la amígdala se van achiquitando a causa del estrés crónico. Éstas áreas juegan un papel fundamental en la regulación emocional, la memoria y el aprendizaje de los seres humanos. La disminución del tamaño de estas regiones cerebrales hace que, personas estresadas, tengan dificultades para concentrarse y para recordar. Especialmente se ve afectada la memoria espacial y la memoria a corto plazo (la transmisión de información entre neuronas se ve dificultada por la presencia de cortisol). También se traduce en dificultad para tomar decisiones y/o hacer planes de futuro. Todos estos estudios deberían ser tomados en cuenta por las personas que tienen personal a su cargo ya que las malas prácticas y presión que se impone en ciertas organizaciones solo contribuye al empeoramiento del rendimiento del empleado.

Ahora un ejemplo: Juan tiene una sobrecarga laboral, él habla con sus superiores para comentarles la situación y pedir apoyo ya que no está pudiendo terminar sus labores tan bien como le gustaría, ni dedicando a cada una el tiempo que normalmente haría, para poder cumplir sus fechas de entrega. Juan ya está estresado y tiene miedo de no lograr los resultados esperados, sabe también que la empresa no está pasando por un buen momento financieramente y que la posibilidad de contratar a alguien más es muy reducida, pero igual habla. En el mejor de los casos, le dicen que contratan a alguien más, pero si no es una posibilidad ¿qué podría hacer un buen jefe? Los escenarios son

muchos, si no hay presupuesto el jefe puede ampliar las fechas de entrega, también podría redistribuir el trabajo de Juan entre más personas de equipo, o sentarse con él para apoyarlo y tratar de enseñarle como puede volverse más eficiente. En cualquiera de estos escenarios el empleado quedaría más tranquilo y probablemente trabajaría más feliz lo que se traduciría en mejores resultados en sus labores habituales y un beneficio mutuo para Juan y para la empresa. Si por el contrario el recibe una mala respuesta de su jefe, diciéndole que es su responsabilidad y que mire a ver como soluciona (entre muchas posibles malas respuestas), sus niveles de estrés aumentarán, sería una persona infeliz y como consecuencia no solo seguirá sin poder cumplir al 100% sus labores designadas hasta el momento, sino que cada vez los resultados finales empeorarían. Sentirse apoyado y respaldado por un jefe o una organización cambia completamente la percepción que un empleado tiene de su lugar de trabajo.

La felicidad

Según un artículo publicado por el Diario La República en febrero de 2019: 8 de cada 10 personas están insatisfechas con su trabajo, una cifra preocupante para el país que en el 2018 fue denominado por el **World Happiness Report** como el segundo país más feliz del mundo y octavo en el 2019. ¿Cómo es posible que estas cifras sean tan contradictorias? ¿Cómo puede ser que solo 2 de cada 10 personas estén felices en su trabajo, cuando la mayor parte del día se pasa en el lugar de trabajo y aún así estemos tan altos en este ranking de felicidad mundial? Y finalmente, ¿Qué pasaría donde los empleados colombianos si estuvieran contentos en sus trabajos?

“Felicidad no es hacer lo que uno quiere, sino querer lo que uno hace” - **Jean-Paul Sartre.**

Basándonos en los planteamientos tanto científicos como psicológicos ya mencionados, podemos concluir que: primero, el bienestar en el trabajo si influye en la felicidad de las personas, segundo, que las personas felices son más exitosas y tercero, lo más importante para una empresa debería ser el bienestar emocional de su personal para así lograr el crecimiento esperado. Hay muchas entidades que son ejemplo mundial de buenas prácticas laborales y a su vez son de las compañías mas grandes y exitosas del mundo, el ejemplo perfecto es el gigante de la tecnología e información Google. Allí sus empleados gozan de unos beneficios que parecen sacados de una película de ciencia ficción, tienen derecho a: Comida gratis para todos, transporte gratuito, los perros son bienvenidos, tiene tarjetas para masajes gratis en la oficina, los padres pueden tomar hasta 6 semanas de licencia por bajas por paternidad, paga por defunción de un trabajador a su familia, hasta 3 meses de vacaciones al año (eso si, sin remuneración), estas y muchas más son las ventajas de trabajar en un lugar donde saben que deben cuidar su activo más importante y ese es su fuerza laboral. ¿Y como son las personas felices en el trabajo? Con respecto a los demás, las personas felices: Son tolerantes con las limitaciones ajenas, se sienten libres de expresar sus ideas ante los demás sin miedo a ser ridiculizados, creen en la bondad que tiene en sí mismo y en la bondad que hay en los demás, gozan con ser generosos y honestos con los demás y propician ambientes laborales más amenos.

En general, las condiciones para un buen clima laboral pueden variar mucho, pero ¿Qué es lo que tienen en común todas estas prácticas de remuneraciones no monetarias? ¿Qué hace felices a los empleados? Ofrecer un equilibrio entre la vida laboral y personal.

Reconocer que una persona tiene vida por fuera de sus obligaciones laborales es la forma más efectiva de mantenerla feliz en su puesto, dar permisos extraordinarios para atender eventos familiares importantes, citas médicas, etc.

¿Se puede ser feliz en el trabajo?

¡Claro que sí, se puede!

La auténtica felicidad nace de identificar tus fortalezas y utilizarlas en tu trabajo.

-Martin Seligman

Es claro que puedes estar en la empresa con el mejor clima laboral del mundo, pero si eres un publicista con enfoque gráfico y estás de ayudante de un contador, lo más probable es que no seas feliz, porque no vas a estar haciendo lo que te gusta ni en lo que sobresales. A todos nos gusta sentirnos útiles y saber que nuestro trabajo está aportando a la empresa de manera positiva, es importante ver el crecimiento y la mejora a medida que va pasando el tiempo desempeñando determinada labor, es por esto que en el momento de aceptar un trabajo la persona debe hacerse dos preguntas fundamentales: la primera es si los valores de la empresa van acorde a los propios y la segunda es si después de tener la propuesta laboral cree que sus habilidades y conocimientos son los idóneos para desempeñar el cargo. Muchas veces se deben hacer tareas que no son de total agrado o que van a ser más complicadas, lo importante es entender que todo es un proceso, que todo lo que se siembra después se recoge y que no por tener un mal día en el trabajo u obtener un resultado que no era el esperado se debe tirar la toalla y asumir que ese trabajo o empresa son los equivocados. Algunos factores importantes para tener en cuenta en un trabajo son

- La relación con el jefe y los compañeros de trabajo (que la relación laboral se contruya y mantenga desde el respeto de ambas partes)
- Remuneración (que sea acorde a las aspiraciones salariales, siendo realistas y teniendo en cuenta la experiencia y valor que le puede sumar a la empresa)
- Oportunidades para promocionar internamente (ver futuro y oportunidad de crecer dentro de la organización)

- La propia cultura de la empresa (que los valores estén alineados a los personales)

Buenas prácticas laborales

Cuando hablamos de buenas prácticas laborales podemos hablar también de lo que hoy muchas empresas llaman un salario emocional, que para muchos trabajadores es considerado igual o más importante que las compensaciones no monetarias que les da la empresa donde trabajan. Por supuesto que es importante recibir un buen sueldo, que la persona considere que es lo que vale su tiempo, experiencia y estudios, pero, un trabajador puede tener un sueldo que le alcance para vivir, darse sus lujos, ahorrar, etc, y si cada día que llega a la oficina tiene que lidiar con un ambiente tenso donde no se siente valorado, además de tener un mal jefe por ejemplo, no hay sueldo que lo valga.

Como se menciona anteriormente con referencia al sueldo emocional de las empresas, existen muchas formas de “pagarlo” como por ejemplo, tener la opción de hacer *homeoffice*, días adicionales de vacaciones, horario flexible que se acomode a las necesidades de la vida personal del trabajador, dar permisos para asistir a eventos familiares como eventos en el colegio de sus hijos (que pueden no parecer muy relevantes pero para el trabajador valen mucho) o simplemente entender y reconocer a la persona y no limitar al trabajador.

Otra parte sumamente importante es trabajar por el crecimiento tanto personal como laboral del equipo; dictar cursos que además de beneficiar a la persona son buenos para la empresa porque se vuelve más eficiente y mejor en sus labores a desempeñar, darles espacios “sorpresas” periódicamente donde se pueda socializar con sus compañeros de trabajo o tener una pausa activa entretenida con el fin de volver más enérgicos a su

escritorio. Finalmente, todo lo que el colaborador reciba de la empresa va a ser valorado y retribuido en mayor proporción, lo que termina siendo una buena relación de gana-gana.

Hablando con el gerente regional de una empresa de pensiones y cesantías, Carlos Ignacio Botero, él contaba que después de estudiar mucho todos los temas relacionados con bienestar laboral, las cosas en su oficina habían cambiado notablemente y me ponía un ejemplo puntual:

“Yo tengo una persona a cargo, mi asistente Liliana, y un día llegue y la vi algo distraída, me acerqué y le pregunté qué le pasaba y ella se excusó y me dijo que tenía a su hijo enfermo en la casa y que no tenía quién lo cuidara, inmediatamente le dije que se fuera para su casa, que lo primero era la familia y el trabajo podía esperar, se fue para su casa y al otro día que volvió fue mucho más productiva de lo que acostumbra ser”

Claro ejemplo de un gana-gana para la empresa, el equipo y el trabajador, ¿por qué? sencillo, si esta persona se hubiera quedado en su puesto de trabajo cumpliendo su horario laboral, hubiera tenido su cabeza en otra parte, pensando en la angustia que le producía tener a su hijo solo en su casa y no hubiera podido atender ninguna de las dos cosas que sentía que debía estar haciendo, adicionalmente, eso le podía causar resentimiento hacia la empresa y su jefe por sentir que abandonaba a su familia por un trabajo (además de la frustración personal por sentirse mala madre).

De toda esta experiencia podemos entender que por supuesto que las cosas como el horario en una empresa son normas que se deben cumplir si así lo indica el reglamento, pero que cada persona es un mundo diferente con situaciones específicas por las cuales se puede tener excepciones como en el caso de Liliana.

Las prácticas laborales inadecuadas provienen de las esferas más altas de poder de la organización

Las malas o buenas prácticas dentro de una organización provienen desde las esferas más altas de poder, ¿por qué? porque todos lo que están por debajo toman ese ejemplo de cómo se deberían hacer las cosas, asumiendo que si hay alguien al mando pues debe ser porque hace todo bien, ERROR. No por el hecho de que haya alguien en una posición de poder significa que esté haciendo todo bien, porque tristemente en los negocios no siempre las buenas personas son las que triunfan y aunque es cierto el refrán popular *“El que manda, manda, aunque mal mande”* y los que están por debajo deben acatar órdenes, no deberían tolerar una falta de respeto ni un maltrato.

Después de una experiencia desafortunada con una de las personas de cargos más altos allí por un malentendido (sin tener la oportunidad de ser escuchada) entendí que hay un problema que prevalece entre muchas organizaciones actualmente, donde las posibilidades de diálogo cuando hay diferencia de opiniones se disminuyen proporcionales al cargo que tenga la persona. En estas estructuras jerárquicas la comunicación asertiva desde el respeto brilla por su ausencia, puede llegar a convertirse en una guerra de poderes y egos que resultan en un clima laboral quebrantado y unos empleados descontentos por no tener la posibilidad de expresar sus opiniones.

Es curioso como este tipo de comportamientos (al igual que los positivos) tienen un efecto cascada, con esto me refiero a que, si el presidente trata mal al vice, el vice al gerente, el gerente al ejecutivo y esta a su practicante y así sucesivamente en toda la cadena por que los de más arriba descargan la frustración del maltrato que reciben de sus jefes, son sus subordinados. Lo preocupante del tema es que, he visto de primera mano como esto se termina normalizando hasta el punto en que las personas que levantan la mano para decir que no está bien lo que pasa,

son los desadaptados. Tenemos como personas la responsabilidad moral de hablar cuando venos un caso de injusticia en nuestro lugar de trabajo ya que así podemos evitar este efecto cascada y una compañía con un clima laboral insostenible.

Entre las enseñanzas que me dejó esta experiencia entendí que el peor daño que una persona le puede hacer a la organización es quedarse callada mientras permite el atropello por guardar un puesto, siempre se puede buscar el espacio para expresar la inconformidad de la manera más respetuosa sin necesidad de engancharse en un enfrentamiento innecesario, pero si sentando precedentes de respeto en las relaciones laborales.

El Mobbing o Acoso laboral en Colombia:

El mobbing o acoso laboral se considera tan antiguo como el propio trabajo (Gimeno, 2004).

El acoso laboral es un problema muy serio que existe desde el principio de los tiempos, pero apenas hace algunos años empezó a visibilizarse dicho problema dentro de las organizaciones, se considera mobbing [...] intentos repetidos y persistentes de un individuo de atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo, mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa la incomodidad de otro individuo en el trabajo (Einarsen, 2000, p. 382).

Aunque existen muchas definiciones de este tipo de maltrato, es difícil identificarlo y aún más, probarlo. Demostrar una conducta hostil no es fácil. El acoso laboral suele ser sutil, perverso y predeterminado; tiene por objetivo anular y avasallar totalmente a la víctima, en forma de “crimen perfecto” (Del Pino y Del Pino, 2007).

Sorprendentemente, (los hombres en su mayoría son acosados por hombres y las mujeres por mujeres) la razón, la estructura de la organización del trabajo, donde se conforman grupos de trabajo del mismo género (Leymann, 1996a, p. 11). Se habla mucho de los problemas que existen sobre todo entre las mujeres cuando tienen jefes de su mismo sexo, hay muchos factores que incrementan esta particularidad del acoso entre esos uno de los más fuertes es la envidia o

sentirse amenazados intelectual o laboralmente por la otra persona y estas tensiones se vuelven más evidentes entre personas del mismo sexo.

Einarsen (2000) identificó tres modelos para abordar las causas del acoso psicológico: 1) en función de la personalidad de la víctima y del acosador; 2) en función de las características inherentes a las interacciones humanas en las organizaciones; y 3) en el clima y el ambiente organizacional específicos de una organización (p. 388). Las tres partes tienen cierta responsabilidad y debería tomar cartas en el asunto tanto para prevenir como para abordar los casos de acoso laboral que se presenten. Cuando algún agente testigo de cualquier tipo de abuso de queda callado se convierte inmediatamente en cómplice, ya que el silencio solo ayuda al agresor, no al agredido. El acosador encubre sus debilidades, para defender su reputación o su posición. Esto lo lleva a denigrar de otros (Leymann, 1996a) esto se traduce en que cada vez la víctima pierda más su credibilidad ante sus compañeros de trabajo y superiores lo que dificulta inmensamente hacer después una denuncia del caso.

Entre otros efectos, el mobbing genera depresión, ansiedad, desesperación, ira (Leymann, 1990), insomnio, síntomas nerviosos, melancolía, apatía, falta de concentración, agresividad, fobia social (Björkqvist et al., 1994), estrés (Vartia, 2001), trastorno del sueño, cambios en la personalidad, síndrome de estrés pos-traumático¹³ (Piñuel, 2001), problemas psicológicos, trastornos psicósomáticos (Mikkelsen y Einarsen, 2002) y suicidios (Leymann, 1990). El mobbing tiene serias repercusiones en la salud física y mental de una persona y es por esto que el estrés laboral es considerado una causa válida para ausentarse del trabajo con excusa médica por supuesto.

En estos casos de acoso se deteriora la comunicación, la víctima empieza a ser aislada, se le asignan tareas poco importantes y de poco interés. Se atacan sus capacidades profesionales y se inicia un proceso de destrucción de su autoconfianza y autoestima (Piñuel, 2001). El victimario no va a perder la oportunidad de recalcar lo mal que el otro hace una tarea asignada

o como él lo puedo haber hecho mejor y con pequeños comentarios ir acabando con su confianza para desempeñar cualquier labor que se le asigne.

Cuando ya por fin la víctima toma el valor de hablar y llevar el caso a revisión de los administrativos o encargados de personal en la organización, estos suelen asumir prejuicios en contra de la víctima y se atribuye el problema a sus características personales. Como solución buscan liberarse de ella, se le persigue, desprestigia y culpabiliza. (Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia*)

La víctima intenta defenderse, por ello y las secuelas del acoso, se agrava su situación. Finalmente abandona su trabajo y busca ayuda médica y psicológica. Muchas veces las empresas no son conscientes de lo que está pasando en sus lugares de trabajo o simplemente pasan por alto el problema por no incomodarse o incomodar a los demás. En Colombia y sobre todo en el sector de la publicidad es un tema que ocurre con mucha frecuencia y lo atribuyen al sector, los egos de la industria y el estrés que se maneja por la competitividad con los competidores; creo que absolutamente en ningún sector económico, área de conocimiento o profesión específica debería ser permitido el mobbing usando como excusa el estrés, por que si fuera así, en todos los trabajos se maneja presión y viviríamos en un mundo donde tratar mal al lado estaría bien y siempre encontraríamos como excusa el trabajo.

En Colombia se legisló sobre el *Mobbing* por primera vez en el 2004 y posteriormente se hicieron unos cambios a la ley en el 2006 y es la que nos rige en la actualidad (Ley 1010 del 23 de enero del 2006).

En Colombia, la Ley 1010 de 2006, expedida por el Congreso de la República el 23 de enero de 2006, con el objetivo de proteger a todos los que trabajan en organizaciones donde el ambiente laboral es agresivo y hostil. Esta Ley busca: [...] definir, prevenir, corregir y

sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública (Colombia, 2006).

Según la Ley colombiana, se define como acoso laboral: [...] toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleado, 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 (Colombia, 2006)²².

“En el Capítulo IV de la Resolución 2646 de 2008 el Ministerio de la Protección Social en Colombia determina que las patologías derivadas por estrés ocupacional, deberán estar incluidas en la Tabla de Enfermedades Profesionales que establece el “Decreto 1832 de 1994 o la norma que lo adiciona, modifique o sustituya”.

“El Ministerio de Salud y Protección Social, de la mano de la Universidad de Antioquia, realizó en el año 2004 un estudio cuantitativo y transversal, en el cual pretendía “(...) encontrar la forma de reconocer las variables sociales y subjetivas del fenómeno de la violencia en el trabajo” (p. 11). Se aplicó en los sectores de vigilancia privada, transporte de carga y de pasajeros a nivel urbano e intermunicipal, en el sector salud y finanzas, desarrollado en las ciudades de Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla.

El estudio mostró que el acoso laboral duplicaba la prevalencia de Europa para el año 2000. Cerca del 20% de los trabajadores encuestados estaban expuestos al acoso laboral y este afectaba en mayor medida la calidad del ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores. Los datos mostraron igual distribución entre hombres y mujeres; mayor ocurrencia en edades

entre 30 y 39 años para todos los sectores, especialmente en auxiliares operativos, con formación de bachillerato o técnica. El mayor reconocimiento de ocurrencia fue para la agresión verbal (12,8%), 3,6% manifestó haber sufrido amenazas, con una mayor frecuencia en mujeres (59,4%). La agresión física, representó 1,3%; dos tercios de los agredidos eran hombres.”

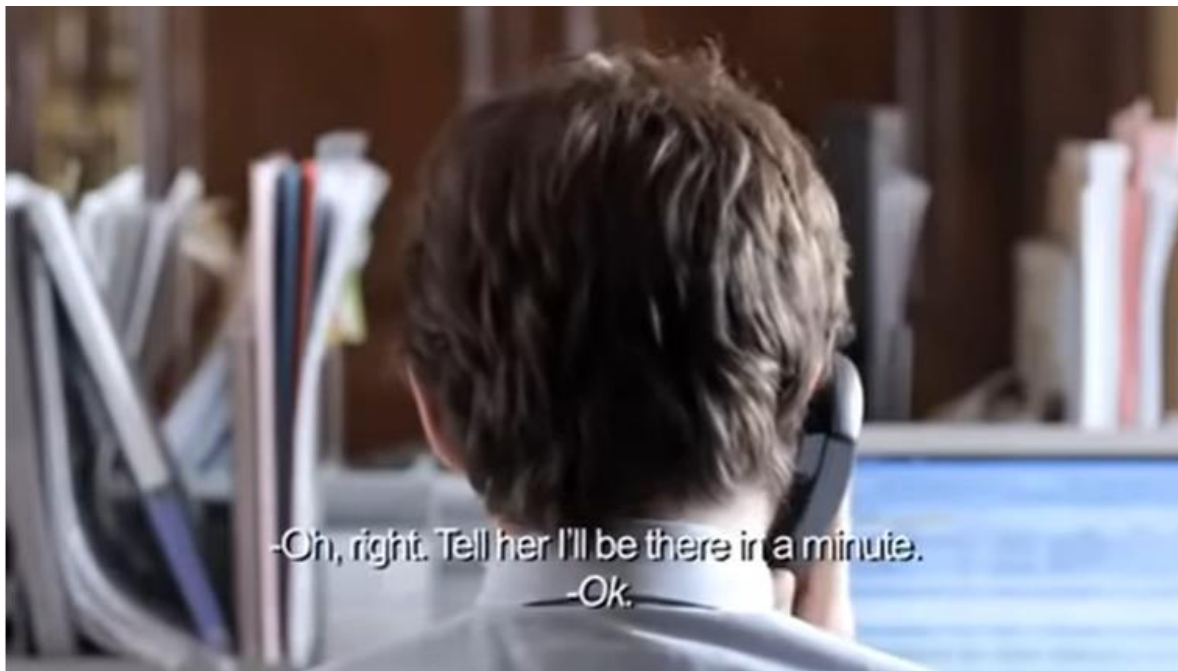
Teniendo en cuenta factores como el económico, social y político de Colombia, Castillo y Cubillos (2012), analizan el *Mobbing* y llegan a la conclusión de que los trabajadores colombianos están más dispuestos a tolerar más el maltrato laboral a causa de la violencia social y política con la tienen que convivir tantas personas en el país. Según su análisis, las personas desarrollan una tolerancia a la violencia lo que culmina en que la violencia se normalice e integre como parte de la cotidianidad del lugar de trabajo. La prevención como la visibilización de este problema es una de las herramientas más fuertes para combatir el fenómeno.

En Colombia, a pesar de tener la Ley 1010 de 2006, las conductas de acoso laboral son recurrentes en las organizaciones y vulneran derechos fundamentales de las personas.

Campañas publicitarias de acoso laboral:

En general no hay muchas compañías o marcas que saquen campañas externas de acoso laboral que no esté relacionado al acoso sexual en el lugar de trabajo. Lo que las compañías si hacen es campañas de endo-marketing para hablar con sus empleados acerca de lo que se espera de ellos con respecto al trato tanto a sus compañeros, como jefes y subalternos.

Aquí algunos ejemplos de comunicados de empresas que se encuentran públicos en internet.



Recursos humanos - Corto sobre mobbing, Alemar Psicólogos 9 jun. 2013 tomado el 11 de junio de 2020 de: <https://www.youtube.com/watch?v=JGfQwPgeibg>

Lecciones aprendidas y buenas prácticas.

El lugar de trabajo de una persona va a ser donde va a pasar la mayor parte de su día entre semana y posiblemente también algunos fines de semana, por eso debe procurar hacer de la experiencia lo más grato posible y tomar la decisión más acertada.

Al momento de escoger un lugar de trabajo es importante hacerse varias preguntas, pero las más importantes para mí son, ¿mis valores personales están alineados con los de la empresa?

Y, ¿este trabajo me ayudará a llegar a mi realización profesional?

Es muy importante tener claros estos puntos, ya que, si el lugar de trabajo a donde se van todos los días, que se rige por unos valores muy específicos, van en contra de los personales, es muy poco probable que el clima laboral sea compatible con el trabajador.

Por otro lado, una cosa es lo que está escrito en un papel y otra muy diferente la que se vive en el día a día, por eso también es recomendable hablar con personas que ya estén trabajando allí, poder hacerles preguntas de cómo se manejan normalmente las cosas de puertas para adentro, como son las relaciones laborales en general, que valoran en la organización, etc. Ninguna empresa va a poner en su misión, visión y valores que tolera el acoso laboral o las faltas de respeto, la explotación laboral o que no valora a sus empleados, solo los que han tenido la oportunidad de estar allí pueden dar una opinión acertada.

Igualmente, no siempre es posible obtener la información más verídica de como va a ser el trabajo una vez empiece, ya que depende de muchas variables, por ejemplo, la organización puede tener un clima laboral espectacular, pero puede que el jefe al que se le debe reportar no actúe bajo los valores de la misma y llegue a acosarlo laboralmente. En este caso, lo más recomendado es, empezar a recolectar pruebas de todo lo que pasa, llevar una especie de diario

con todos los correos, conversaciones por WhatsApp o el medio por el cual se comuniquen, escribir lo que pasa en el día a día, en las reuniones o en las conversaciones uno a uno, para que el día que vaya a acercarse a recursos humanos a reportar el caso, tenga pruebas de lo sucedido y no sea la palabra del uno contra la del otro. Como se puede evidenciar con los estudios planteados es que la víctima de mobbing generalmente tiene las de perder, ya que en la mayoría de los casos este acoso viene por parte del jefe y a mayor poder mayor credibilidad. Por supuesto que esto no es justo, pero hay que ser supremamente cauteloso a la hora de hacer una denuncia y tener pruebas concretas de lo que se está diciendo ya que a nadie le gusta quedar mal, menos como un maltratador y en el mundo corporativo muchas personas van a hacer lo posible por cubrirse la espalda y no quedar mal ante los superiores.

Adicionalmente, algo muy importante para tener en cuenta, es que se debe ser impecable con el trabajo, siempre puntual, claro y responsable, dejar todo por escrito, porque lo que no está escrito no existe. Los victimarios van a tratar de justificar sus agresiones con los errores del trabajador, por esto hay que procurar cometer los menores posibles para no darle “justificaciones” a su trato.

Finalmente, es indispensable saber que la ética y el buen nombre en el trabajo nunca se debe poner en tela de juicio ante los demás independientemente de las conductas de terceros, ¿si me tratan mal yo debo contestar igual? Jamás, se debe confiar en que el que hace las cosas bien termina recolectando los frutos de su trabajo y que la verdad siempre termina saliendo a la luz, la falta de respeto es inaceptable sin importar la situación y siempre se debe procurar salir por la puerta grande de cualquier trabajo. Aún así, pedir respeto no es una falta del mismo y quedarse callado por miedo nunca es la solución.

Conclusiones y recomendaciones generales

En Colombia y el mundo el mobbing o acoso laboral está presente en muchas empresas y organizaciones, es el deber de todos tomar cartas en el asunto. La comunidad académica debe hacer y publicar más estudios al respecto para visibilizar la problemática, el gobierno colombiano debe tomar medidas más drásticas ya que como lo pudimos ver, la ley hoy vigente deja muy desprotegida a la víctima poniendo trabas a la hora de comprobar dicho comportamiento por parte del perpetrador. Las empresas deben hacer más campañas tanto internas como externas para concientizar tanto a sus empleados como el público de lo que puede llegar a pasar, tener una posición firme al respecto y decir públicamente que no apoyan ni toleran este tipo de abuso para que así las personas siendo víctimas de este acoso dejen el miedo a denunciar. Los compañeros de trabajo deben salirse de su zona de confort y ponerle un alto a la situación, hablar cuando ven que alguien está siendo abusado sin miedo a quedar como un entrometido para hacer valer los derechos de los demás, y finalmente la persona que está siendo víctima de mobbing, ya sea por parte de un superior, par o empleado debe alzar la mano, perder el miedo a perder el trabajo, por que todos merecen condiciones dignas de trabajo y ser tratados con respeto. Quedarse callado cuando se está siendo víctima de acoso laboral no está bien. Independientemente del cargo que tenga una persona dentro de la organización, la relación entre las dos partes debe ser de respeto. El que calla se convierte en cómplice del crimen ya que esto solo refuerza las conductas abusivas del perpetrador.

Contrario a lo que muchos piensan si es posible ser feliz en el lugar de trabajo y cuando se tiene un clima laboral y organizacional agradable todo funciona mejor lo que resulta en mejores beneficios y resultados para la empresa.

Es importante recordar que el activo más importante de una empresa son sus trabajadores y si ellos son felices y se sienten bien, todo va a funcionar mejor.

Referencias

- Castillo, J. y Cubillos, Á. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 14 (1) (pp. 84-97). Colombia.
- Congreso de la República. (2004). *Exposición*
- Colombia, Ministerio de la Protección Social (2008). Resolución 2646, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- Colombia. Corte Constitucional (1997). Sentencia C-154 de 1.997. Colombia (2006). Ley 1010 de 2006, de 23 de Enero, 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. *Diario Oficial* 46.160, Enero 23.
- Colombia. Ministerio del Trabajo (2012a): Resolución 652, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
- Corporación Nuevo Arco Iris (2010). *La relación entre el conflicto armado y la victimización de los trabajadores sindicalizados 1984 y 2009*. Bogotá: PNUD.
- Izquierdo F. estrés laboral: no dejes que entre en tu vida. n.d. recuperado de <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
- José G. Carvajal Orozco y Carlos A. Dávila Londoño *Mobbing o acoso laboral*. Revisión del tema en Colombia* Universidad del Valle, 02/05/2013.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work University of Umeå, Sweden. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- López, C.M.; Seco, E.; Ramírez, D. (2011). Prácticas de acoso laboral en empresas colombianas: una mirada estructural e inter-subjetiva. *Revistas Cuadernos de Administración*, 24(43), 307-328.

Montes S. La República, Larepublica.co. Laboral. 20 de Febrero de 2019. Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>

Psiquiatría.com. El Prado Psicólogos. 22 de junio de 2018. ¿Cómo afecta el estrés al cerebro?. recuperado de <https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/blog/como-afecta-el-estres-al-cerebro/>

Recursos humanos - Corto sobre mobbing, Alemar Psicólogos 9 jun. 2013 tomado el 11 de junio de 2020 de: <https://www.youtube.com/watch?v=JGfQwPgeibg>

Seco Martín, E. y López-Pino, C.M. (2015). “Génesis y problematización de la ley de acoso laboral en Colombia”. Cuadernos de Relaciones Laborales, Vol. 33, núm. 1, p. 119-147.

Thomas Tedx talks. 16 de Diciembre de 2016 Trabajar y ser Feliz es posible TEDxBarcelonaSalon tal.. recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=sGV0CoG6_jQ

UPB Bucaramanga. UPB BGA. Campaña de promoción contra el acoso laboral de la UPB. recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=FH7Zpnq9Abw>