

VIOLENCIA EN EL TRABAJO (*MOBBING*), EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

Itzel González López

María Cristina Ortega Martínez

Universidad Autónoma de Querétaro. Querétaro, Querétaro

Resumen

El tema de esta investigación es la violencia psicológica un fenómeno que consiste en el deliberado y continuo maltrato moral que recibe un trabajador, velando por el bienestar de los trabajadores universitarios, administrativos para conocer la percepción que tienen del ambiente laboral en el que se encuentran. Los objetivos de la investigación son Identificar la presencia/ausencia de *mobbing* en los trabajadores administrativos de la Facultad de Psicología. Identificar los puestos vulnerables para el desarrollo de *mobbing* en los trabajadores administrativos de la Facultad de Psicología. Identificar la presencia/ausencia de violencia verbal en los trabajadores administrativos de la Facultad de Psicología. Dentro de la Metodología se propuso trabajar con una metodología mixta y un diseño descriptivo, con una muestra por conveniencia, dado que la muestra es considerablemente pequeña, lo cual beneficia la autoselección ya que todos tienen la oportunidad de participar de acuerdo a su disponibilidad. En cuanto a los resultados: parte de los datos obtenidos en la entrevista semiestructurada y en el instrumento Escala de violencia en el trabajo, se ha encontrado que el puesto más vulnerable es el referente a intendencia. Se hace una descripción breve de los puestos estudiados, y el tipo de *mobbing* hasta el momento encontrado.

Palabras claves: violencia laboral, violencia laboral horizontal.

Abstract.

The subject of this investigation is the psychological violence, a phenomenon that consists in the deliberate and continuous moral abuse that a worker receives, to know his perception of the working environment in which he finds himself. The objectives of the research are to identify the presence / absence of mobbing in the administrative workers of the Faculty of Psychology. Identify the vulnerable positions for the development of mobbing in the administrative workers of the Faculty of Psychology. Identify the presence / absence of verbal violence in the administrative workers of the Faculty of Psychology. Within the Methodology, it was proposed to work with a Mixed methodology, and a descriptive design, with a sample for convenience, given that the sample is considerably small, which benefits the self-selection since everyone has the opportunity to participate according to their availability In relation to the Results, part of the data obtained in the semi-structured interview and in the instrument Scale of Violence in the Work, as well as a brief description of the positions studied, as well as the types of mobbing present in the study are mentioned.

KeyWords: Mobbing, Mobbing Horizontal.

Introducción

Desde la psicología, se han realizado múltiples estudios sobre el área laboral, estudios sobre fenómenos como el Síndrome de *Burnout*, violencia laboral, entre algunos otros factores de riesgo psicosocial presentes en la interacción del individuo y su entorno laboral.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se desencadenan de acuerdo a las condiciones en las que se encuentre el trabajador en su área laboral y los factores que intervengan para la acción concreta de su labor.

A lo que Neffa refiere:

Están directamente relacionadas con factores condicionantes: los riesgos del medio ambiente (agentes físicos, químicos y biológicos, tecnológicos y de seguridad), y las condiciones de trabajo, que incluyen el contenido y la organización del trabajo, la duración y configuración del tiempo de trabajo, el sistema de remuneración, las características de los medios de producción y el impacto de las nuevas tecnologías, los servicios sociales y de bienestar ofrecidos por la empresa, la relación salarial y los modos de gestión de la fuerza de trabajo, la aplicación de la ergonomía y las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos, (Neffa, C.2015.Pp.114).

La violencia en el trabajo

¿Qué es el *mobbing*?

Una definición de este fenómeno, la describe el psicólogo Lñaki Piñuel, quien ha trabajado con esta temática desde 1999, y refiere que el *mobbing*, consiste en el deliberado y continuo maltrato moral que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así del lugar y del trabajo que ocupa en la organización, (Piñuel, 2001).

Por otro lado Leymann, quien retoma la palabra de Konrad Lorenz, describe pues que el *mobbing* laboral implica una comunicación hostil e inmoral, que es dirigida de manera sistemática por uno o unos cuantos individuos principalmente hacia un individuo que, debido al *mobbing* es empujado a una situación de desamparo e indefensión, siendo retenido allí mediante continuas actividades de acoso psicológico, (Leyman, 1996).

Mientras que Hirigoyen, psiquiatra dedicada al estudio de este tema, refiere que se debe entender el acoso en el trabajo (*mobbing*) como toda aquella manifestación de conducta abusiva, y especialmente los comportamientos, palabras, gestos, escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, (Hirigoyen,1999).

Retomando los conceptos anteriores se puede describir el *mobbing* como aquella conducta realizada por los actores de una organización, en donde se pretende afectar a uno de ellos, pero para que exista el *mobbing*, se presenta un campo de interacción en donde participan dos actores importantes, el acosador y la víctima.

Actores principales en el *mobbing*

La víctima

Por lo regular la víctima es una persona escrupulosa, personas que se dedican 100% a su trabajo, cuando el acoso logra darse la víctima es estigmatizada, (Hirigoyen, 1999, p.47).

Desde la perspectiva de Piñuel, el perfil que se supone presenta una víctima de acoso laboral cumple con las siguientes características:

Personas con elevada ética, honradez y rectitud, un alto sentido de la justicia. Personas autónomas, independientes y con iniciativa. Personas muy capacitadas por su inteligencia y aptitudes, que destacan por su brillantez profesional. Personas populares, líderes informales entre sus compañeros, con carisma para encabezar grupos. Personas muy cooperadoras y con gran sentido de trabajo en equipo. Personas empáticas, sensibles, con elevada comprensión del padecimiento ajeno e interés por el desarrollo y bienestar de los que están a su alrededor. Personas con situaciones familiares y/o personales positivas (Piñuel y Zabala I., 2001).

Desde esta perspectiva se podría decir que contrario a lo que podría imaginarse la víctima no es “la persona más débil” puesto que presenta características positivas en su perfil, rescatando así la descripción que Einarsen y Hauge hacen sobre las víctimas y es que ellos identifican a un tipo de víctima activa, que es aquella que podría llegar a convertirse en acosador, pues sus respuestas ante la agresión a la que son sometidos les genera tensión e irritación, en donde las víctimas se vuelven agresivos con los de su nivel comparado con otros que no se encuentran en el mismo nivel de trabajo, (Einarsen y Hauge, 2006, en Uribe,F., 2015, p.57). Lo que origina eslabones que intercambian papeles, pues de ser víctima se puede convertir en acosador o bien de ser acosador pasar al papel de víctima.

Algunos de los efectos que puede generar este fenómeno de acuerdo a Leyman, son efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener contactos sociales, efectos para comunicarse adecuadamente, efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener su reputación personal, efectos sobre la situación laboral y efectos sobre la salud física de la víctima siendo que este puede aparecer tanto en hombre como en mujeres. (Leymann,1996,Pp.1-25).

El trabajador puede sufrir múltiples situaciones que generen alguna afectación, como información falsa, destrucción de autoestima de la persona, traición por parte de compañeros, robos, señalar errores de forma destructiva es decir tratar al trabajador como si nada de lo que se diga o se haga le afecte, estas acciones desencadenan violencia y provocan malestares sean físicos, psíquicos y cognitivos en el trabajador.

El acosador

El segundo actor relevante en este fenómeno es el acosador, quien es identificado como aquel que no presenta algún escrúpulo, ningún estupor, sin remordimientos sobre el daño ocasionado al compañero de trabajo, prever e innovar no se encuentra dentro de sus aptitudes. Se pueden llegar a encontrar acosadores que recurren a la violencia física, violencia verbal (muy común entre las mujeres), acosadores que fueron víctimas y desde luego quienes aplican todas las anteriores pero adicionalmente organizan a otros para que también las apliquen (Pérez,X., 2012, p.32).

En palabras de Hirigoyen se entiende que una persona puede volverse acosador cuando aparecen en él un sentimiento de envidia, es decir que el otro posee algo que él no logra obtener, lo que lleva a una competencia en donde el acosador se desea destacar a expensas del otro, (Hirigoyen, 1999, pp.47-50).

Si unimos estas descripciones, se puede obtener un panorama de cómo el acosador podría también convertirse en víctima, como anteriormente se mencionó, en alguno casos como menciona María del

Carmen Vidal Casero, el acosador puede ser un jefe o compañero de trabajo que le ocasione a la víctima períodos de baja laboral y enfermedad con la finalidad de que desaparezca de la organización. (Cobo, Y., Ortego, C., 2013, pp.21-24).

Es de suma importancia hacer énfasis en que en cualquier momento el acosador podría llegar a convertirse en víctima o viceversa. Cuando se presenta el *mobbing*, existen diversas formas de hacerse presente para ser exactos, tres formas, la ascendente, descendente y la horizontal.

Descripción de los tipos de *mobbing*

De forma general se puede decir que: ascendente: Sucede cuando se dirige a una persona del rango jerárquico superior. Horizontal: Las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o un grupo, se sabe que los grupos tienen identidad y comportamiento propios, se rigen por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado, por los restantes miembros del grupo al no pertenecer a él.

Descendente: La víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire sin solicitar compensaciones económicas (Riquelme, A., 2006).

De esta manera se describen a continuación los tipos de *mobbing* presentes:

Vertical/Descendente

Conocido también como “*bossing*” (inglés *boss* que significa jefe) aquel en que el agente del acoso es una persona que ocupa un cargo superior a la víctima, Ej.: Jefe. Constituye una de las modalidades más frecuentes de acoso laboral, y se caracteriza por encontrarse el acosador en una situación de poder dentro de la escala jerárquica respecto a la víctima. Se explica este tipo de agresión por la necesidad del agresor de mantener su posición de poder (Castro, J., Zeballos, D., 2006).

Algunos de los motivos de este tipo de hostigamiento pueden ser una reorganización en la empresa, una reducción de plantilla o simplemente para deshacerse de los trabajadores que les parece conflictivos o incómodos a la organización. (Cobo, Y., Ortego, C., 2013, p. 21).

Ascendente

Se habla de este tipo de *mobbing* cuando una persona llega del exterior con estilos y métodos diferentes a la organización, los cuales no son admitidos por el grupo, puesto que se supone que debería adaptarse al nuevo puesto y las exigencias que conlleva, sin embargo no lo intenta, así también se podría aplicar cuando se presenta un ascenso y no se toma en cuenta la opinión del personal con el que la persona trabajará (Hirigoyen, M., 2013).

Por otro lado Piñuel describe este tipo de acoso como aquel en donde el superior es víctima de sus subordinados, explicando que son los subordinados los que presentan dificultad para aceptar a su superior (Piñuel, 2003 en Mávila, J., Rivera, I., Garizurieta, M.).

Horizontal

Suele darse entre compañeros del mismo o parecido rango profesional, a veces estos son aspirantes a un determinado puesto de promoción en el trabajo y compiten por él a través del descrédito o la destrucción de la autoestima del otro, así el acosador consigue reconocimientos laborales (Cobo, Y., Ortego C., 2013, p. 21).

Sucede entonces que un grupo ya formado margina a un individuo, pueden existir diversas razones, una de ellas puede ser el no someterse a las reglas que ya están establecidas, por cuestiones raciales, marginación hacia la víctima por su sexo, nacionalidad, apariencia física o religión. De esta forma el acoso horizontal en cierto punto llega a convertirse en descendente cuando el nivel superior o el nivel jerárquico mayor no realiza acciones para detenerlo, esto lo convierte en cómplice, (Mávil, J., Rivera, I., Garizurieta, M., 2013, p.220).

Metodología

Este trabajo de investigación es de tipo mixto, es un proceso que analiza y recolecta datos cuantitativos y cualitativos vinculándolos en un mismo estudio o en diversas investigaciones para responder a un planteamiento.

Los estudios con métodos mixtos, son aquellos que combinan los enfoques cualitativos y cuantitativos en la metodología mixta (Tashakkori, 1998, p.18).

Se pretende medir de forma cuantitativa con el instrumento EVT (Escala de Violencia en el Trabajo), mientras que de forma cualitativa presentamos una entrevista semiestructurada que acompaña al instrumento.

Se aplicó el instrumento EVT (Escala de Violencia en el Trabajo), con una duración aproximada de 30 minutos, mientras que la entrevista semiestructurada se solicitó responderla después del instrumento y su duración aproximada de respuesta fue de 10 minutos. Sin embargo los tiempos suelen variar en algunos casos.

La unidad de estudio fue seleccionada por conveniencia, dado que esto permitía que los participantes decidieran incluirse en la investigación o en su efecto negarse a la posibilidad de participar. Se dice que el muestreo por conveniencia es el procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la muestra en forma arbitraria, las unidades de la muestra se autoseleccionan o se eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad, (Escribano, A., 2007, p. 37). Así también esto nos abrió campo a la posibilidad de incluir a la población total de trabajadores posibles a incluir en la investigación.

La unidad de estudio pertenece a una universidad de México, la cual se encuentra en el Estado de Querétaro. Dentro de la facultad de psicología de dicha universidad, el campus en el cual se realizó el estudio cuenta con un total de 115 docentes y 33 trabajadores administrativos, los cuales se ilustran en la siguiente tabla 1.

De los anteriores puestos, solo se consideraron tres puestos para esta investigación, siendo los que se encuentran en contacto con la población de la universidad, sin embargo se acudió a entrevistar a los puestos no considerados, siendo ellos mismos quienes refieren que su contacto entre compañeros de trabajo es nulo, lo que implica que no se relacionan con otros administrativos, desde luego durante el proceso fue evidente que ellos no se encontraban en la universidad a la misma hora que los otros administrativos por lo que su respuesta a nuestra solicitud fue aceptable, así como al aplicar los criterios de inclusión, ellos no cumplían con dichos criterios.

Puesto	Número de personas que corresponde al puesto.
Secretarias	16
Intendentes	9
Bibliotecario(a)s	3
Mantenimiento	3
Veladores	2
Total	33

Tabla 1. Fuente: Elaboración Propia.

Lo que redujo nuestra población a 28 posibles participantes, dados los criterios aplicados, se logró una población total de 23 participantes en esta investigación.

Se describen los puestos que integran esta investigación.

Secretarias: Las secretarias pertenecientes a la facultad de psicología se identifican de la siguiente manera: secretaria de Dirección, secretaria de Secretaría Académica, secretaria de Secretaría Administrativa, secretaria de CIPE, secretaria de Jefatura de Investigación y Posgrado, secretaria de Psicopedagogía, secretaria de cubículos de posgrado, secretaria de cubículos de licenciatura, secretaria de servicio social. Acorde a sus funciones todas las secretarias se encargan de dar soporte a sus respectivas áreas.

Intendentes: Apoyan en las funciones de mensajería de la facultad, así como en actividades de intendencia, así como en eventos especiales, académicos y culturales de la facultad.

Bibliotecarios: Es responsable de la preparación técnica y registro de nuevo material bibliográfico en el sistema, así como ser responsable del resguardo, cuidado y mantenimiento del acervo bibliográfico y de la aplicación del reglamento general de bibliotecas.

Resultados

En respuesta a uno de los objetivos planteados en esta investigación se presentan los resultados obtenidos en cuanto a los puestos más vulnerables a desarrollar *mobbing* dentro del área administrativa.

Para un manejo confidencial de los datos, las entrevistas e instrumento aplicado se agruparon acorde al puesto y se presenta una gráficas de los casos más representativos (ver Fig.1).

En el instrumento EVT, los porcentajes obtenidos en las categorías abuso de poder, violencia verbal, comunicación deteriorada, clima laboral hostil, desacreditación profesional, se muestran con los siguientes porcentajes en los grupos correspondientes.

En el grupo 4, que corresponde al puesto de secretarias la categoría abuso de poder, se presenta como violencia mínima, de acuerdo a los estándares que maneja dicho instrumento, en lo

correspondiente al a desacreditación profesional, como violencia mínima, violencia verbal uno de los indicadores relevantes de esta investigación se muestra visible en esta categoría con muy poca violencia y violencia mínima, dentro de la categoría comunicación deteriorada y clima laboral hostil, los resultados son indicios de violencia y violencia mínima.

En el grupo 3, del puesto Intendentes, las categorías se muestran de la siguiente manera, para abuso de poder se presenta como violencia mínima y poca violencia, desacreditación profesional indicios de violencia, violencia verbal como hay violencia y poca violencia, comunicación deteriorada indicios de violencia, mientras que en clima laboral hostil poca violencia.

La tabla 2, que se compara por grupos en donde el grupo 3 que corresponde a Intendencia, se representa con el porcentaje más alto en cuanto a la posibilidad de presencia de *mobbing* y en algunos casos la ya existencia de este.

	Categorías				
Puesto	Abuso de Poder	Desacreditación profesional	Violencia verbal	Comunicación deteriorada	Clima laboral hostil
Secretarias	25%	25%	41.66%	25%	25%
Intendentes	37.5%	25%	62.5%	25%	50%

Tabla 2. Elaboración propia, Fuente: Escala de Violencia en el Trabajo.

Apoyado en los resultados anteriores, en las entrevistas que se realizaron a ambos grupos se puede observar (tabla 3) nuevamente que el porcentaje mayor se encuentra en el puesto intendentes. Explicándose de la siguiente manera: los reactivos son 2 y 4 en donde el 2 corresponde a la percepción del ambiente laboral y el 4 a negarse a realizar actividades extras (actividades que no corresponden a su área laboral).

En la segunda categoría la cual es denominada comunicación deteriorada, se presenta el reactivo 1 el cual se señala como problemas para obtener información que necesita para desempeñar su trabajo mientras que en la tercer categoría perteneciente a violencia verbal, se ilustran 3 reactivos, el 1 burlarse de la forma de pensar de los otros, el 2 rumores sobre compañeros o propios y el 3 burlarse de su forma de pensar.

Recordando pues que es este es un trabajo descriptivo, se presenta la gráfica de 1 caso presente dentro de la investigación, apoyándonos en nuestra promesa de confidencialidad. En la figura 1 es visible la existencia de violencia, indicios de violencia y la nula violencia en algunos factores correspondientes al instrumento de escala de violencia en el trabajo, por lo que si observamos, en este caso la violencia verbal se representa como “muchas violencias”, así como maltrato y humillación son los factores que resaltan.

Categorías	Secretarias	Intendentes
1	Reactivo 2	18.18%
	Reactivo 4	9.09%
2	Reactivo 1	27.27%
3	Reactivo 1	36.36%
	Reactivo 2	54.54%
	Reactivo 3	0%

Tabla.3. Elaboración Propia. Fuente: Entrevista Semiestructurada.

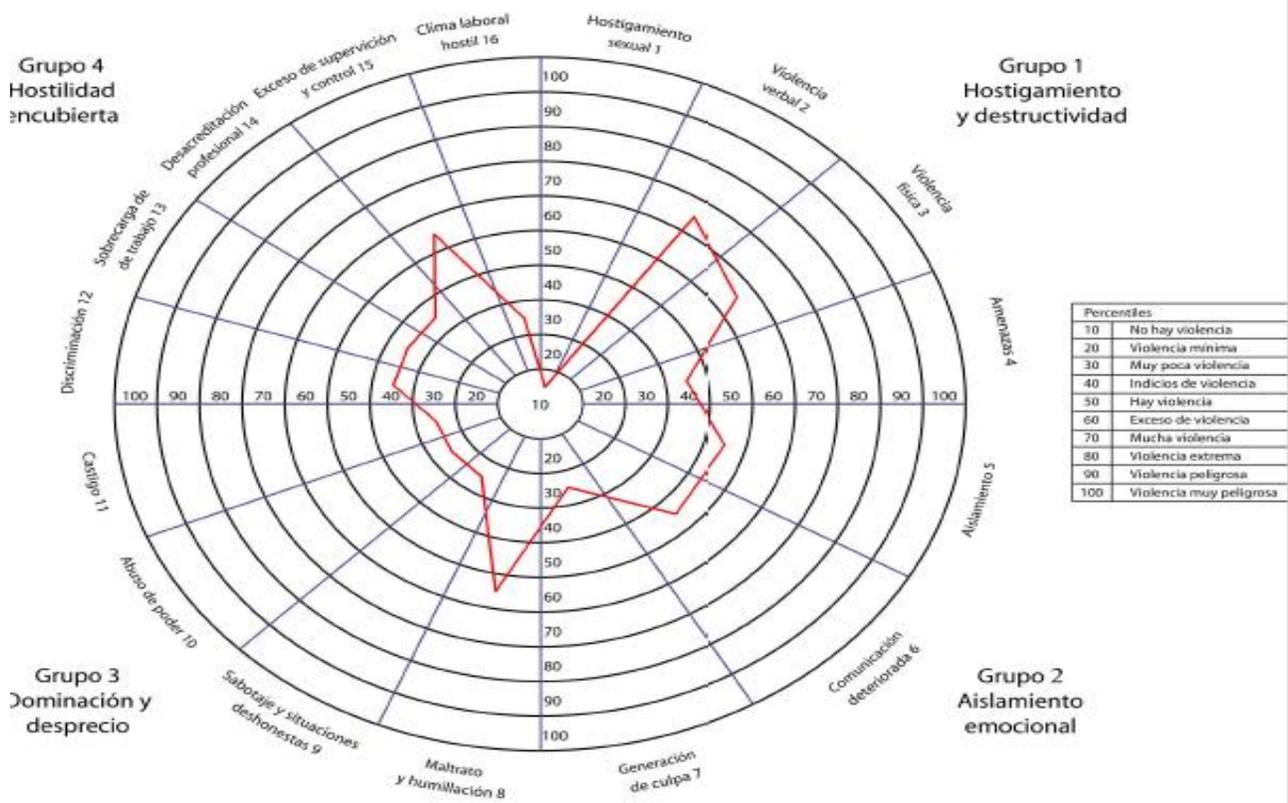


Fig. 1. Fuente: Escala de violencia en el trabajo.

Conclusión

Al dar respuesta al objetivo: Identificar los puestos vulnerables para el desarrollo de *mobbing* en los trabajadores administrativos de la facultad, los puestos más vulnerables de acuerdo al resultado obtenido es el de los intendentes, sin embargo es importante resaltar que el puesto de las secretarías se encuentra por muy poco atrás de ellos, algo relevante encontrado en la investigación es que el 92% del grupo 3 (intendencia) es una población predominante masculina y en el caso del grupo 4 (secretaría) el 100% son mujeres, por lo que es importante resaltar este hallazgo en cuanto a la violencia que pueden sufrir los hombres en sus puestos de trabajo, otro dato relevante adicional es que el *mobbing* predominante hasta el momento es el horizontal, por lo que también nos surgen preguntas como ¿cuál es la principal razón por la que predominaría este tipo de *mobbing*?, aunado a lo anterior, es posible considerar que es el primer acercamiento de un estudio como este en la universidad y que se centre en el estudio de la población administrativa, por lo que sería importante continuar estudiando esta área en diversas facultades de la universidad.

Referencias bibliográficas.

- Mávil, J., Rivera, I., Garizurieta, M. (2013). *El mobbing: Una realidad amenazante en las organizaciones*. Universidad Veracruzana, pp. 215-225.
- Castro, J., Zeballos, D. (2006). *El mobbing, un atentado a los derechos fundamentales*. Universidad de Chile Facultad de Derecho.
- Cobo, Y., Ortego, C. (2013). *El mobbing. Hacer visible lo invisible*. Universidad de Cantabria. Departamento de Enfermería, pp.1-40.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Pérez, X. (2012). *Hostigamiento Laboral: Mobbing*. Editorial UCR, Costa Rica. p. 32.
- Escribano, A. (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires: Prometeo Libros, pp. 11-299.
- Neffa, J.C. (2015). *Los riesgos Psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio*. Buenos Aires: pp. 1-585.
- Leymann, H. (1996). *El contenido y desarrollo del mobbing en el trabajo*. Suecia: Universidad de Umea, pp. 164-184.
- Riquelme, A. (2006). *Mobbing un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Chile: Universidad de Viña del Mar, vol. III, no. 2, pp. 1-19.
- Hirigoyen, M. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Edit. Paidós, Buenos Aires. pp. 1-161.
- Uribe, F. (2015). *Clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales*, pp. 1-278.