

Instituto Tecnológico de Orizaba

Maestría en Ingeniería Administrativa.

Catedrático: Dr. Fernando Aguirre y Hernández

Alumno: Joab Abisaí Pérez Huerta

Tema: El efecto “Mobbing” en los profesionistas.

Introducción.

Existen diferentes factores que pueden llegar a afectar a una organización tanto positiva, como negativamente, pues al estar conformada por dos o más personas, existen relaciones humanas que pueden llegar a complicarse, según las circunstancias que se puedan ir presentando. Así como pueden existir conductas y relaciones humanas que favorezcan el compañerismo, la camaradería y el desarrollo mutuo, también existen situaciones problemáticas, que pueden fomentar la aparición de efectos negativos y relaciones del recurso humano, que frenen cualquier tipo de avance y que, a la larga, provocaban demoras, retrasos, incumplimientos y hasta accidentes, dentro de una organización.

Se puede hacer mención, de que según el análisis “Violencia laboral, una realidad incomoda. Estudios de caso desde una perspectiva de género” cerca del 30% de las mujeres mayores de los 15 años y quienes se desempeñan como empleadas, jornaleras u obreras en este país, señalan el haber sido víctimas de algún tipo de violencia o maltrato en el trabajo (Delgadillo, L. y Mercado, A., 2001).

En los estudios de administración, actualmente, se hace mención de que el capital humano, es un factor que puede determinar en gran medida el éxito o el fracaso de una empresa, o de una organización pública o privada. Sin embargo, los procesos administrativos que se ponen en práctica dentro de cualquier tipo de

organización, aun en el siglo XXI todavía no logran resolver los problemas que se han suscitado desde mucho tiempo atrás, relacionados con las conductas negativas del recurso humano que laboran en ellas. De esta forma es que se presenta el denominado "Mobbing" también llamado "acoso psicológico".

Y de esta forma es que en la actualidad, la violencia que se presenta en los lugares de trabajo, se puede catalogar como indirecta y pasiva, pues entre las formas más comunes en las cuales se presenta la violencia, se encuentra la psicológica, como por ejemplo el aislamiento y vacío que se le hace a la víctima, el cual puede llegar a afectarle gravemente de manera psicológica. Según Marzoan (2002) La violencia laboral puede consistir en acusaciones de incompetencia, manipulación de los hechos para que el empleado pueda parecer demente, para que pierda sus herramientas; dicho de otra forma, mezquindades menores (Marzoan, 2002).

Pero... ¿Cómo se define el Mobbing?

Heinz Leymann, profeso alemán, doctor en Psicología del trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo, fue la primera persona en definir este término durante el Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, en el año de 1990. Heinz menciona que:

"Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

El Mobbing es un término científico que describe el comportamiento individual o colectivo, en el cual se presentan diversas conductas negativas, tales como el hostigamiento o el acoso entre dos o más personas, en un equipo de trabajo, o pertenecientes al recurso humano de una empresa.

El Mobbing es una forma de agresión que contribuye a generar un ambiente laboral que no favorece el buen desempeño de la organización. (Trujillo, 2007)

Se trata, entonces, de un fenómeno de alto grado de complejidad en el que se relacionan diferentes factores psicológicos, sociales, éticos y jurídicos y que puede llegar a tener consecuencias culturales, económicas y políticas. De esta forma para estudiarlo se deben de tomar en cuenta las diferentes características inherentes a la organización a la que se pertenece, así como el contexto social y cultural en el cual se desarrollan las actividades de la empresa.

El autor Renault hace mención de que el acoso puede ser también, una manera de obligar a los trabajadores a renunciar sin pasar por el procedimiento de despido (Renaut, 2003). Esto significa que en una organización, se puede presentar cierto acoso u hostigamiento hacia una persona en específico, en el cual se busca que llegue a un punto tal, en el cual ésta prefiera renunciar, y dejar su empleo, sin pasar por todo el procedimiento de un despido, y de esta manera, la empresa puede ahorrarse muchas situaciones problemáticas, así como dinero, que según la Ley, debe ser entregado al trabajador, en el momento en el cual termina su relación laboral con la empresa.

García (2009) hace mención de que el acoso laboral, implica una violencia psicológica, que se utiliza para intimidar al personal, con el fin de que éste renuncie a su trabajo. El término "Mobbing" tiene su traducción como; Acosar, hostigar, acorralar en grupo y hace referencia a una modalidad de violencia psicológica en el trabajo, el cual puede tener diferentes efectos en la salud emocional y física de sus víctimas.

Antecedentes históricos y definiciones relacionadas.

- Harassment (Brodsky, 1976)

Se refiere a los intentos constantes y repetidos por parte de una persona, para atormentar, agotar, frustrar o lograr una reacción de otra persona. Es una

conducta que se caracteriza por la provocación constante y persistente, una presión sobre el individuo, múltiples enfrentamientos, intimidación constante u otros modos de comportamiento que pueden llegar a causar incomodidad en la víctima.

- Scapegoating (Thylefors, 1987)

Una o varias personas que, durante cierto periodo de tiempo, son expuestas de forma repetitiva a las acciones negativas por parte del recurso humano de una empresa.

- Mobbing (Matthiesen, Raknes y Rokkum (1989)

Conducta que se presenta en un lugar de trabajo, en donde se presentan múltiples reacciones duraderas y repetidas de una o varias personas, dirigidas a una persona, o a un grupo de personas.

- Mobbing/ Psychological terror (Leymann, 1990)

Comunicación de forma no ética, no profesional y de forma hostil, dirigida de forma sistemática por parte de una o varias personas, hacia una o varias víctimas en específico.

- Health endangering leadership (Kile, 1990)

Actos de humillación y acoso continuos de larga duración que son dirigidos a uno o varios subordinados, por parte de su jefe, o superior, y que pueden ser expresados de forma abierta u oculta.

- Workplace trauma (Wilson, 1991)

Es un proceso en el cual se busca la desintegración del autoestima del empleado, como consecuencia del trato continuo y de las conductas dirigidas hacia él, por parte de algún otro empleado o un superior.

- Bullying (Adams, 1992)

Es un comportamiento dirigido hacia un trabajador, en el cual se presentan críticas continuas y abuso personal, ya sea en público o en privado, con la finalidad de humillarlo o degradarlo.

- Mobbing (Moran Astorga, 2002)

Hace referencia a un maltrato constante, deliberado y sistemático por parte de varios miembros de una empresa, hacia un empleado de la organización, con el fin de aniquilarlo psicológicamente y socialmente, buscando que abandone su trabajo por la presión ejercida hacia él.

- Mobbing (Barón Duque, 2003)

Es la frustración del fin de las relaciones laborales, que se presenta debido al constante uso de la violencia psicológica de forma sistemática dentro de una organización, contra una o varias personas, que observan diferentes cambios y conductas contrarias a su bienestar físico, y su integridad como persona y como trabajador, poniendo en peligro su salud, su entorno familiar y de forma general, la de la sociedad.

¡Cuidado con el Mobbing!

El comportamiento organizacional, describe las acciones e interacciones que existen dentro de una empresa, por parte del personal y de los grupos de trabajo, por ello recae en la administración el poder dirigir el uso de los diferentes recursos con los que cuenta una organización, de forma tal que se cumplan eficientemente los objetivos y las metas que se han propuesto como industria. En todas las empresas y organizaciones, existe un sistema jerárquico, que define los puestos que cada una de las personas tiene dentro de la organización, delegando las tareas y responsabilidades que se tiene, y las tareas que se deben de desempeñar, así como la relación que se tiene con los demás empleados. Sin embargo, debido a la naturaleza del ser humano, quienes se encuentran en los niveles superiores, buscan la forma en la cual se pueda demostrar y comprobar, quien es quien tiene el poder dentro de la empresa, y busca la forma en la cual se

pueda demostrar esto. Sin embargo dentro de una empresa saludable, el ejercicio del poder no rebasa la frontera del respeto a la dignidad, a la integridad física, psíquica y social a la que todo trabajador tiene derecho.

Con base a esto, se puede hacer mención de algunas características que pueden llegar a fomentar la aparición del Mobbing, o de cualquier otro tipo de conducta negativa en la empresa, y que deben de tomarse en cuenta, para no poner en riesgo la integridad del persona, y que al final de cuentas, repercute en el desarrollo de la empresa u organización. Algunas de estas situaciones que pueden favorecer la aparición del Mobbing son: (Hogg y Vaughan, 1995)

- Sobrecarga de tareas
- Ausencia de tareas relevantes o de una importancia evidente
- Procesos burocráticos
- Rigidez organizativa
- Desorganización interna
- Formas de dirección autoritarios
- Fomento de la competitividad interpersonal como valor cultural
- Promoción inadecuada a posiciones de dirección de personas que han alcanzado un nivel de incompetencia o que presentan rasgos psicopatológicos.
- Falta de formación en management y liderazgo
- Fomento del clima de inseguridad personal y laboral
- Persecución de la solidaridad, la confianza y el compañerismo como valores sospechosos o anti empresariales.

Etapas del Mobbing.

El autor Leymann (1997) hace mención de cuatro etapas que se pueden presentar en el desarrollo del acoso laboral, que describen el surgimiento, la evolución y la conclusión del problema, en la mayoría de los casos de acoso:

- Fase 1. La aparición de algún incidente crítico.

Es la etapa inicial, en la cual se presenta una desorientación por parte de la víctima, pues no está segura de que es lo que está sucediendo, y por lo tanto no reacciona de forma violenta o agresiva, sino que asume las acciones que se están realizando, esperando que en un futuro, la presión y el acoso deje de existir, espera una comprensión y apoyo por parte de la empresa y de los colaboradores con los cuales trabaja. Existe en él, un sentimiento de culpabilidad, buscando encontrar el motivo por el cual se está presentado esta situación problemática, y emprende un análisis exhaustivo de las acciones que se han desarrollado anteriormente, lo cual provoca un una excesiva preocupación, generando trastornos de sueño e ideación recurrente.

Se ha identificado al acosador, y se busca resolver cualquier tipo de mal entendido, o situación problemática, pero en el proceso se busca no verse involucrado en altercados o enfrentamientos, que pueda dañar la forma en la cual se le observa dentro de la empresa. Por último, se verá en la forzosa necesidad de tomar una decisión, o aceptar las condiciones que el acosador desea tener, o tendrá que soportar un acoso mayor.

- Fase 2. La persecución sistemática.

En esta fase se presenta un aumento gradual en el acoso psicológico hacia la víctima, en quien se ha influido un sentimiento de desconfianza general, y que suele acompañarse con amenazas de distintos tipos, y en donde se hace referencia de que cualquier forma en la cual se busque solucionar el problema, solo se empeoraran las cosas, y la presencia de amenazas de carácter punitivo, dirigidas explícitamente hacia el estatus o la seguridad del acosado.

- Fase 3. La intervención de los superiores.

Es en este momento, en el cual la víctima, busca cierto apoyo, por parte del personal encargado de la resolución de problemas, o de algún superior que pueda ayudar a mejorar su situación actual, es decir, algún jefe de recursos humanos, jefe sindical, superior directo, etc. Sin embargo en la gran mayoría de los casos, la exposición de la problemática a un superior, poco ayuda a la solución del

problema, por lo cual el acosado, sigue siendo perturbado, lo cual le genera estrés, trastornos, aislamiento y aun depresión. Ante la insistente presión del acoso, sumado a la falta de medios para enfrentarlo, poco a poco se va minando su fortaleza.

- Fase 4. El abandono del trabajo.

En esta fase se presenta el deterioro parcial o total de la salud del individuo, en grado tal que se puede obligar a que el trabajador se ausente de su trabajo, la simple idea de volver al trabajo, en donde enfrenta todas las adversidades por parte del acosador, genera un sentimiento de miedo y terror. Lo cual hace que el individuo opte por cualquier alternativa que se le pueda presentar, un cambio de trabajo, un desinterés total por la realización del mismo, una jubilación anticipada, etc.

Consecuencias para uno, consecuencias para todos.

Existen diferentes consecuencias que se presentan debido a un efecto de Mobbing sobre uno o varios trabajadores, se hace mención principalmente de los daños a la salud del personal (Piñuel y Zavala, 2001):

Efectos cognitivos e hiperracción psíquica:

- Olvidos
- Dificultad para la concentración
- Depresión
- Apatía
- Nerviosismo
- Agresividad
- Irritabilidad
- Hipersensibilidad a los retrasos

Efectos de desajuste del sistema nervioso

- Dolores de cuerpo (pecho principalmente)

- Sudoración excesiva
- Resequedad de la boca
- Arritmia o palpitaciones
- Sofocos
- Sensación de falta de aire
- Hipertensión.

Desgaste físico por estrés continuo.

- Dolores de espalda
- Dolores musculares
- Dolores o daños cervicales

Trastornos del sueño.

- Dificultad para dormir
- Sueño interrumpido
- Falta de descanso y relajación
- Despertar temprano
- Sueño en horas laborales

Fatiga o cansancio

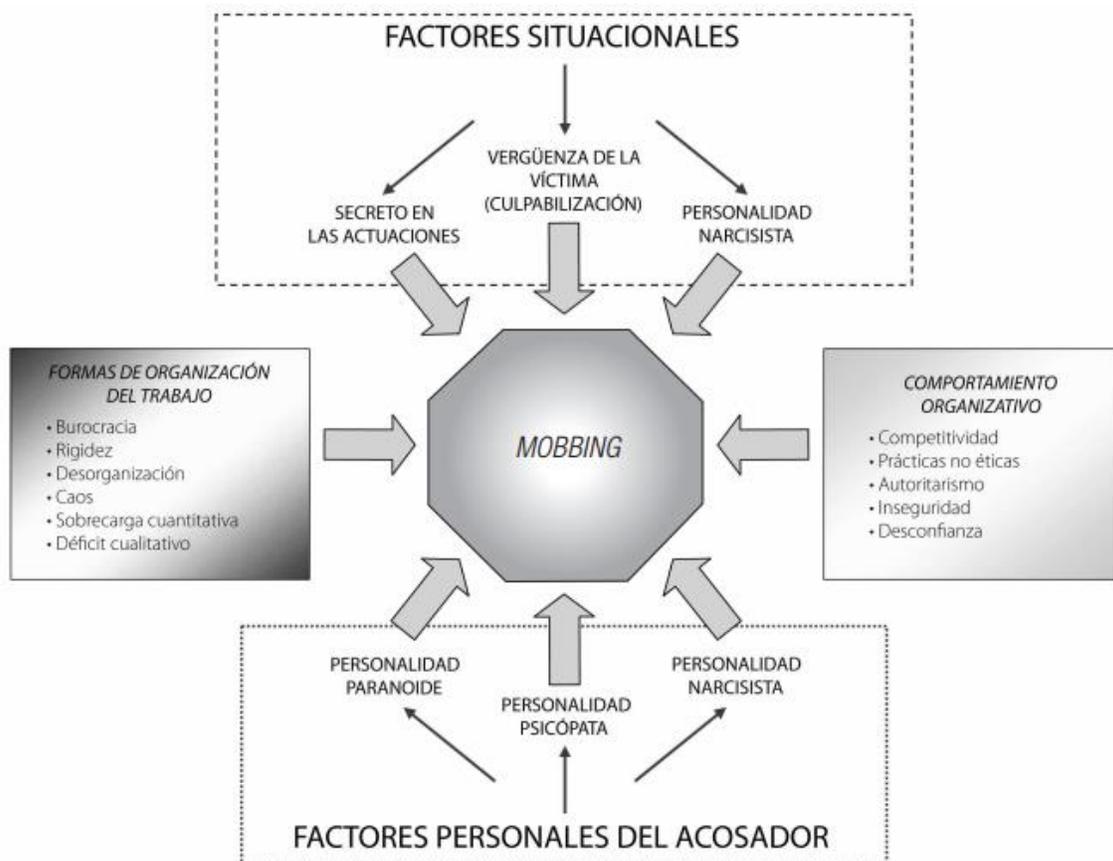
- Fatiga crónica
- Desmayos y temblores

Pensando en la organización, este efecto también tiene consecuencias en la forma en la cual se desarrollan las actividades empresariales, pues la efectividad de una o de varias personas se ve reducida en gran medida, al ser víctimas de constante acoso. De igual forma el acosador, disminuye la concentración con la cual desarrolla sus actividades, pues constantemente, está observando el comportamiento del acosado, y busca observar los resultados que busca en la conducta de su o sus víctimas.

Las consecuencias que puede enfrentar una organización debido al Mobbing son:

- Reducción de la eficiencia, el rendimiento, la productividad y la rentabilidad.
- Moral baja, pérdida de lealtad, concentración y dedicación por parte de los empleados.
- Aumento de ausentismo, faltas por enfermedad.
- Rotación continua de personal
- Mala imagen, publicidad negativa ante la sociedad
- Tiempo ocioso durante el proceso de acosos, y durante la contratación y capacitación de nuevo personal.
- Gastos por asistencia al trabajador (gastos médicos, terapias, etc.)
- Incumplimiento de disposiciones legales (Generado demandas)
- Costos laborales por indemnización
- Condiciones peligrosas de trabajo

Se presenta un gráfico del autor Piñuel y Zavala, que resume el Mobbing:



Fuente: Piñuel y Zavala (2003). Mobbing. Santander: Sal Térrea, p. 82.

Conclusión.

La forma en la cual se presenta este tipo de situaciones dentro de una empresa, denota una falta de comunicación, y un sistema deficiente de control y organización del recurso humano. Por ello es que la administración de una empresa, es una rama muy extensa, encargada no solo de llevar los números o las cuentas de la empresa, se tiene que tener un control y un manejo correcto de todos los recursos con que se cuenta, ya sean materiales o humanos, lo cual indica que se debe de tener preparación, para saber cómo actuar ante los problemas que se pueden llegar a presentar en las relaciones laborales dentro de la empresa.

El efecto que puede tener en los jóvenes profesionistas que se están incorporando al mundo laboral, puede ser devastador. Tristemente en México, es una realidad que se vive a diario, principalmente, hacia las mujeres, los grupos indígenas o cualquier grupo que no cumpla con los estándares que se manejan en la sociedad tan degradada que existe.

Por ello es necesario contar con normativas más estrictas, que permitan minimizar los efectos del Mobbing y el Bullying, pues como se puede observar en las noticias, muchos de los problemas laborales, escolares, familiares o de cualquier índole, pueden llegar a la realización de actos violentos, que puedan concluir con la muerte de una o varias personas.

Propuesta de tesis.

Desarrollo de una política de trabajo, que pueda frenar o minimizar el acoso que exista dentro de una empresa.

Objetivo.

Implementar una política laboral dentro de una empresa, que permita prevenir y minimizar el surgimiento de cualquier tipo de acoso en las relaciones de trabajo que existen.

Agradecimientos.

Agradecimiento especial al Instituto Tecnológico de Orizaba, al profesor Dr. Fernando Aguirre y Hernández, quien imparte la materia de Fundamentos de la Ingeniería Administrativa, por todos los conocimientos que comparte con sus alumnos y a la Maestría en Ingeniería Administrativa que promueve la cultura del aprendizaje. Así como agradecer al CONACYT por el apoyo brindado y por las áreas de oportunidad que genera, con sus distintos programas a los estudiantes del Posgrado.

Referencias Bibliográficas.

Trujillo Flores, Mara Maricela; Valderrabano Almegua, María de la Luz; Hernández Mendoza, René. (Enero-Junio 2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, vol. 17, pp. 71- 91.

Master Laura Henríquez Maldonado. (2011). Violencia laboral (Mobbing) desde la perspectiva de género. México: CEAMEG.

“EL ACOSO LABORAL O MOBBING”. http://www.dt.gob.cl/m/1620/articles-95386_archivo_fuente.pdf (2007)

“EL MOBBING EN EL TRABAJO. SU PROBLEMÁTICA”
http://www.bioeticacs.org/iceb/investigacion/EL_MOBBING_EN_EL_TRABAJO.pdf
(2002)

Escat Cortés María. (2003, Septiembre 20). Mobbing o acoso laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/mobbing-acoso-laboral/>

Luna Lagunes Xochitl Abigail. (2016, Junio 4). Mobbing. Acoso laboral y sus consecuencias. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/mobbing-acoso-laboral-consecuencias>

Sánchez Ávila María Fernanda. (2016, Abril 1). Mobbing y su impacto en el Desarrollo Laboral y Profesional. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/mobbing-impacto-desarrollo-laboral-profesional/>