

Factores de riesgo psicosociales en detrimento a la salud ocupacional. Somatizaciones en víctimas de mobbing



SONIA VILLAGRÁN

Doctorado en Psicología y Educación
Universidad Autónoma de Zacatecas
“Francisco García Salinas”
sonia_villagran@hotmail.com

MÓNICA RODRÍGUEZ

Doctorado en Psicología con acentuación en Personalidad,
Diagnostico y Psicoterapia
Universidad Autónoma de Zacatecas
“Francisco García Salinas”
monipsic2014@gmail.com

MARÍA DOLORES ALDABA

Maestría en docencia y procesos institucionales
Universidad Autónoma de Zacatecas
“Francisco García Salinas”
lolis_psic@hotmail.com

Resumen: El presente trabajo muestra la fundamentación legal desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) de 1917, conmemorando su centenario. En dicho marco se pretende demostrar el interés que ha existido hacia la protección de los derechos laborales consagrados en el Artículo 123, enfatizando sobre la salud y seguridad ocupacional para enlazarlo con lo que es objeto de estudio; los factores de riesgo psicosociales su identificación y prevención. Para esto se hace un análisis del art. 123 en comento, Apartado A, destacando las fracciones XIV, XV, XXI, XXII, XXIV, XXVII, XXIX, XXXI y apartado B sobre empresas, lo anterior explica el surgimiento de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016 para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, promoción del entorno organizacional favorable, y la atención de las prácticas opuestas al entorno organizacional y de actos de violencia laboral. Para esto se analizó posturas teóricas y leyes derivadas de la Carta Magna además se utilizó el método de la reconstrucción de la realidad. Encontrándose que existen diversos factores de riesgo como son: Burnout, estrés, karoshí, depresión, mobbing, entre otros; centrándose en este último, ya que los hallazgos muestran que aquellos trabajadores que han sido víctimas de mobbing presentan serias alteraciones que somatizan a través de afectaciones orgánicas, problemas psicológicos y/o aspectos psicosomáticos mermando la salud ocupacional de dichas víctimas, por otra parte a nivel organizacional algunas consecuencias son; clima laboral tenso, bajo desempeño y rotación de personal.

Palabras clave: CPEUM, Factores de riesgo psicosocial, mobbing, somatizaciones.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 en su Título Sexto versa sobre Trabajo y Previsión Social mencionando en el artículo 123 lo siguiente:

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley. (CPEUM, 1917. Art. 123 [1]).

Asimismo dicho artículo establece que el Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes, deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán en su apartado A, que entre los obreros, jornaleros, empleados, domésticos, artesanos y, de una manera general, todo contrato de trabajo se sujetará a lo previsto en las fracciones XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXIX, XXX, XXXI, las cuales se organizan en rubros tales como capacitación, indemnización e incapacidad, De higiene y seguridad, sindicatos y asociaciones profesionales, Huelgas y paros, terminación del contrato y despido injustificado, créditos a favor de los trabajadores y de las deudas a favor del patrón, condiciones nulas sin obligación de los contrayentes, Ley del Seguro Social encaminada a la protección y bienestar de los trabajadores y competencia para la aplicación de las leyes de trabajo.

De la capacitación.

XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patronos deberán cumplir con dicha obligación;

De la indemnización e incapacidad.

XIV. Los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten; por lo tanto, los patronos deberán pagar la indemnización correspondiente, según que haya traído como

consecuencia la muerte o simplemente incapacidad temporal o permanente para trabajar, de acuerdo con lo que las leyes determinen. Esta responsabilidad subsistirá aun en el caso de que el patrono contrate el trabajo por un intermediario;

De higiene y seguridad.

XV. El patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las maquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera este, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas. Las leyes contendrán, al efecto, las sanciones procedentes en cada caso;

De los sindicatos y asociaciones profesionales.

XVI. Tanto los obreros como los empresarios tendrán derecho para coaligarse en defensa de sus respectivos intereses, formando sindicatos, asociaciones profesionales, etcétera;

De Huelgas y paros.

XVII. Las leyes reconocerán como un derecho de los obreros y de los patronos las huelgas y los paros;

De la junta de conciliación y arbitraje.

XX. Las diferencias o los conflictos entre el capital y el trabajo se sujetará a la decisión de una Junta de Conciliación y Arbitraje, formada por igual número de representantes de los obreros y de los patronos, y uno del gobierno;

De la terminación del contrato.

XXI. Si el patrono se negare a someter sus diferencias al arbitraje o a aceptar el laudo pronunciado por la Junta, se dará por terminado el contrato de trabajo y quedará obligado a indemnizar al obrero con el importe de tres meses de salario, además de la responsabilidad que le resulte del conflicto. Esta dis-

posición no será aplicable en los casos de las acciones consignadas en la fracción siguiente. Si la negativa fuere de los trabajadores, se dará por terminado el contrato de trabajo;

XXII. El patrono que despida a un obrero sin causa justificada o por haber ingresado a una asociación o sindicato, o por haber tomado parte en una huelga lícita, estará obligado, a elección del trabajador, a cumplir el contrato a indemnizarlo con el importe de tres meses de salario. La ley determinará los casos en que el patrono podrá ser eximido de la obligación de cumplir el contrato mediante el pago de una indemnización igualmente tendrá la obligación de indemnizar al trabajador con el importe de tres meses de salario cuando se retire del servicio por falta de probidad del patrono o por recibir de él malos tratamientos, ya sea en su persona o en la de su cónyuge, padres, hijos o hermanos. El patrono no podrá eximirse de esta responsabilidad cuando los malos tratamientos provengan de dependientes o familiares que obren con el consentimiento o tolerancia de el;

De los créditos.

XXIII. Los créditos en favor de los trabajadores por salario o sueldos devengados en el último año, y por indemnizaciones, tendrán preferencia sobre cualesquiera otros en los casos de concurso o de quiebra;

XXIV. De las deudas contraídas por los trabajadores a favor de sus patronos, de sus asociados, familiares o dependientes, solo será responsable el mismo trabajador, y en ningún caso y por ningún motivo se podrá exigir a los miembros de su familia, ni serán exigibles dichas deudas por la cantidad excedente del sueldo del trabajador en un mes;

XXV. El servicio para la colocación de los trabajadores será gratuito para estos, ya se efectúe por oficinas municipales, bolsas de trabajo o por cualquiera otra institución oficial o particular. En la prestación de este servicio se tomara en cuenta la demanda de trabajo y, en igualdad de condiciones, tendrán prioridad quienes representen la única fuente de ingresos en su familia;

De las condiciones nulas para los contrayentes.

XXVII. Serán condiciones nulas y no obligarán a los contrayentes, aunque se expresen en el contrato:

- a) Las que estipulen una jornada inhumana, por lo notoriamente excesiva, dada la índole del trabajo.
- b) Las que fijen un salario que no sea remunerador a juicio de las Juntas de Conciliación y Arbitraje.
- c) Las que estipulen un plazo mayor de una semana para la percepción del jornal.
- d) Las que señalen un lugar de recreo, fonda, café, taberna cantina o tienda para efectuar el pago del salario cuando no se trate de empleados en esos establecimientos.
- e) Las que entrañen obligaciones directa o indirecta de adquirir los artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.
- f) Las que permitan retener el salario en concepto de multa.
- g) Las que constituyan renuncia hecha por el obrero de las indemnizaciones a que tengan derecho por accidente del trabajo y enfermedades profesionales, perjuicios ocasionados por el incumplimiento del contrato o por despedirse de la obra.
- h) Todas las demás estipulaciones que impliquen renuncia de algún derecho consagrado a favor del obrero en las leyes de protección y auxilio a los trabajadores;

De la Ley del Seguro Social para la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales y sus familiares.

XXIX. Es de utilidad pública la Ley del Seguro Social, y ella comprenderá seguros de invalidez, de vejez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y accidentes, de servicios de guardería y cualquier otro encaminado a la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales y sus familiares;

XXX. Asimismo, serán consideradas de utilidad social, las sociedades cooperativas para la construcción de casas baratas e higiénicas, destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores en plazos determinados, y

De la competencia para la aplicación de las leyes de trabajo.

XXXI. La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los Estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a:

b) **Empresas:**

....También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o más entidades federativas; contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una entidad federativa; obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de ley; y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo para lo cual las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local, en los términos de la ley reglamentaria correspondiente...

Como se observa en la Carta Magna de 1917, se establecen los fundamentos en su artículo 123; cuya prioridad es velar por la seguridad del trabajador mexicano en cualquier tipo de organización, sin embargo hoy en día nos enfrentamos a un entorno globalizante y competitivo donde la clase trabajadora debe preocuparse y ocuparse por realizar con calidad su trabajo, ser eficiente y efectivo, capacitado, con adecuados perfiles académicos y con altos estándares de desempeño, además de lidiar con grupos y equipos de trabajo en donde la interacción, la demanda de resultados para ayer y la interdependencia ya sea vertical u horizontal; pueden llevarlo al límite enfrentándose a posibles factores de riesgo psicosociales, es por esto que hoy en día este término ha cobrado vital importancia, llevando a las instancias laborales al estudio del mismo para su identificación y prevención así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo, surgiendo el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016 [2], publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) del 26/10/2016.

La Organización Internacional del Trabajo [3] (OIT) en 2013 señala que algunos de los riesgos tra-

dicionales han disminuido gracias a la seguridad, los adelantos técnicos y a una mejor normatividad, sin embargo éstos siguen afectando la salud de los trabajadores, simultáneamente, se registra un aumento de nuevos tipos de enfermedades profesionales sin que se apliquen medidas de prevención, protección y control adecuadas. Entre dichos riesgos emergentes se incluyen los factores de riesgo psicosocial.

En el marco del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo de 2016, la OIT ha señalado que la atención de los factores de riesgo psicosocial es un problema global que afecta a todos los países, profesiones y trabajadores, tanto países desarrollados como en vías de desarrollo. En este sentido, se podría decir que el centro de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo es el lugar idóneo para tratar de proteger la salud y el bienestar de los trabajadores.

El objetivo de las autoridades gubernamentales debe ser fortalecer la seguridad y la salud en el trabajo que lo permita ser digno y decente, a través de políticas, líneas estratégicas de acción y proyectos con un enfoque preventivo, que permitan centros de trabajo con condiciones seguras y saludables.

Para el logro de dicho objetivo se requiere del compromiso de empleadores y trabajadores para cumplir con sus responsabilidades en la materia y fomentar el desarrollo de una cultura de prevención de riesgos de trabajo en la sociedad mexicana.

El Gobierno Federal propone en el Plan Nacional de Desarrollo [4] (PND), 2013-2018, como una de las cinco metas nacionales, el alcanzar un México Próspero, a través del cual se promueva el crecimiento sostenido de la productividad en un clima de estabilidad económica y mediante la generación de igualdad de oportunidades.

Para lograrlo, señaló en el Objetivo 4.3 “Promover el empleo de calidad”, la estrategia 4.3.2 3°PO, la cual tiene como una de sus líneas de acción, el impulso de acciones para la adopción de una cultura de trabajo digno o decente.

En congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo [4], en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018, se indicaron en el objetivo sectorial número 3 “Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral”, como acciones que deben realizarse: actua-

lizar la regulación en seguridad y salud en el trabajo para la prevención de riesgos laborales, suministrar los medios para facilitar el conocimiento y la auto-gestión de la regulación en seguridad y salud en el trabajo, e impulsar el establecimiento de condiciones seguras y saludables en los centros de trabajo.

Por lo tanto uno de los principales objetivos de la Secretaría del Trabajo y Prevención Social, es la prevención de riesgos de trabajo, y por ende la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, es ineludible atender la problemática derivada de la presencia de los factores de riesgo psicosocial en los centros de trabajo, ya que de acuerdo a investigaciones y peritos en la materia; señalan la estrecha correlación entre la prevalencia de este tipo de factores de riesgo y el detrimento a la salud, imperando que el primer paso para la solución de este tipo de problemas es la prevención; razón por la cual la Secretaría desarrolló este Proyecto de Norma.

En México desde hace quince años se regula de manera general el tema de los factores de riesgo psicosocial a través del Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, las recientes reformas a la Ley Federal del Trabajo y la expedición del nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, han fortalecido el marco jurídico en esta materia. Al respecto, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo [5], publicado en el Diario Oficial de la Federación de 13 de noviembre de 2014, señala en el artículo 43 que los patrones deberán:

Identificar y analizar los puestos de trabajo con riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;

Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral, y valorarlos clínicamente;

Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los factores de riesgo psicosocial;

Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al personal ocupacionalmente expuesto a factores de riesgo psicosocial, según se requiera;

Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial, y

Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

Además indica que son aspectos a considerar dentro de los factores de riesgo psicosocial, aquellos que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las condiciones peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo condiciones inseguras; que carga alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por periodos prolongados. (DOF, 13/11/2014 [5])

Por otra parte, para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, el artículo 55 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo establece que los patrones deberán [5]:

Definir políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral;

Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral;

Realizar evaluaciones del entorno organizacional favorable, tratándose de centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores;

Adoptar las medidas preventivas pertinentes para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral;

Difundir entre los trabajadores las políticas para la promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral; los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional, así como las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral, y

Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de las evaluaciones del entorno organizacional favorable.

Considerando los puntos descritos anteriormente la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ha elaborado un instrumento que permita prevenir las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial y promover un entorno organizacional favorable, propiciando así el trabajo digno o decente.

ANÁLISIS DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA PROY-NOM-035-STPS-2016

La finalidad del Proyecto de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016 [2] es establecer medidas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, promoción del entorno organizacional favorable, y la atención de las prácticas opuestas al entorno organizacional y de actos de violencia laboral, de modo que se propicien condiciones tales como: mejora de las relaciones sociales en el trabajo en las que se promueve el apoyo mutuo en la solución de problemas de trabajo, el respeto a la duración de las jornadas de trabajo; la prevención de actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, impulsar que los trabajadores desarrollen competencias o habilidades y, en consecuencia, la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad.

La atención de los trabajadores expuestos a acontecimientos traumáticos severos es considerada en el Proyecto, ya que señala que la identificación de estos trabajadores y la canalización para su atención, a través de la institución de seguridad social correspondiente.

Es importante lograr la sensibilización del trabajador, ya que tiene un papel fundamental en la generación de un entorno organizacional favorable y la prevención de los factores de riesgo psicosocial, motivo por el cual el Proyecto dispone como obligación la difusión de información referente a la política de prevención de riesgos psicosociales; programas para la prevención de los factores de riesgo psicosocial, las acciones de promoción de un entorno organizacional favorable y la prevención de la violencia laboral, así como de los resultados de: las evaluaciones del entorno organizacional y la identificación de los factores de riesgo psicosocial, así como las posibles alteraciones a la salud por la exposición a dichos factores de riesgo.

Es evidente sumergirse en la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, para conocer bajo esta óptica el concepto de Factores de Riesgo Psicosocial, definiéndolos de la siguiente manera:

Son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia (ciclo circadiano) y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de

las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado...

...Comprenden las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin periodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo. (PROY-NOM-035-STPS-2016 [2]).

Ante la fundamentación legal revisada se observa la preocupación actual por parte de las autoridades del trabajo, ya que por mucho tiempo México no contaba con una regulación específica para la prevención y detección de factores de riesgo psicosociales que pudieran alterar o afectar la salud mental de los trabajadores, hoy en día el trabajador mexicano está expuesto a la explotación al trabajar jornadas extenuantes, a cumplir con demandas de diversa índole, a vivir en un constante estrés, además de convivir con compañeros que lejos de entablar una relación empática, se vuelva una relación de competencia por quedarse con el puesto, todo esto conlleva que el trabajador sufra de diversos factores que le afectan su calidad de vida, incluso llevarlo hasta la muerte, algunos de dichos factores son el Burnout, estrés, karoshi, mobbing, somatizaciones, depresión, entre otros.

Mobbing como factor de riesgo

Para comprender la importancia de la Norma PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención, se analizara para el presente trabajo; el fenómeno Mobbing, como uno de los factores de riesgo psicosocial, ya que las conductas que hoy se encuadran en el concepto de mobbing, o acoso laboral en el trabajo, pueden argumentarse que están relacionadas con la naturaleza cambiante del trabajo y con las nuevas relaciones laborales surgidas a partir de la denominada globalización. En este sentido puede ser conceptualizado como un nuevo problema, y no como una nueva in-

interpretación. El objetivo de realizar investigaciones relacionadas es el de contribuir al reconocimiento del problema, a la prevención y erradicación del mismo.

Las investigaciones respecto al trabajo alrededor del mundo son amplias y diversas, para México y América Latina, las investigaciones realizadas por De la Garza [6] (2000) ayudan a comprender las reestructuraciones productivas y su impacto en el trabajo. Esta “nueva ciencia del trabajo” llamada así por el mismo De la Garza señala los aspectos negativos que la nueva era del capitalismo ha traído para los trabajadores de los diferentes sectores de la industria, así como la proliferación del trabajo informal, autoempleo y el desempleo (Villagrán, S. 2014 [7]).

Dentro de esta misma línea de investigación del trabajo, se manifiestan temas que versan sobre prácticas de acoso moral, violencia sexual y de género, de discriminación, hostigamiento y acoso sexual, que han sido el estandarte de lucha para grupos feministas y de mujeres sindicalizadas en el mundo. Cabe añadir la existencia de otros antecedentes de representaciones de violencia en el trabajo, tal es el caso de la hegemonía de clases que se da dentro de las organizaciones, en donde se destaca la violación de los derechos laborales como una forma de agresión hacia los trabajadores. Todas estas prácticas y actos en perjuicio de los trabajadores forman parte del fenómeno mobbing.

Este fenómeno ha existido desde tiempos remotos, aunque ha sido descrito e investigado a partir de la década de los 80's por Heinz Leymann [8], conocido como el padre del concepto, por su profundidad y solidez en el enfoque del problema, desarrollando una teoría y una metodología para su estudio (Hirigoyen, 2001:73 [9]). En Estocolmo Suecia, Leymann y Gustavsson (1984) [10] utilizaron el término mobbing para referirse al acoso psicológico entre adultos en los lugares de trabajo, el mismo Leymann (1996) [11], habla sobre la confusión entre el estrés y el mobbing ya que el contenido de la terminología no esclarece si el mobbing es la fuente del estrés o es resultado del mismo (citados por Villagrán, S. en 2014 [7]).

En el presente trabajo no se estudian los desencadenantes del estrés positivo o negativo que sufre el trabajador, sino cómo el mobbing puede desencadenar reacciones adversas sobre el comportamiento hacia el proceso de trabajo relacionado como un factor de riesgo psicosocial.

De acuerdo a Delgadillo (2006:14) [12], el mobbing puede entenderse de la siguiente manera:

el acto dañino intencional (voluntario) emitido por un miembro o varios miembros de la organización, acto que va dirigido en contra de otra(s) persona(s) que tiende hacia la eliminación del(os) trabajador(es) de la organización; estos actos pueden ser físicos, económicos, psicológicos o sexuales, generalmente se presentan de manera combinada y tienen repercusiones en la salud del receptor.

La Norma de Factores de riesgo psicosocial-Identificación y prevención PROY-NOM-035-STPS-2016 (DOF, 26/10/2016) [2], define de la siguiente manera:

Violencia laboral: *Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.*

Acoso, acoso psicológico: *Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual...*

Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y...

Malos tratos: *Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones del trabajador, realizados de manera continua y persistente.*

(DOF, 26/10/2016) [2].

La violencia organizacional implica altos costos a las diferentes partes involucradas en el fenómeno: el patrón, el empleado, el sector salud, el estado, la justicia. Para ilustrar esto, el trabajo de Leymann (1996) [11] apunta a sus repercusiones, pues marca que este problema trae consecuencias en términos de “costos de producción más elevados, mayores rotaciones de personal, empeoramiento de la motivación laboral y así por el estilo”. Para la OIT (2005) [13] la violencia

en el trabajo daña a la productividad por sus efectos negativos y de distracción sobre el ambiente de trabajo.

Las repercusiones para las víctimas de este tipo de violencia, se presenta en la disminución de la salud, la merma y trasgresión de los derechos laborales (Delgadillo, 2006) [12]. De acuerdo con Artazcoz (2003) [14], el trastorno asociado más habitualmente al acoso moral es el síndrome ansioso depresivo y en los casos más graves se puede llegar al síndrome de estrés postraumático. Sin menoscabar las consecuencias personales sobre el individuo y su familia. Field (2005) [15] agrupa estas consecuencias en tres grandes categorías: a) pérdida de la carrera y el sustento; b) separación y divorcio; y, c) suicidio.

Jurídicamente hablando, la violencia organizacional es un fenómeno trasgresor de los derechos proclamados en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas. México está adherido a esta declaración y a los acuerdos derivados de ella, mostrándose más como receptor que promotor de las leyes, viéndose condicionado a firmar los convenios, porque en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos contempla la obligación de cumplir con esos compromisos (Delgadillo, 2006) [12].

En la investigación escandinava, el mobbing es visto como fenómeno social extremo, provocado por estresores sociales extremos de naturaleza biológica con efectos psicológicos que pueden ocasionar cambios en el comportamiento, según Lazarus (1996) [16] describe que a condiciones psicosociales muy malas en los lugares de trabajo pueden causar reacciones de estrés biológicas, medibles por la producción de adrenalina en el cuerpo. Estimulando sentimientos de frustración, y pudiendo afectar sus procesos psicológicos entre ellos la motivación.

HALLAZGOS ENCONTRADOS DE ACUERDO AL SUSTENTO TEÓRICO

Cabe señalar que los hallazgos aquí mostrados es solo una parte de un trabajo completo de investigación sin embargo para efectos del presente trabajo se basa solo en el sustento teórico validado desde un análisis cualitativo

Conceptualizaciones de Mobbing

Hablar de mobbing es hacer referencia a un concepto polisémico que permite hacer diferentes inferencias al respecto. Para Góngora (2002) [17] los conceptos más usados para referirse al mobbing son: “acoso moral en el trabajo”, “acoso psicológico en el trabajo”, “psicoterror laboral” u “hostigamiento psicológico en el trabajo”. El acoso psicológico puede representar una sofisticada forma de persecución, de hostigamiento psicológico que un empleado puede sufrir en su área de trabajo, la cual se caracteriza por:

- a) Sutileza: se llama así porque no son explícitas las muestras de agresividad.
- b) Continuidad en el tiempo: porque se da dentro de un periodo que trae como resultado un desgaste principalmente de carácter psicológico.
- c) Busca, en última instancia, la exclusión, orillando al acosado al abandono del empleo.

Es importante señalar que no es necesario esperar llegar a estos extremos para tomar acciones correctivas y preventivas al respecto, desde las primeras acciones o conductas acosadoras debería frenarse a partir de procedimientos de solidaridad con el ofendido y la búsqueda de esquemas sociales de cooperación y ayuda mutua.

El problema es que muchas veces no se percibe como tal, es decir, se considera parte de cualquier trabajo, que todos en el trabajo tenemos a alguien o varias personas que nos están molestando de manera constante.

Ahora bien, el acoso no tiene que ser algo explícito, de hecho se caracteriza por ser una práctica silenciosa que se apoya en la complicidad de los compañeros del acosado. Esto se convierte en algo más complejo, cuando el acosador emplea argumentos derivados de la actividad cotidiana. Por ejemplo: “*es el sistema no soy yo*” “*sólo son bromistas contigo*”, “*están muy estresados, muy tensos, compéndelos*”, “*aquí uno tiene que ganarse el lugar*”.

Por otra parte, Einarsen y Raknes (1997) [18] definen el acoso como una situación donde uno o varios individuos perciben continuamente durante un periodo de tiempo actos negativos de uno o varios individuos, en una situación donde la persona tiene dificultades para defenderse de esas acciones. Sobre-

sale el hecho de que la persona acosada no cuenta con los medios para poder defenderse, dichos medios pueden ser psicológicos, sociales o administrativos; en ocasiones no se defienden porque no tienen clara consciencia que están siendo sometidos a una situación de acoso, pueden percibir dicha situación como algo que ocurre en la institución donde trabajan e incluso como gajes del oficio con la expectativa de que en un futuro terminen las conductas hostiles.

Piñuel y Zabala (2001) [19] lo definen como un continuo maltrato verbal y modal, que recibe un empleado por parte de uno u otros, que se comportan cruelmente con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y su salida de la organización a través de diferentes procedimientos. Aquí es evidente de que se vive en una cultura de vieja data, desde niño se sufre este tipo de acoso, que en su caso se le conoce como bulling, uno crece con la idea que ser objeto de burla es algo natural, algo que le tocó vivir.

Son cuestiones que no sólo se presentan en la escuela sino en la propia familia, con los hermanos mayores; y son patrones de conducta que se reproducen a lo largo de la vida. Es muy común encontrar situaciones donde un hijo, un hermano haya padecido algún tipo de acoso por parte de sus familiares. Esto lleva a pensar que esta problemática del mobbing tiene sus orígenes quizá no en el trabajo en sí, sino en la familia, desde los primeros años de escuela, y en el trabajo se reproducen estos patrones. No obstante, no se debe olvidar que dichos patrones también aplican para el acosador, que dentro del seno familiar se le permitieran dichas conductas y que en la escuela sus compañeros también solaparan este tipo de situaciones.

Leymann (1996: 4) [11] pone de relieve el ataque en grupo a alguien, lo cual también lo denomina como terror psíquico.

Es una situación donde la víctima es sometida a una estigmatización sistemática mediante, entre otras cosas, injusticias (invasión de los derechos de las personas), que después de algunos años puede significar que la persona en cuestión no está en condiciones de encontrar empleo en su profesión específica. Los responsables de éste destino pueden ser o compañeros de trabajo o la administración.

En este sentido el mobbing no es fortuito, es una situación en donde el trabajador tiene que sopor-

tar al grado que su situación de estabilidad emocional se ve maltrecha, El mismo Leymann (1990) [20] señala la presencia de una percepción equivocada al pensar que sólo se da en determinado sector del mundo laboral, pero no, prevalece en muchos otros sectores

Paro otros autores (Bermúdez y García, 2012 [21]) significa la presencia de una multitud excitada que rodea o asedia a alguien (en este caso a una persona) o a algo (algún objeto) es decir, de manera hostil, grosera; o bien, de una forma no amistosa, el mobbing, en consecuencia, es una acción de carácter colectivo, de una agrupación de personas contra algo o contra alguien. Leymann (1996: 27) [11] señala: “El mobbing es un proceso de destrucción; se compone de una serie de actuaciones hostiles, que, tomadas de forma aislada podrían parecer no tener mayor importancia, pero cuya repetición constante tiene efectos perniciosos”. Precisamente esta sutileza hace que mobbing no sólo que sea identificado como tal, sino que las personas lo vean como una conducta normal del ser humano.

Para Peña y Sánchez (1998: 4) [22] el mobbing es: *...el atropello verbal, la seducción patológica, la manipulación psicótica, el conflicto (permanente) sin solución o vía de escape, el acoso con intrigas, perversidad, mentiras y la marginación o mingoneo más aterrador y electrificante sin la más mínima compasión, piedad o misericordia alguna”.*

Esta definición ya plantea el lado patológico del mobbing, es decir, genera un daño a la salud del receptor de carácter psicofisiológico, y aunque pueda sonar muy exagerada la definición en su parte final, al decir que se hace sin piedad y sin misericordia, esto es real, la OMS en el año 2010 declaró que a nivel mundial de cada 100 personas, por lo menos una es psicópata.

Los psicópatas tienen como característica fundamental poderse integrar socialmente y pasar desapercibidos, ya sólo en el trato cotidiano se pueden ir detectando ciertos rasgos no normales como el darse cuenta que disfruta ver sufrir a los animales; por ejemplo, el caso es que si se va a una sala de cine seguramente se estará conviviendo con dos o tres psicópatas, y qué decir de ir a un estadio de fútbol.

Tipos de Mobbing

Las diferentes relaciones que se pueden establecer entre acosador y acosado:

- a) Acoso vertical. El acosador está en posición de poder superior a la de su(s) víctima (s), tratase de poder social, económico, laboral o jerárquico.
- b) Acoso de abajo hacia arriba. Los acosadores se unen contra alguien que tiene una posición superior.
- c) Acoso horizontal. El acosador está en la misma posición de poder de su víctima y se trata de un acoso entre iguales. Es una situación en la que el acosador se vale de su fuerza física o “moral” para hostigar a otra persona de su mismo nivel jerárquico o social.
- d) Acoso mixto. Cuando varias de estas situaciones se encuentran presentes a la vez en un acto de acoso.

Perfil de Acosador y acosado

Piñuel y Zabala (2005) [19] definen a los “psicópatas organizacionales”. Con las siguientes características:

- a) Capacidad superficial de encanto. Cuando son identificados como acosadores, las personas de su entorno lo encuentran sencillamente increíble.
- b) Estilo de vida parasitario. Los esclavos suelen hacer el verdadero trabajo del psicópata.
- c) Inflación de la propia imagen ante los demás. Todos le deben todo, el psicópata organizacional cree poder cobrarse en hostigamiento, humillaciones, ataques, vejaciones.
- d) Mentira sistemática. Poseen una gran capacidad para mentir y para falsear la realidad.
- e) Ausencia de remordimiento o de sentimiento de culpa. Son incapaces de sentir ser responsables por el daño que están causando. El psicópata es incapaz de sentir pena o vergüenza por sus actos.
- f) Manipulación. Para la eliminación de los posibles competidores, para la subyugación y dominación de los débiles mediante la amenaza. La compra de los fuertes mediante diferentes formas de pago. El silenciamiento mediante amenaza o prebenda de los testigos incómodos, la interferencia, deformación y manipulación de la comunicación.

Por otra parte está el acosado, puede ser cualquiera que represente un peligro circunstancial o estructural para los acosadores, se ha constatado que gene-

ralmente las víctimas entran en una de las siguientes categorías (Piñuel y Zabala, 2005):

- a) Los envidiables. Se caracterizan por ser brillantes, atractivos, especialmente talentosos, propositivos, por lo que cuestionan los liderazgos informales con su sola presencia.
- b) Los vulnerables. Son personas necesitadas de afecto y aprobación constante, dan la impresión de ser inofensivos y encontrarse indefensos.
- c) Los amenazantes. Son personas activas, eficaces, honestas y trabajadoras; lo que pone en evidencia lo establecido o porque pretenden llevar a cabo reformas o implantar una nueva cultura.

Somatizaciones en víctimas de Mobbing

Independientemente del grupo al que pertenezcan, Namie (2003) [23] identificó 33 síntomas de las personas acosadas, clasificadas en los rubros de afectaciones orgánicas (hipertensión, urticaria, colitis, úlceras, gastritis), problemas psicológicos (estrés, sueño intranquilo, pérdida de concentración, conductas compulsivas) y aspectos psicósomáticos (dolores de cabeza, agotamiento físico y mental, sensación de sentirse enfermo).

El mobbing (Myers, 2006) [24] pasa por una serie de fases que se describen brevemente a continuación.

1ª Fase, de conflicto. En toda estructura organizativa laboral surgen conflictos, diferencias, roces, tanto por motivos de organización del trabajo (asunción de tareas, vacaciones), como por problemas interpersonales en las relaciones entre sus miembros. Normalmente estas diferencias acaban superándose, pero de enquistarse definitivamente pueden suponer un punto de inflexión en las relaciones personales y el paso a una situación que puede degenerar en una segunda fase de conflicto.

2ª Fase, de mobbing. El problema adquiere ya mayores dimensiones, se estigmatiza y una de las partes comienza a desarrollar acciones de hostigamiento con cierta asiduidad. En esta fase pueden sumarse al hostigamiento otros compañeros de trabajo (mobbing horizontal) o los responsables jerárquicos de la organización. Esta fase, la más aguda de acoso, puede durar entre 15 y 18 meses aproximadamente, en algunos casos el periodo es mayor.

3ª Fase, de intervención desde la empresa. En este estadio el problema trasciende y llega a conocimiento de la dirección de la empresa o institución pública (siempre que no provenga directamente el acoso de dicha dirección sin que exista otro superior por encima, pues entonces esta fase no existe y se funde con la anterior), que puede adoptar dos tipos de actitudes: una de ellas es ignorar la existencia del mobbing o bien minimizarlo. Y en casos muy aislados tomar medidas para su corrección.

4ª Fase, de marginación o exclusión de la vida laboral. Finalmente, de no atajarse la problemática, y de ordinario tras sucesivas temporadas de baja laboral, el hostigamiento consigue su objetivo final y el perjudicado acaba abandonando su puesto de trabajo, bien trasladándose (sobre todo si es empleado público y tiene esa posibilidad) bien despidiéndose con o sin indemnización pactada -siempre inferior a un despido improcedente-, bien pasando en su caso, a percibir una pensión por las secuelas psíquicas del acoso (exclusión definitiva del mundo laboral).

Expresiones subjetivas del mobbing

Las expresiones subjetivas del mobbing son variadas, sin pretender la descripción completa de todas ellas, se muestran las directamente vinculadas con el presente trabajo (Zabala, 2001 [25]):

Conformidad

Generalmente la conformidad se encuentra influida por la ambigüedad de las situaciones, es decir, que los individuos tienden a conformarse ante la influencia de un grupo cuando hay gran incertidumbre acerca del rumbo de acción que se debe seguir en tales situaciones. Esta ambigüedad puede ser nociva y representativa de mobbing, por la tendencia de los grupos a mantener cierta postura ante determinadas situaciones, por miedo a represalias, daño laboral o psicológico.

El conformismo social sepulta la motivación, el sentido de pertenencia y el disfrute del trabajo, porque no se percibe la necesidad del cambio, se aceptan las cosas tal y como son, no se cuestionan. Algo que

va en contra de la naturaleza del ser humano. Esta indiferencia del conformismo social puede representar una expresión de mobbing, porque expresa indiferencia, hace creer que no ocurre nada. Hay que tomar en cuenta que cuando una persona es acosada, un mecanismo de defensa es aparentar que no ocurre nada, que todo marcha muy bien, es un tipo de negación de su realidad. La pasividad e indiferencia es engañosa, y de esta careta puede estar un sujeto que sufre en su ámbito laboral.

Sumisión y emociones

Resulta de una solicitud explícita de un grupo sin autoridad real sobre un individuo para que cumpla con algunos requerimientos y considerarlo como parte integrante de esa comunidad. La expresión de la sumisión está señalando que el acosado acepta el rol de víctima y el acosador como alguien que lo intimida y amedrenta, esta sumisión hace que afloren todo tipo de emociones. Por otra parte, está la categorización para ubicar las definiciones de las emociones como las que describe Fernández (2008) [26]:

Categoría disruptiva

Las emociones son aspectos entrópicos del ser humano, aspectos negativos. Son procesos inevitables del hombre y no representan una aportación para el desarrollo psicológico del ser humano a lo largo de su vida, las emociones son como una especie de “impuesto” que hay que pagar para vivir y tener una “personalidad”.

Categoría adaptativa

Está basada en los principios darwinianos en donde se plantea que la emoción es indispensable en el ser humano no sólo para sobrevivir, sino para adaptarse y evolucionar; aunque no está muy claro, por ejemplo, bajo qué condiciones se tienen que dar, el miedo por ejemplo es entendible pero ¿la felicidad también es adaptativa?, ¿entre más felices somos, evolucionamos más como especie? Sin embargo la emoción puede buscar una manera de adaptarse ante la situación de incertidumbre, tensión, estrés que le genera el acoso, y esto se ve reflejado en la manifestación de diversas emociones.

Categoría motivacional

Ver a la emoción como un proceso estrechamente relacionado con la motivación, aunque no sea lo mismo pero para su funcionamiento depende mutuamente. Por ejemplo si está enojado es porque algo lo “motiva”. Es decir, las emociones existen porque hay algo que las motiva. En este caso es el mobbing quien establece este tipo de motivos o motivaciones.

Ahora bien la sumisión y las emociones que expresa un trabajador son o pueden ser resultado de mobbing, a continuación se mencionan algunas de las más importantes:

La ira

La ira es una emoción totalmente normal y generalmente sana (Fernández, 2008 [26]). Pero cuando está fuera de control se vuelve destructiva, puede conducir a diversos problemas en el trabajo, en las relaciones personales, y en la calidad general de la vida de una persona, puede dar la sensación de que se está a la merced de una emoción imprevisible y poderosa. La ira es un estado emocional que varía en intensidad, yendo de la irritación leve a la furia intensa.

Como otras emociones, está acompañada de cambios fisiológicos y biológicos, cuando una persona se enfada, su ritmo cardíaco y presión arterial aumentan, al igual que los niveles de las hormonas adrenalina y noradrenalina. La ira puede ser debida a acontecimientos (en éste caso al mobbing), o bien puede aparecer al preocuparse por problemas personales.

El miedo

Siguiendo con el mismo autor, es una emoción que tiene la función de supervivencia. Su misión es conducir a los organismos a distanciarse de los depredadores y promover la sumisión al miembro dominante del grupo. La palabra miedo deriva de lo que es repentino y peligroso. Es un estado emocional negativo, aversivo, con una activación elevada que incita a la evitación y el escape de las situaciones amenazantes. Es una señal emocional de advertencia de que se aproxima un daño físico o psíquico. También implica una inseguridad respecto a la propia capacidad para soportar o mantener una situación de amenaza.

En general el miedo es una emoción producida por un peligro presente y ligado al estímulo que lo genera. Es importante, nos dice Fernández (2008) [26], diferenciar el miedo de la ansiedad ya que el miedo es una emoción producida por un peligro presente o inminente y ligado al estímulo que lo genera. Mientras que la ansiedad se refiere a una anticipación a un peligro futuro, indefinido e imprevisible.

El miedo se activa por la percepción de daño o peligro físico o psíquico. Los estímulos desencadenantes pueden ser naturales o aprendidos por condicionamiento clásico, o vicario. La causa del miedo puede ser cualquier estímulo que el individuo considere amenazante o la ausencia de algo que proporciona seguridad. En este caso puede obedecer a acciones o conductas acosadoras.

Ahora bien, también hay que señalar que el miedo no es exclusivo de la víctima, también es una emoción que se presenta en los acosadores, sus miedos los llevan a hacer daño a otros. Por eso se dice que las personas “violentas” en realidad son cobardes, porque tienen tanto miedo de enfrentar una situación determinada que utilizan la agresividad para encubrir lo vulnerables que en realidad son.

La tristeza

Según Fernández (2008) [26] La tristeza es el sentimiento negativo caracterizado por un decaimiento en el estado de ánimo habitual de la persona, que se acompaña de una reducción significativa en su nivel de activación cognitiva y conductual, y cuya experiencia subjetiva oscila entre la congoja leve y la pena intensa propia del duelo o de la depresión.

Para diferenciar tristeza e ira, cuando el sujeto percibe que no existe ningún plan que le permita restablecer la meta perdida, entonces la emoción concomitante será la tristeza. Si cree que sí, será la ira. La tristeza empuja al abandono de la meta o a su sustitución por otra, mientras que la ira se centra en su recuperación.

La culpa

De acuerdo al autor Fernández, (2008) [26], la culpa funciona de la siguiente manera. Alguien emite un mensaje destinado a recordar que se ha sido una

mala persona por algo que se dijo o no se dijo, sintió o no sintió, se hizo o no se hizo. La respuesta es sentirse mal e incómodo en el momento presente. O sencillamente se rompieron algunas reglas que se le enseñan a un individuo y que se programaron desde niño(a) mostrándole que eran conductas erradas.

La culpabilidad es, la emoción que despilfarra una mayor cantidad de energía emocional. ¿Por qué? por definición, la persona se siente incómoda, inmovilizada en el presente por algo que ya pasó, y no existe culpabilidad por grande que sea, que pueda cambiar la historia. El grado de inmovilización puede abarcar desde una pequeña incomodidad hasta una severa depresión o bien el suicidio.

La frustración

Es una emoción en donde se da una situación en la que una expectativa, un deseo, un proyecto, una ilusión o una necesidad no se satisfacen o no se cumple. Cuando ocurre esto, causa la frustración, enfado, tristeza. Pero también es una vivencia. De manera que puede ser al mismo tiempo un hecho o evento frente al que hay varias reacciones diferentes. Se caracteriza por el hecho de que hay un deseo, una ilusión, un proyecto o necesidad que no se cumple. Es pues un evento interno en relación con una circunstancia externa. Manejar la frustración es poner la energía para aceptar el evento interno manteniendo una posición valorizante de sí mismo y activa en relación con las circunstancias del entorno.

Sugestión

Una manera de lograr la conformidad de uno o varios individuos es mediante la sugestión. La sugestión representa un papel muy importante en la vida cotidiana de los sujetos y en sus decisiones. Dicha sugestión puede manifestarse en formas distintas desde negar capacidades o potencialidades que se tienen hasta pretender que se han desarrollado cuando no es así. El acosador puede hacer creer a su víctima que realmente está mal, que hace mal su trabajo, que su mala situación laboral; él mismo la generó, que no es apto para el puesto, que debería renunciar, etc. logrando tal manipulación y llevándolo a la sugestión, creyendo lo que realmente no es.

Disonancia cognoscitiva

Es la incongruencia que existe entre lo que una persona piensa y la manera en que se comporta. Esto es común; hay personas que tienen mucho potencial pero dado su entorno tienen que mostrar una conducta totalmente diferente. Detrás de una persona aparentemente pasiva, apática, ociosa; puede guardar en su interior un gran deseo de hacer cosas, de cambiar, de ser creativo en los diferentes ámbitos de su vida.

En ocasiones los individuos tienen la idea de que sus dos tipos de pensamiento, el convergente y el divergente no pueden convivir e interactuar de manera eficiente. Que forzosamente tiene que predominar de manera muy marcada uno sobre el otro, es decir, o se es muy lógico o se es muy imaginativo. No se concibe la idea de que ambos aspectos pueden darse. De ahí que se pueda caer en una disonancia cognoscitiva.

En la vida laboral sucede que los trabajadores quisieran potencializar al máximo sus virtudes, sin embargo el contexto lo obliga a limitarse a cumplir con los procedimientos y métodos de trabajo que ya están establecidos y estandarizados y es ahí donde el acoso laboral puede generar disonancias, porque el trabajador puede creer que está haciendo bien las cosas aunque el acosador le diga que no, esto no sólo le genera un conflicto sino confusión y falta de claridad de qué es lo que se espera de él.

CONCLUSIONES

Con la revisión teórica se concluye que el mobbing como uno de los factores de riesgo psicosocial que afecta la salud y seguridad del trabajador de manera individual, también deteriora el ambiente organizacional y sus diversos procesos, detectando algunas expresiones en las organizaciones permeadas por Mobbing y que sus repercusiones negativas inciden en la rotación de personal y la generación de un clima laboral tenso.

Rotación de personal

De acuerdo a Hernández (2012) [27] la rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto refiere al volumen de personas que ingresan a la organización y el número que salen de ella.

La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo. Como sistema abierto, la organización se caracteriza por el flujo incesante de recursos necesarios para desarrollar sus operaciones y generar resultados. Por una parte, la organización “Importa” recursos y energía del ambiente, los cuales son procesados y transformados dentro de la organización.

Por otra parte la organización “exporta” al ambiente los resultados de sus operaciones. Entre los insumos que la organización “importa” del ambiente y los resultados que “exporta” debe existir cierto equilibrio dinámico capaz de mantener las operaciones del proceso de transformación en niveles satisfactorios y controlados. La rotación de personal puede estar destinada a dotar al sistema con nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para impulsar las operaciones y acrecentar los resultados o reducir el tamaño del sistema (mayores salidas que entradas) para disminuir las operaciones y los resultados.

Este fenómeno es multifactorial, puede obedecer a una mala selección, capacitación, promesas no cumplidas, pésima seguridad e higiene, pero además por mobbing.

Puede ocurrir que llega un momento dado donde el trabajador ya no soporta el acoso que recibe, pudiendo tomar una decisión drástica, como sería renunciar y quedarse sin empleo, aunque siempre buscará encontrar otro para poder renunciar sin tanta incertidumbre de qué será de él. Esto es algo más común de lo que puede parecer, el problema es que no está del todo documentado, sin embargo eso no significa que no exista, por lo que este trabajo aboga por que se realicen más estudios para determinar las causas reales de la rotación de personal y el papel que juega el mobbing al respecto.

Clima laboral tenso

El origen de la noción de clima laboral y su uso en las organizaciones nos lleva a retroceder más de 80 años, hasta 1926 cuando Tolman buscaba una explicación para la “conducta propositiva”, a través del estudio de los mapas cognitivos que los individuos tienen del medio ambiente. Pero no fue sino hasta los trabajos experimentales de Lewin sobre los estilos de liderazgo, que se introdujo el concepto de “clima” para referir el vínculo entre la persona y el ambiente.

De ahí en adelante, en plena consonancia con la industrialización o segunda modernidad, autores – principalmente estadounidenses o radicados en dicho país– iniciaron una nutrida producción bibliográfica que buscaba operacionalizar este concepto que prometía nuevas e importantes ventajas potenciales a las organizaciones capaces de visualizar este nuevo horizonte de gestión.

La “subjetividad del trabajo” comenzaba a ser materia de empleadores, jefaturas y asesores, particularmente, como la expresión concreta de una época que veía en la industrialización y en la tecnificación del trabajo, los pilares de una “sociedad moderna”. Pese a su origen instrumental, el tratamiento del clima se ha vuelto una de las más importantes demandas de los trabajadores, que ven en esta categoría una posibilidad de expresión y participación concreta y formal, que ha de ser atendida por sus empleadores.

Al revisar parte de la producción bibliográfica disponible, es posible advertir que en torno a este concepto se han producido básicamente tres tipos de definiciones: a) las definiciones centradas en la subjetividad –o percepción– de los individuos, también llamadas definiciones de tipo intuitivo o analógico; b) las centradas en las características formales del medio ambiente de trabajo u objetivistas; c) las que intentan conciliar ambas aproximaciones también llamadas interaccionistas.

Los motivos que pueden generar un clima laboral tenso es multifactorial, pero las emociones, sentimientos, desgaste psicológico, social que padecen los acosados definitivamente se ve reflejado en el ambiente de trabajo.

El acosador provoca un ambiente de malestar, de intolerancia general que puede desembocar en muchos conflictos, actitudes negativas que no sólo afectan a los trabajadores sino a la misma organización; un clima laboral tenso más que un problema como tal es un síntoma que oculta el mobbing

Además es evidente que existen más variables que intervienen para que una organización sea proclive para la aparición y desarrollo de mobbing, tales como: la falta de planeación; estructura organizativa mal diseñada con un amplio tramo de control y rígida; Liderazgo negativo, autocrático o centralizado, etc.

Por lo descrito en el presente documento se puede observar al fenómeno Mobbing como factor de

riesgo psicosocial, que afecta todos los ámbitos del desempeño del trabajador, es por esto el reconocimiento al surgimiento de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, Factores de riesgo psicosocial que en su propuesta determina las formas

de identificación y prevención en beneficio de los trabajadores, asegurando su salud física y mental, y que previamente lo contempla nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a 100 años de su nacimiento.

REFERENCIAS

- [1] Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (1917), Artículo 123. Seguridad y Protección para los trabajadores. Fracciones XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXIX, XXX, XXXI.
- [2] Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) del 26/10/2016.
- [3] OIT (2013), Reparando el tejido económico y social. Informe del Director-General.
- [4] Plan Nacional de Desarrollo, República Mexicana, 2013-2018.
- [5] Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, DOF 13/11/2014.
- [6] De la Garza Toledo, E, *Tratado de sociología latinoamericana*, México: El Colegio de México-UAM, 2000.
- [7] Villagrán, S, *Mobbing y su impacto en las instituciones de educación superior*, El caso del desarrollo humano y del Mobbing. En Carmona, E. Administración y Desarrollo. Tópicos selectos de Educación, Competitividad y Sustentabilidad, Zacatecas, Zac.: Universidad Autónoma de Zacatecas. ISBN: 978-607-00-8477-5, pp. 225 – 234, 2014.
- [8] Leymann, H, *Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo*. Suecia: Universidad de Estocolmo Instituto Nacional de Salud Laboral, 1991.
- [9] Hirigoyen, M, *El acoso moral en el trabajo*, Barcelona: Paidós, 2001.
- [10] Leymann, H., & Gustavsson, B, *Psykiskt void i arbetslivet. Två explorativa undersökningar . Psychological violence at work places. Two explorative studies. Violencia psicológica en los lugares de trabajo. Dos estudios exploratorios*, Stockholm: Arbetsarskyddsstyrelsen, Undersökningsrapport 42, 1984.
- [11] Leymann, H, *Contenido y desarrollo del acoso grupal (“mobbing”) en el trabajo*, Bilbao: European Journal, 5 (2), 1996.
- [12] Delgadillo, P, *Prevalencia del mobbing en el personal de enfermería de un hospital del sector salud. Foro de las Américas en Investigación sobre factores psicosociales, Estrés y salud mental en el trabajo*, 2006.
- [13] OIT (2005) *Alianza global contra el trabajo forzoso, informe global con arreglo al seguimiento de la declaración relativa a principios y derechos fundamentales en el trabajo*. Informe del Director-General.
- [14] Artazcoz, L, *El acoso moral en el trabajo, un riesgo laboral que se puede prevenir*, Barcelona: Instituto Municipal de Salud Pública, 2003.
- [15] Field, T, *Bully insigh*, England: Oxford Wessex Press, 2005.
- [16] Lazarus, R, *Psychological stress and the coping process*, New York: McGraw-Hill, 1996.
- [17] Góngora, H, *Organizaciones*, Colombia: Gedisa, 2002.

- [18] Einarsen, S, *Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach*, *Aggression and violent behavior*. 5(4) pp.379-401, 2000.
- [19] Piñuel y Zabala, *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico*, España: Salterrone Santander, 2001.
- [20] Bermúdez, G y García, *El acoso laboral y la seguridad social*, México, 2012.
- [21] Peña, F y Sánchez, S, *El mobbing y su impacto en la salud*, Buenos Aires: Aguilar, 1998.
- [22] Namie, B, *El acoso psicológico*, España: Esparta, 2003.
- [23] Myers, D, *Psicología*, Madrid: Editorial Médica Panamericana, 2006.
- [24] Zabala, J, *El cambio son personas, la dirección de los procesos de cambio*, México: Díaz de Santos, 2001.
- [25] Fernández, G, *Psicología con aplicaciones en habla hispana*. México Mc Graw Hill, 2008.
- [26] Hernández, B, *Psicología*. México: Prentice Hall, 2012.