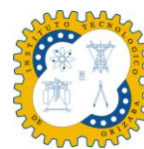


SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA



"60 Años de Excelencia en Educación Tecnológica"

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

Instituto Tecnológico de Orizaba

MAESTRÍA EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

TEMA:

MOBBING Y SU EFECTO EN EL DESARROLLO PERSONAL

MATERIA:

FUNDAMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

CATEDRÁTICO:

DR. FERNANDO AGUIRRE Y HERNÁNDEZ

PRESENTA:

LUIS GERARDO RODRÍGUEZ FRANCO

ORIZABA, VER.

11/ABRIL/2016

Avenida Oriente 9 Núm. 852, Colonia Emiliano Zapata, C.P. 94320
Orizaba, Veracruz, México
Teléfonos: (272) 7 24 40 96, (272) 7 24 40 16, (272) 7 24 45 79
Fax: (272) 7 25 17 28

e-mail: orizaba@itorizaba.edu.mx
www.itorizaba.edu.mx

CONTENIDO

OBJETIVO	1
INTRODUCCION	1
¿QUÉ ES LA INFOMULTICULTURALIDAD?	¡Error! Marcador no definido.
INFORMACION	¡Error! Marcador no definido.
COMUNICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
PROCESO BÁSICO DE LA COMUNICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CULTURA	¡Error! Marcador no definido.
CULTURA ORGANIZACIONAL	¡Error! Marcador no definido.
MULTICULTURAIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTOS.....	10

MOBBING Y SU EFECTO EN EL DESARROLLO PERSONAL

OBJETIVO

Decir cómo actúa el tema del mobbing dentro de las organizaciones empresariales y como puede llegar a afectar al desarrollo de las personas en cuestión de su habilidad empresarial.

INTRODUCCION

Según estudios realizados en Chile, se dice que cerca de dos tercios de 5000 trabajadores encuestados han sido víctimas de mobbing en sus lugares de trabajo. El mobbing es el acoso psicológico que reciben las personas en su ambiente laboral, el cual es uno de los elementos más comunes en la violencia laboral. Este concepto es más que una agresión física hacia un trabajador lo cual ocasiona que la persona que esté sufriendo este tipo de agresión se pueda ver intimidada para realizar su trabajo de forma eficiente. Las conductas que vienen a relucir dentro del mobbing pueden ser conductas físicas o verbales que puedan amenazar a las personas, intimidarlas, abusivas y acosantes.

La violencia física es sumamente más fácil de detectar debido a los signos que puede presentar las lesiones ocasionadas por ella, sin embargo, la violencia psicológica es un punto que a pesar de que la persona que lo recibe pueda ser afectada en repetidas ocasiones suele negarlo. Es así como podemos decir que la violencia en el trabajo se basa en las actividades de poder doblegar a las

personas en su conducta mediante la implementación de la fuerza física y psicológica.

Dado el continuo crecimiento de la globalización, las relaciones interpersonales dentro de las empresas forman un punto muy importante a considerar para llevar a las empresas a lograr los objetivos que tienen previamente establecidos, estos objetivos los tienen todas las empresas, ya sean del sector público o privado. Estas relaciones interpersonales en ocasiones no suelen ser solamente con el personal e una sola organización, sino que también, pueden estar incluidas los usuarios o clientes de dichas empresas, y en repetidas ocasiones mediante este tipo de relaciones llegan a ocasionarse las conductas que dirigen al mobbing el cual puede ser creado por un solo individuo o por un grupo de individuos.

Para las personas que son víctimas de este tipo de abusos, las consecuencias no siempre llegan a ser de índole físico sino que van más allá las cuales pueden ser devastadoras en un sentido psicológico ocasionando de esta manera un sentimiento de estrés, trastornos de ansiedad, trastornos de sueño, depresión excesiva e incluso intento de suicidio.

¿QUÉ ES EL ACOSO LABORAL O MOBBING?

El mobbing es una conducta que involucra diferentes aspectos de violencia la cual es presentada en la vida laboral de muchas personas, este tipo de violencia puede involucrar aspectos psicológico o físicos, como lo pueden ser desde decirle malas palabras a un empleado hasta agredirlo de forma física. El mobbing recibe igual manera los términos de acoso psicológico o psicoterror laboral.

Los primeros registros que se tienen del uso del mobbing fue en los años 80's cuando se utilizó por primera vez este término para hacer referencia a una forma de violencia que se presentaba en el lugar de trabajo de las personas.

“El término de mobbing proviene del verbo inglés *to mob* el cual significa acosar, asaltar, atropellar, atacar en grupo a alguien” (Dirección del Trabajo, 2007)

“El acoso laboral se definió como aquella situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, y de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otras personas en el lugar de trabajo” (Heinz, 1996)

Distintos psicólogos que han llegado a estudiar los indicadores de acoso, dicen que las principales formas de acoso laboral pueden ser presentadas mediante el aislamiento de las víctimas del resto de los trabajadores. Mediante este tipo de aislamiento, la persona involucrada puede llegar a tener un sentimiento de desperdicio, ya que las tareas que habitualmente se les asignan son de alguna manera muy inferiores a las que su misma capacidad se los permite.

A continuación se presentarán las maneras más comunes en las cuales puede ser presentado el mobbing dentro de las organizaciones empresariales:

1. Los superiores jerárquicos llegan a negar la posibilidad de comunicarse con sus colaboradores, con lo cual pueden llegar a silenciarlo, hacerse cuestionamientos acerca de la calidad del trabajo que desempeñan, criticando el tipo de vida que llevan fuera de la organización y hasta llegar a amenazarlo, todo esto con el fin de que el trabajador se llegue a sentir aislado. Las formas más comunes con las cuales el trabajador puede ser negado a la comunicación son mediante la interrupción del habla del trabajador y hasta tratar de evitar cualquier tipo de contacto visual.

2. Los compañeros de trabajo evitan a cualquier costa tener contacto con un compañero esto quiere decir no entablar cualquier tipo de conversación con él, asimismo los superiores pueden llegar a exigir que le dirija la palabra a un colaborador, se le puede apartar a un lugar aislado, se le quitan ciertas actividades a realizar, etc.
3. Se le puede llegar a discriminar al trabajador, ridiculizar, mofarse de él, burlarse de alguna discapacidad con la que cuente, burlarse acerca de la religión y herencia étnica que tenga, las maneras de moverse y expresarse e incluso puede llegar a cuestionar la calidad del trabajo que desempeñan mediante una serie de evaluaciones inconsistentes y poco equitativas con respecto a sus demás compañeros.
4. No se le asignan tareas al trabajador, o las que se le asignan son inferiores a sus habilidades o superiores a las habilidades con las que cuenta el trabajador las cuales pueden llegar a tornarse imposibles de realizar, de igual manera pueden llegar a ser tareas diversas con lo cual pueden llegar a disminuir sus capacidades intelectuales y laborales así como su rendimiento y capacidad laboral.
5. Ataques que van dirigido hacia la integridad tanto física como moral del trabajador, los cuales pueden ser violencia verbal, amenazas con violencia física, se le puede exponer a trabajos de alto riesgo sin el equipo necesario.

Las personas que son expertas en el estudio de éste tipo de situaciones, hacen mención que para que se puedan presentar este tipo de actitudes se deben encontrar por menos tres situaciones las cuales son:

1. “la acción de hostigamiento o acoso debe ser sistemática y persistente, por lo tanto, no constituye acoso laboral los conflictos ocasionales o esporádicos;

2. Los efectos que sufran las personas acosadas deben ser claros y evidentes, a nivel físico y psicológico, y pueden presentarse en diferentes grados.
3. La existencia de diferencias de poder: formal (de un superior o jefatura) o informal (entre colegas o subordinados).” (Dirección del Trabajo, 2007)

FASES DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO

“No tiene una serie de fases fijas que abarquen desde su aparición hasta su desenlace. Esta condición está determinada por las singularidades propias de cada caso en particular tomando en cuenta las características del o los agresores, las víctimas y el entorno organizacional donde se desata en conflicto. Sin embargo, y como fruto de sus investigaciones el profesor Leyman ha establecido un grupo de cuatro fases.” (Luna, 2003)

FASE 1: DE CONFLICTO

En la mayoría de las organizaciones, el personal que labora en ellas tiene diferentes objetivos e intereses, con lo cual en repetidas ocasiones llega a ocasionar una serie de conflictos entre los trabajadores, es por ello que se dice que los conflictos laborales no deben confundirse con el acoso laboral, ya que al ocasionarse este tipo de conflictos los jefes o superiores suelen buscar que los trabajadores puedan desempeñar sus funciones buscando la unificación de los objetivos de cada uno de ellos para que así se puedan cumplir con los intereses de la organización.

La existencia de estos conflictos puede llegar a ser solucionada de una manera pacífica siempre y cuando se haga utilización del diálogo, de no poder solucionarse las diferencias que se tengan entre los trabajadores puede llegar a generarse conflictos más grandes y peores, los cuales pueden llegar a generar un sentimiento de estigmatización.

FASE 2: DE MOBBING O DE ESTIGMATIZACIÓN

Esta fase tiene surgimiento cuando el acosador o acosadores inician un proceso en el cual ya tienen involucrada a una víctima labora, presentando en esta fase un conjunto de actividades y conductas que tienen como objetivo el ridiculizar a toda costa a la víctima así como el apartarla de la sociedad laboral, todo esto tiene lugar dentro de lo que se puede llamar como acoso psicológico. En la mayoría de los casos el trabajador que está siendo víctima de este tipo de acoso puede no dar conocimiento de lo que acontece y en muchos de los casos llega a negar cualquier tipo de actividad que conlleve un tipo de violencia hacia su persona con lo cual se puede generar que aún más compañeros sean partícipes del proceso de acoso.

FASE 3: DE INTERVENCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

“En esta etapa, lo que en un principio era un problema conocido por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, trasciende hacia niveles superiores. Por lo tanto, el conflicto puede evolucionar en dos caminos:

- Solución positiva: las autoridades del departamento de recursos humanos pueden realizar una investigación del problema y tomar las medidas apropiadas ya sea cambiando de puesto al trabajador o al acosador, amonestando verbalmente o por escrito a éste último y manifestando que estas conductas son faltas graves y no serán toleradas a ningún miembro independientemente del nivel que ocupe en la estructura de la organización.
- Solución negativa: en este caso los caminos a seguir pueden ser, por una parte, negar la existencia del problema con lo cual la víctima queda en un estado de indefensión, y el acosador tiene vía libre para continuar con su tarea y por otra, reconocer la existencia del conflicto pero minimizar sus consecuencias donde la víctima queda nuevamente en un estado de indefensión ya que siente que el propósito de la organización es restarle importancia a la existencia del acoso, no considerando la gravedad del problema y no sancionando adecuadamente estas conductas.” (Riquelme, 2006)

FASE 4: DE MARGINACION O EXCLUSION DE LA VIDA LABORAL

Al llegarse a presentar la situación de mobbing, en algunas ocasiones el trabajador opta por realizar un cambio de trabajo y llega a presentar su renuncia de acuerdo al puesto que desempeñaba con lo cual busca darle solución al conflicto en el cual se encuentra inmerso, esto es debido a que suelen considerar que la organización no hace nada por darle solución a las situaciones de mobbing que se presentan en las empresas. En las empresas que son de tipo gubernamental, los empleados que se encuentran en éste tipo de situación recurren a realizar una solicitud de cambio de puesto de trabajo, ya sea moverlos de área de trabajo dentro de la misma empresa o hasta que los cambien de

ciudad, sin importarle los problemas que podría traer consigo este aspecto hacia su familia.

GRADOS DE ACOSO LABORAL

“Los grados de acoso laboral están delimitados por una serie de factores que son: la intensidad, duración y frecuencia, con las cuales aparecen las distintas conductas de hostigamiento que se mencionaban anteriormente.” (Sáez & García Izquierdo, 2001) Es así que se distinguen tres grados:

Primer grado: En este primer grado el trabajador que está siendo expuesto a diferentes tipos de ataques y hostigamientos, es capaz de hacer frente a estas situaciones y puede seguir desempeñando su puesto de trabajo sin problemas; algunas de las personas pueden llegar a ignorar las actitudes de violencia laboral como lo pueden ser las burlas, humillaciones y de la misma manera pueden llegar a encarar a sus agresores. Sin embargo a pesar de que en este grado de acoso laboral las personas pueden llegar a defenderse, pueden tener un sentimiento de desconcierto, ansiedad e incluso estar de alguna manera irritables, aun así las relaciones que tiene la persona suelen no verse afectadas.

Segundo grado. Dentro de esta etapa la persona llega a detectar que los ataques son más difíciles de eludir y evitar las humillaciones de la misma manera, lo cual tiene como consecuencia que las actividades de trabajo que tiene asignadas sean más complicadas de desempeñar. Inclusive la persona puede llegar a presentar algunos síntomas como efecto del tipo de agresión que tienen en sus actividades cotidianas laborales como lo son: la depresión, problemas gastrointestinales, insomnio, sustancias, etc. A pesar de la cantidad de problemas que tiene el trabajador dentro de la organización, su familia suele no darle la importancia necesaria para ayudarlo a solucionar estas situaciones.

Tercer grado. En este grado ya es tanta la violencia que está viviendo el trabajador que el poder reincorporarse a las actividades a realizar por el puesto de trabajo que desempeña es completamente imposible, ya que los daños psicológicos que recibe la víctima día con día solamente se pueden solucionar mediante una serie de tratamientos psicológicos altamente especializados en los temas de mobbing. Los síntomas que presenta el trabajador a consecuencia del mobbing en este grado son:

- Depresión severa
- Ataques de pánico
- Conductas agresivas
- Intentos de suicidio

Es hasta este punto en el cual la familia y amigos del trabajador hacen conciencia de los problemas que tiene el individuo.

CONCLUSIONES

Como pudo notarse, la violencia dentro de los lugares de trabajo es un punto más común de lo que se creó, lo cual puede llegar a afectar de una manera muy grave a los trabajadores, lo cual puede repercutir en que el trabajador tome algunas maneras de reacción hacia las acciones de violencia que se tienen en las organizaciones. Es por ello que para las empresas debe de ser un punto muy importante a considerar, ya que el factor humano es de los elementos más indispensables para poder lograr los objetivos de la organización, además de que al atentar contra la integridad física y psicológica de los empleados se llega a un punto en el los derechos humanos son violados, sin embargo para las personas que son las causantes de las actividades de mobbing no les interesa en lo más mínimo las acciones legales que podría traer en su contra por la práctica de ésta

actividad, el no hacer interés en las repercusiones legales es debido a que la mayoría de los trabajadores de las organizaciones silencian este tipo de violencia por el miedo a perder sus trabajos. Así que uno de los puntos para poder llegar a reducir las actividades de mobbing se podría recomendar hacer una serie de auditorías y exámenes psicológicos a los colaboradores para descartar en lo posible a las personas que son problemáticas ya que lo único que hacen es ser una piedra de tropiezo para los demás y para las metas de las empresas.

REFERENCIAS

- Dirección del Trabajo. (2007). *El acoso laboral o mobbing*. Chile: Gobierno de Chile.
- Heinz, L. (1996). *Mobbing*. Paris: Seuil.
- Luna, M. (2003). *Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)*. Madrid: Editorial GPS.
- Riquelme, A. (2006). Mobbing: Un tipo de violencia en el lugar e trabajo. *Ciencias sociales online*, III(2), 39-57.
- Sáez, M., & García Izquierdo, M. (2001). *Violencia psicológica en el trabajo: Mobbing*. Marid.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer de una manera muy especial a la materia de Fundamentos de Ingeniería Administrativa de la Maestría en Ingeniería Administrativa que estudio en el Instituto Tecnológico de Orizaba, pero principalmente a mi profesor el Dr. Fernando Aguirre y Hernandez por incentivar el deseo de investigar y leer acerca de distintos temas tan interesantes.