

Instituto Tecnológico Nacional de México

Maestría en Ingeniería Administrativa



**MOBBING Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO
PROFESIONAL**

Fundamentos de Ingeniería Administrativa



Por: Sánchez Ávila María Fernanda

Marzo 2016

Índice

Introducción.....	1
Generalidades.....	2
Orígenes	2
¿Qué es el mobbing laboral?	3
Formas de expresión.....	3
Fases del acoso laboral	4
Fase de conflicto.....	4
Fase de mobbing o estigmatización	4
Fase de intervención desde la empresa	5
Fase de marginación o exclusión de la vida laboral	5
Consecuencias del Mobbing en el ambiente laboral	5
Para el trabajador afectado	6
Nivel psíquico.....	6
Nivel físico.....	6
Nivel social	6
Para la organización del trabajo	7
Sobre el rendimiento	7
Sobre el clima social	7
Sobre la accidentabilidad	7
Para el núcleo familiar y social.....	7
Para la comunidad	8
Aspectos para la prevención de la patología y la exclusión de la vida laboral	8
Efectos psicológicos en las víctimas	8
Efectos en la salud física	8
¿Cómo hacer frente al acoso laboral?	9

Conclusión	10
Propuesta de tema de tesis.....	11
Objetivo General	11
Agradecimientos	11
Referencias	12

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 ¿Cómo hacerle frente al Mobbing? (Barrios, 2013)	9
--	---

Introducción

En el mundo laboral actual han ocurridos muchísimos cambios muy importantes que se han desarrollado durante un largo período de tiempo, durante el siglo XXI las organizaciones han sufrido profundas transiciones laborales.

Una organización implica que un grupo de personas interactúen entre sí trabajando de manera sinérgica para el logro de los objetivos planteados por lo que las organizaciones de hoy en días se consideran también sociales.

Como consecuencia de estos cambios, han traído consigo algunos resultados no tan positivos como lo son el estrés, la violencia o el acoso sexual y laboral, estos riesgos ponen en peligro no solo a las personas que trabajan para la empresa sino a la organización misma ya que pueden llegar a afectar el aspecto económico de ella.

En este artículo se profundizará en el tema Mobbing o acoso laboral como una consecuencia no positiva de los cambios que afectan a las empresas en la actualidad, se descubrirá cuál es su impacto y cómo se puede evitar, pero si existe cómo se debe de enfrentar de manera correcta.

MOBBING Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO PROFESIONAL

Generalidades

(INSHT, 2015) El término conocido como mobbing es considerada como una forma muy característica que propicia el estrés laboral y es definida como cualquier situación en la una o varias personas tienden a ejercer una presión psicológica extrema de forma continua (por lo menos una vez a la semana) y por un tiempo prolongado (puede ser más de seis meses) sobre cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

También el mobbing es conocido bajo el término de hostigamiento, acoso o psicoterror.

Orígenes

Aunque existen varias teorías, casi todas están ligadas a dos aspectos esenciales:

1. A la organización del trabajo y
2. La gestión de los conflictos por parte de los superiores.

En cuanto a la organización del trabajo se puede decir que exista un cierto desinterés de los superiores, carga alta o una mal distribución del trabajo, flujos pobre de información, conflictos de rol, líderes no oficiales, etc.

Y en la parte de la gestión de conflictos, tenemos una negación del mismo conflicto o la implicación activa en él.

¿Qué es el mobbing laboral?

(Dirección del Trabajo, 2007) Define al mobbing como una conducta premeditada y totalmente consciente que se realiza de manera sistémica y repetitiva, pero que también atenta contra la integridad ya sea física o psicológica de un trabajador o de una trabajadora, es conocido de igual forma como acoso psicológico o psicoterror laboral.

Durante los años ochenta, este concepto fue utilizado por primera vez para referirse en la violencia en el trabajo, proviene del inglés «to mob» que significa: acosar, atacar, atropellar a alguien.

(Leymann, 1984) Definió al mobbing o acoso psicológico como una situación en la que una persona o raras veces personas en conjunto ejercen una violencia extrema, de forma sistémica y recurrente con la finalidad de afectar la comunicación de la víctima, para destruir su reputación, causarle un daño en su trabajo y lograr que al final la víctima termine abandonando su trabajo.

Formas de expresión

De la definición de Leymann tomada como referencia, se puede destacar que existen algunos elementos importantes como los «hostigadores» quienes tienen conductas hostiles y por otro lado, los agredidos en donde sus acciones son de tipo reactivo o inhibitorio.

Este autor menciona que los comportamientos hostiles podrían clasificarse en cuarenta y cinco y que pueden ser de distinta naturaleza; a continuación se mencionan:

1. Acciones contra la reputación o dignidad personal: Para perjudicar a alguien, a través de comentarios contra su persona, ridiculizándolo o reírse de él en público delante de otras personas.

2. Acciones contra el ejercicio de su trabajo: Presionando a la víctima con trabajo en exceso o que sea muy difícil de llevar a cabo, o incluso delegándole trabajos para los cuales no está cualificado, enfrentándolo a situaciones de conflictos de rol, etc.
3. Manipulación de la comunicación o de la información: Esta incluye una gran variedad de situaciones, manteniendo a la víctima en una situación de ambigüedad de rol y haciendo uso hostil de la información que se le da.
4. Situaciones de inequidad: En donde se establecen ciertas diferencias en el trato, mediante una distribución no equitativa de su trabajo o incluso con remuneraciones desiguales.

Fases del acoso laboral

(Barrios, 2013) Ninguna persona se encuentra a salvo del mobbing ya que puede afectar a cualquiera sin distinción, tanto a hombre como a mujeres.

Fase de conflicto

Dentro de cualquier organización la existencia de conflictos es muy común ya sea por propios motivos de esta o por problemas interpersonales de los empleados, pero la gran mayoría no son resueltos y se convierten en crónicos.

Fase de mobbing o estigmatización

Durante esta fase, la víctima empieza a recibir ataques psicológicos por parte de su o sus acosadores, en un principio desconciertan a la víctima y trata de evitarlos. Este tipo de situaciones tienen a empeorarlo y prolongar las acciones hostiles.

Fase de intervención desde la empresa

En este punto la jefatura o alta dirección se empieza a percatar de gravedad de la situación por lo que se requiere intervenir.

Estas intervenciones suelen resolver el conflicto o por el contrario los hostigadores pueden negarlo u ocultarlo y así seguir con sus acciones incrementando el hostigamiento y el malestar de la persona afectada, lo cual resulta lo más frecuente.

Fase de marginación o exclusión de la vida laboral

En esta fase, la víctima suele tener largas temporadas de baja o simplemente queda excluido de su trabajo con una pensión de incapacidad derivada de patologías causadas por sus experiencias de psicoterror en donde se vieron afectadas psicológica y físicamente.

Consecuencias del Mobbing en el ambiente laboral

(INSHT, 2015) Las consecuencias pueden ser variadas y tener un impacto en distintos aspectos, suelen ser muy parecidas a las que causa el estrés pero con una incidencia especial en el aspecto social.

Los tipos de consecuencias son:

- Para el trabajador afectado
- Para la organización de trabajo
- Para el núcleo familiar y social

- Para la comunidad

Para el trabajador afectado

Al trabajador lo afecta básicamente en tres niveles:

Nivel psíquico

Causándole cierto tipo de ansiedad, miedo o sentimientos de amenazas, de fracasos, impotencia y frustración así una baja autoestima o apatía. Para evitar estos sentimientos, las víctimas suelen recurrir a las drogas o incluso llegar al suicidio.

Nivel físico

Causando desde dolores hasta trastornos funcionales u orgánicos.

Nivel social

Volviéndose muy sensibles a la crítica, desconfiados e incluso aislados o por otro lado se pueden volver agresivos u hostiles, o tener sentimientos de ira y rencor, así como deseos de vengarse de su o sus agresores.

Para la organización del trabajo

Sobre el rendimiento

Algunos trabajadores con estos problemas pueden afectar seriamente la calidad de su trabajo, pero también pueden presentarse problemas de absentismo de la víctima.

Sobre el clima social

Algunos conceptos como la colaboración, cooperación o calidad de las relaciones de las personas se verán afectadas por este tipo de situaciones.

Sobre la accidentabilidad

Ocasionados por estos problemas se pueden presentar: accidentes por descuidos o negligencias o accidentes incluso voluntarios.

Para el núcleo familiar y social

Este entorno se ve afectado por tener a una persona desmotivada, sin ganas de trabajar, etc., ya que probablemente padecerá de algún tipo de trastorno psicológico.

Para la comunidad

Presentándose en la pérdida de la fuerza del trabajo, costos incrementados en asistencia de enfermedades, pensiones de invalidez, etc.

Aspectos para la prevención de la patología y la exclusión de la vida laboral

(Barrios, 2013) Se pueden destacar los siguientes aspectos:

1. Ayuda psicológica, médica, jurídica.
2. Investigación de los hechos.
3. Conocer y observar las conductas de acoso pero sobre todo enfrentarlas y detenerlas.
4. Recopilación de datos e información.
5. Propuestas para solucionarlos.
6. Informar al responsable sobre conductas de acoso.

Efectos psicológicos en las víctimas

Efectos en la salud física

- Efectos cognitivos como olvidar, dificultad para concentrarse, apatía, etc.

- Síntomas de estrés mantenido en el tiempo que ocasionan dolores en la espalda, lumbares, musculares, etc.
- Síntomas psicosomáticos: Causan algunas pesadillas, dolores en el estómago, náuseas, etc.
- Síntomas del sistema nervioso autónomo como dolores en el pecho, sudoración, sequedad de la boca, hipertensión, etc.
- Trastornos del sueño, interrumpiéndolo o causando dificultad para conciliarlo.
- Debilidad y cansancio: Temblores, debilidad, desmayos, etc.

¿Cómo hacer frente al acoso laboral?

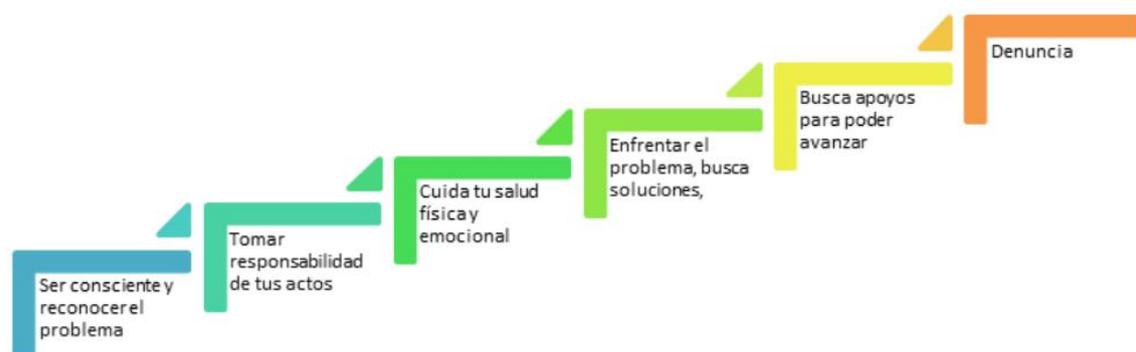


Ilustración 1 ¿Cómo hacerle frente al Mobbing? (Barrios, 2013)

A nivel de las organizaciones, es necesario crear una cultura organizativa y de prevención para que no exista el mobbing, permitiendo que se establezca un código de ética con ciertas normas y valores que pongan en práctica la interacción social positiva.

Conclusión

El hecho de haber conceptualizado esta situación ha permitido generar también una manera de identificarla y enfrentarla, permitiendo agrupar las disfunciones a nivel social que se presenten en las organizaciones, y aunque no necesariamente tienen una raíz de causa en ellas, los resultados que ocasionarán y los impactos tendrán un efecto negativo sobre las empresas en donde exista.

Es necesario que se siga investigando más sobre el tema, para que se puedan crear herramientas para medir y estudiarlas como una estrategia de control adecuada.

Sin embargo, existen maneras en que se puede controlar esta situación a través de la elaboración de procedimientos de gestión de conflictos y discrepancias que se susciten en la organización o mediante el establecimiento de un protocolo de acción frente a un acoso laboral.

Propuesta de tema de tesis

Análisis del clima laboral de una organización de la región de Orizaba.

Objetivo General

Analizar e implementar herramientas para el control y gestión de conflictos y discrepancias dentro de una organización de la región de Orizaba para evitar el Mobbing laboral.

Agradecimientos

Al Tecnológico Nacional de México por ser mi alma máter y al Dr. Fernando Aguirre y Hernández por su apoyo y motivación para realizar estos artículos en la materia de Fundamentos de Ingeniería Administrativa.

Referencias

Barrios, J. M. (2013). *Acoso Psicológico en el Trabajo*. Universidad de Córdoba.

Dirección del Trabajo. (Diciembre de 2007). *Gobierno de Chile*. Recuperado el Marzo de 2016, de http://www.dt.gob.cl/m/1620/articles-95386_archivo_fuente.pdf

INSHT. (2015). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Recuperado el Marzo de 2016, de Ministerios de Empleo y Seguridad Social: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/fp_rev_15.pdf

Leymann, H. (1984). *Silencing of a skilled technician* .