

ESTUDIO DEL ACOSO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UAJMS¹

STUDY OF WORKPLACE MOBBING IN THE ADMINISTRATIVE STAFF OF THE "JUAN MISAEL SARACHO" UNIVERSITY

Cadena Castro Diego Nicolás

¹Trabajo realizado para obtener el Título de Licenciatura en Psicología.

Dirección para correspondencia: Diego Cadena Castro, calle Bernardo Raña #1923, Barrio Narciso Campero, Tarija, Bolivia.

Correo electrónico: diegocc.22@hotmail.com

RESUMEN

El presente trabajo es el resultado de la investigación realizada con el plantel administrativo de la Universidad Autónoma "Juan Misael Saracho" de la ciudad de Tarija durante la gestión 2014; el cual tuvo como objetivo determinar si existe acoso laboral en dicho personal administrativo. Para lo cual, se tomó en cuenta las diferentes estrategias del Mobbing, como el desprestigio laboral, el entorpecimiento del progreso, la incomunicación o bloqueo de la comunicación, la intimidación encubierta, la intimidación manifiesta, el desprestigio personal y la presencia de conductas no definidas de acoso laboral en el personal.

El tipo de investigación correspondiente al presente estudio fue exploratorio porque sirvió para familiarizarse con un fenómeno relativamente desconocido en el medio; con una muestra conformada por 121 trabajadores, tanto permanentes como eventuales. El análisis de los datos se realizó de manera cuantitativa y cualitativa: el cuantitativo expresado a través de tablas, gráficos, y porcentajes; y el cualitativo expresado en el análisis de dichos porcentajes. Los resultados alcanzados demuestran que de manera general, no existe acoso laboral en el

personal administrativo de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho de la ciudad de Tarija durante la gestión 2014, mostrando así, niveles bajos de presencia de las diferentes estrategias del Mobbing.

Sin embargo, los resultados también reflejan una cantidad mínima, pero ineludible presencia de hostigamiento sistemático y recurrente con la finalidad de desacreditar la actividad que desempeñan algunos trabajadores, perturbando y entorpeciendo el ejercicio de sus labores.

Palabras clave: Acoso Laboral, Comunicación, Intimidación, Hostigamiento, Psicología laboral.

ABSTRACT

This paper is the result of a research applied to the administrative staff of the "Juan Misael Saracho" University from Tarija city during 2014. The aim of the study is to determine whether Mobbing is present in this administrative staff, taking into account different Mobbing strategies such as labor disrepute, the obstruction of progress, isolation or blocking of communication, covert intimidation, manifest intimidation, personal discredit and presence of undefined behavior of harassment on staff.

The type of research is exploratory because through it a relatively unknown phenomenon in our environment becomes familiar; it was taken a sample of 121 workers, both from permanent and temporary employees. The data analysis is performed quantitatively and qualitatively: the quantitative analysis is expressed through tables, graphs and percentages; and the analysis and explanation of these percentages refers to qualitative one. The results show that, in general terms, there is no mobbing in the administrative staff of "Juan Misael Saracho" University from Tarija City during 2014; thus, different strategies of mobbing are present at low levels.

However, the results also reveal a minimal, but significant presence of systematic and recurring harassment in order to discredit the work of some employees, disturbing and inhibiting the performance of their duties

Keywords: Mobbing, Communication, Intimidation, Harassment, Occupational Psychology.

INTRODUCCION

Si tomamos en consideración el concepto de salud, como es definido por los distintos organismos internacionales, es ineludible incluir en él los componentes biológicos, psicológicos y sociales del ser humano y por ello, al plantear las garantías de salud y de integridad personal en el trabajo, hay que tomar en consideración los aspectos relacionados con la salud mental y el bienestar psicosocial de las personas.

Un ambiente de trabajo adecuado con trabajadores física y mentalmente saludables es fundamental en el desarrollo y éxito de cualquier empresa u organización, las cuales deben buscar un continuo mejoramiento del ambiente y condiciones de trabajo, para así alcanzar un aumento de productividad, dándole la mayor importancia al recurso humano. (Cabaco, 1995)

La creciente intensidad de las relaciones humanas en el ámbito laboral, la presión procedente de las nuevas características económicas propias de la

globalización y la creciente competitividad, así como la evidencia de un incremento en la violencia psicológica y física en los ambientes de trabajo requieren acciones inmediatas en torno al diagnóstico, evaluación y tratamiento de los problemas que se desarrollan en un ambiente laboral.

Y como consecuencia de estos cambios en el ambiente laboral, también resulta esclarecedor el peso creciente de desórdenes que desencadenan en la incapacidad laboral de los trabajadores víctimas de este maltrato y que señala el papel significativo de los riesgos psicosociales en la salud laboral en el siglo XXI. (Einarsen, 2000)

Este problema ha llevado a diversos organismos internacionales a focalizar su interés y a impulsar grupos de trabajo y estudios que permitan tener un conocimiento más detallado de la situación y de las estrategias de prevención e intervención como en el caso del acoso laboral o también denominado Mobbing.

Las dimensiones que se evalúan para la valoración del acoso laboral (mobbing) son: desprestigio laboral, entorpecimiento del progreso, incomunicación o bloqueo de la comunicación, intimidación encubierta, intimidación manifiesta, desprestigio personal y conductas no definidas de acoso laboral. (González & Rodríguez, 2005)

Para una institución como la "Universidad Autónoma Juan Misael Saracho" debería resultar importante determinar la forma en que el personal se relaciona en su ambiente laboral y realizar una oportuna identificación y tratamiento de problemas laborales como el mobbing, pues ésta información puede afectar significativamente los resultados de la labor del trabajador.

MATERIALES Y METODOS

Para el desarrollo de este proceso investigativo que permitió responder los objetivos planteados en dicha investigación, fue realizado de acuerdo al siguiente procedimiento metodológico.

El presente trabajo de investigación corresponde al área de la Psicología Social Institucional, puesto que ésta área “es la que se encarga de estudiar los procesos humanos dentro de una institución” (Bleger, 1984). Es decir que, éste es un campo de investigación y una práctica profesional consistente en abordajes o intervenciones en instituciones afectadas por conflictos en las relaciones interpersonales y en la tarea; como lo es el interesante fenómeno del mobbing.

Este estudio cuantitativo no experimental tiene un alcance de tipo exploratorio porque sirve para familiarizarse con un fenómeno relativamente desconocido en el medio como lo es el Mobbing, además de obtener información para considerar la posibilidad de llevar a cabo en un futuro investigaciones más completas. Y de tipo descriptivo porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno del acoso laboral (mobbing) que será sujeto a análisis, describiendo tendencias de un grupo o población, en este caso el plantel administrativo de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

La población de la presente investigación estuvo conformada por todos los trabajadores pertenecientes al plantel administrativo de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, tomando en cuenta las reparticiones y áreas cuyas oficinas se encuentran en la ciudad de Tarija, siendo un total de 608 personas. Estos datos fueron proporcionados por el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

El método de selección de la muestra fue de carácter no probabilístico y estratificado, debido a que las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados (Hernández Sampieri, 2010).

Así se consideró como muestra representativa al 20% del total de la población, alcanzando de esta manera un total de 121 trabajadores; los mismos que se dividieron en dos estratos: “trabajadores permanentes” 76 personas y 45 trabajadores “eventuales” que juntos conforman el 20% de

manera proporcional a cada segmento, tomando en cuenta hombres y mujeres de distintas edades y a la mayoría de áreas de trabajo como Directores de departamento, jefes de divisiones, jefes y encargados de unidades, técnicos, asistentes, servicios, auxiliares, secretarías, seguridad, limpieza, cocineras, obreros, etc.

La selección de las personas a encuestar se realizó mediante la técnica de muestreo en cadena o bola de nieve para la identificación de cada uno de los participantes claves a quienes se les pidió que colaboren con la selección de otras personas que puedan proporcionar datos más amplios, pudiendo así, garantizar el anonimato y evitar en lo posible respuestas sesgadas por temor a ser identificados (Hernández Sampieri, 2010).

En el presente trabajo, se utilizó el Cuestionario de Estrategias de Acoso Psicológico denominado “Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LiPT-60) en versión española”, el cual recibió el premio al mejor trabajo presentado en el IV Congreso virtual de Psiquiatría.

El cuestionario está compuesto por 60 ítems que objetivan y valoran conductas de acoso psicológico aplicando los siguientes criterios desde “0” (Nada en absoluto o no ocurre la conducta de mobbing), pasando por “1” (Un poco o conducta mínima o dudosa), “2” (moderadamente conducta segura y molesta), “3” (mucho o mobbing importante), “4” (extremadamente o máxima intensidad de la conducta de mobbing).

Este instrumento fue Adaptado y mejorado al idioma español por González de Rivera, J. L. y Rodríguez-Abuín como parte del Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática de Madrid en el año 2005. (González & Rodríguez, 2005)

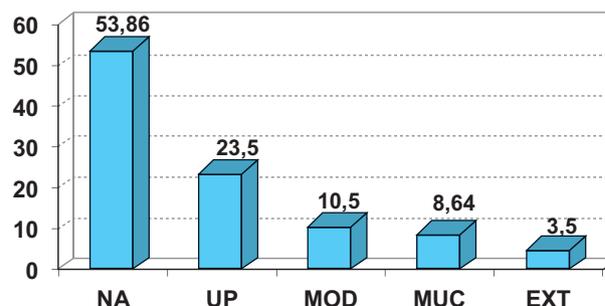
RESULTADOS

A continuación se describen los principales resultados y particularidades encontradas en la presente investigación, agrupadas en siete áreas estratégicas de Acoso Laboral.

1. Utilización del desprestigio laboral como estrategia.

De manera general, tomando en cuenta los resultados generales para cada parámetro, se puede decir que con casi el 54% "Nada en Absoluto"; la mayor parte del personal administrativo no es víctima sistemática de desprestigio laboral. Empero, los otros porcentajes generales como "Un poco" (23,5%), "Moderadamente" (10,5%), "Mucho" (8,6%) y "Extremadamente" (3,5%) de presencia considerable de este fenómeno, son porcentajes que llaman la atención sin lugar a dudas ya que el desprestigio laboral puede darse como una idea dentro de los ambientes de trabajo lo cual repercute negativamente en la institución; con bajo rendimiento, disminución de la productividad de los trabajadores y una mala imagen institucional. En el trabajador las consecuencias son más graves como tristeza, desinterés, falta de iniciativa, irritabilidad, cansancio, agresividad, sentimientos de inseguridad, temor al lugar de trabajo, arrebatos de rabia, exceso de llanto, pesadillas, dificultad de concentración, náuseas, vómitos distractibilidad, malestar generalizado, pérdida de apetito desinterés por la vida social, sudoración, palpitaciones, dolores musculares, dolor de espalda y cuello, escalofríos, temblores, desmayos, insomnio, sueño inquieto y perturbado, sentimientos de fracaso, frustración en impotencia, sensación de debilidad, falta de fuerzas, entre muchos otros síntomas. El acosado suele disminuir el rendimiento en el trabajo, dando de forma involuntaria nuevos argumentos al acosador; y que puede ir agravándose con el pasar el tiempo y desencadenando graves consecuencias psicosociales en las víctimas, como el deterioro de las relaciones de pareja, relaciones familiares y aislamiento del círculo social al que se solía pertenecer (Leymann, 1993).

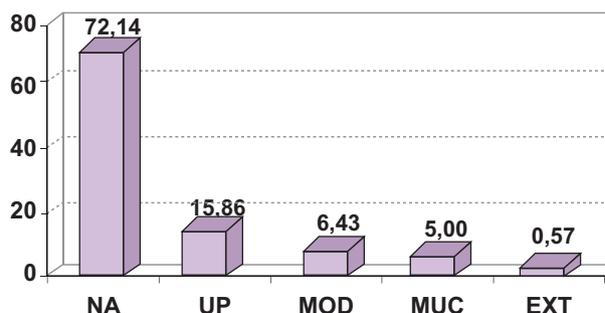
Figura 1. Resultados del desprestigio laboral



2. El entorpecimiento del progreso durante el desempeño laboral.

Tomando estos resultados de manera general, se observa que el 72,1 % del personal administrativo menciona que no existe un bloqueo en el desarrollo de su actividad laboral. Un segundo porcentaje elevado muestra que el 15,8% respondió que "Un Poco"; esto significa que dichos conflictos pueden ser solucionados y superados con una intervención adecuada de la institución. Y a pesar que parezca insignificante el 6,4% "Moderadamente", 5% "Mucho"; este resultado demuestra una ineludible presencia de dicha estrategia en algunos trabajadores que de alguna manera, como parte del personal administrativo, se siente agobiado o coartado por sus superiores o por políticas propias inmersas, que no les permiten progresar en el desarrollo laboral en el futuro. Ocasionando daños más fuertes a nivel institucional, su rendimiento, su imagen y su desarrollo. Sin olvidarse mencionar al desarrollo profesional de la víctima que se ve disminuido y afectado por tales conductas de acoso, que en un futuro le cortara posibilidades de crecer laboralmente. (Piñuel, 2003).

Figura 2. Resultados del entorpecimiento del progreso

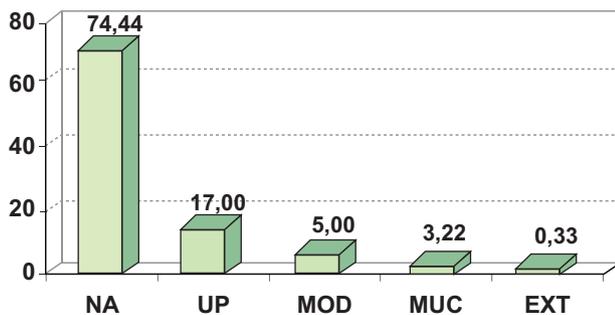


3. Presencia de incomunicación o bloqueo de la comunicación en el desempeño de los trabajadores.

Ahora, tomando en cuenta los resultados generales, se observa que el 74,4% manifiesta "No" haber experimentado algún tipo de incomunicación dentro o fuera de su fuente laboral. Mientras que el 17% menciona que "Un Poco" o a veces, el 5% "Moderadamente" y otro 3,2% "Mucho".

Al limitar la comunicación, a la víctima se le niega el derecho a expresarse o hacerse oír, además, el acosador impone con su autoridad aquello que se puede decir, bloqueando la libre expresión y el flujo continuo de información. Los acosadores restringen los canales de comunicación de sus víctimas, comenzando por evitar comunicarse directamente con ellas y en la mayoría de los casos se le prohíbe dirigirse a sus compañeros, para ello se le puede separar del grupo al que pertenece asignándole una nueva ubicación. Los daños a nivel personal en la capacidad de manejarse socialmente en el trabajo, la familia y amigos son evidentes cuando se da este tipo de acoso (González de Rivera & Rodríguez-Abuín, 2003).

Figura 3. Resultados del bloqueo de la comunicación



4. Presencia de la intimidación de manera encubierta en el clima laboral.

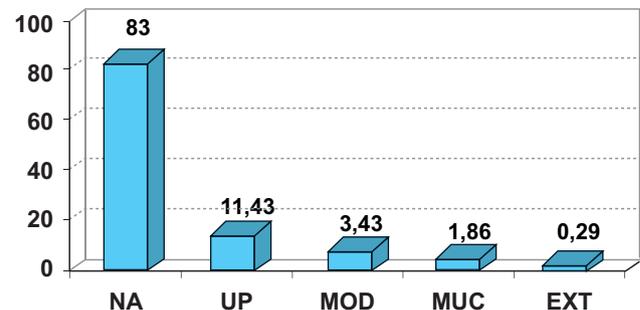
De manera general, la estrategia de intimidación encubierta no se presenta en un 83% del personal, lo que es buen indicador. Pero cabe reiterar que el mínimo porcentaje que muestran algunos trabajadores debe ser tratado con "pinzas" y de forma minuciosa porque este tipo de estrategias podrían ocultar aún más conductas de acoso debido a su sofisticación y por el difícil

reconocimiento por parte de la misma víctima que puede llegar a pasarlas por alto.

Sin embargo, los indicadores que denotarán su presencia son las duras consecuencias a nivel personal (baja autoestima, desvalorización de la imagen personal y profesional, somatizaciones, problemas de tensión, estrés, gástricos, estomacales, etc.) como familiar (relaciones con la familia deterioradas, lazos paterno-filiales afectados, relaciones sexuales con la pareja con dificultades, etc.). (Piñuel Iñaki & Zabala, 2001).

Además, cabe mencionar que los factores ubicados en "mucho y extremadamente" denotan que existe un o algunos perfiles acosadores que hostigan de manera más sofisticada y mejor planeadas que por otros acosadores que requiere una visión más crítica por parte de la institución en su diagnóstico y tratamiento de la problemática.

Figura 4. Resultados de la intimidación encubierta



5. Manifestación de la intimidación en el ámbito laboral.

Entendiendo la intimidación manifiesta de manera general; se resalta su ausencia en un 56,6% de los trabajadores, tomando cautela en un 23,6% de presencia mínima o dudosa. Pero en porcentajes como 11,3% de presencia segura y molesta, 6,8% de presencia importante y 1,5% extremadamente dentro del personal administrativo cuya integridad está siendo vulnerada repercutiendo a nivel físico, provocando posiblemente cefaleas, molestias musculares y gastrointestinales, la aparición de disfunciones sexuales, las alteraciones cardiovasculares, la presencia de problemas dermatológicos, las alteraciones del sueño y la mayor vulnerabilidad ante diversas enfermedades infecciosas (Leymann, 1996a).

Figura 5. Resultados de la intimidación manifiesta

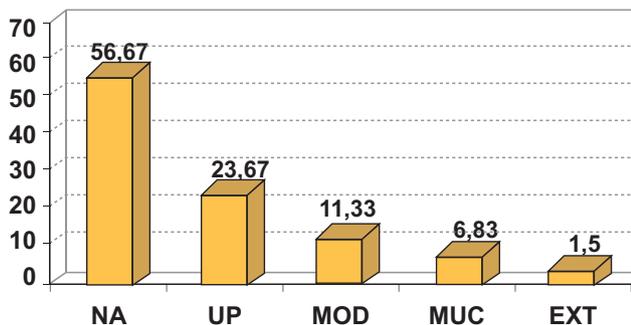
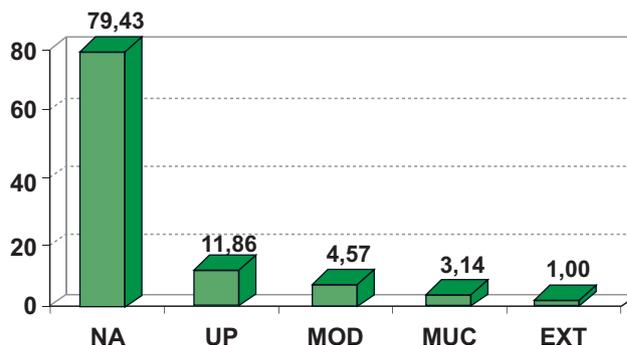


Figura 6. Resultados del desprestigio personal



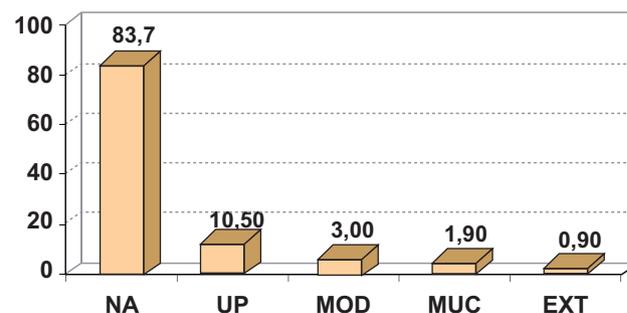
6. Evidencia del desprestigio personal en el plantel administrativo.

De manera general, esta estrategia “No” se presenta en un 79,4% y si se presenta “Mínimamente” en el 11,8% de los trabajadores. Esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores no es víctima de descrédito o desprestigio de su vida personal y privada por parte de sus compañeros o superiores en el trabajo. Mientras que el 4,5% de manera “Moderada”, el 3,1% “Mucho” y el 1% “Extremadamente”, ha sido víctima del desprestigio de su vida personal, y que podrían entrar en un periodo de bajo rendimiento laboral a causa de un deterioro físico y emocional relacionándose las manifestaciones más frecuentes de estas personas con sentimientos de vergüenza y de culpabilidad, trastornos del sueño, ansiedad y estrés, hipervigilancia, alteración de la personalidad, psicopatizaciones múltiples, problemas de concentración, mayor accidentabilidad laboral, problemas en la relación de pareja, irritabilidad, depresión, modificaciones en la personalidad, deseo por abandonar el trabajo, daño en las habilidades sociales, daño en las relaciones de pareja, en las relaciones familiares, sociales y obviamente en las relaciones laborales, posible consumo de sustancias e incluso el suicidio como consecuencia más extrema producto del daño directo del acoso laboral (Leymann, 1996b).

7. Presencia de conductas no definidas de acoso laboral en el personal

En consecuencia, desde una apreciación general de este tipo de conductas no definidas de hostigamiento, “No” está presente en el 83,7% del personal y solo en el 10,5% “Mínimamente”. Cabe recalcar que solo el 3% “Moderadamente”, el 1,9% “Mucho” y el 0,9% “Extremadamente” de los trabajadores se encuentra en una situación de víctima de estas conductas de hostigamiento que son altamente específicas y dañinas para quienes las padecen. Y si bien son una mínima cantidad, la institución debe intervenir para solucionar este tipo de situaciones generadoras de un inadecuado clima laboral con estrategias como las anteriormente mencionadas para víctimas (habilidades sociales, apoyo social, etc.), para acosadores (apoyo psicológico y superación de sentimientos de inferioridad, habilidades sociales, etc. Y desde un enfoque de grupo fortaleciendo las relaciones humanas en el personal de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. (Belohlavek, 2006).

Figura 7. Resultados de las conductas no definidas de acoso laboral



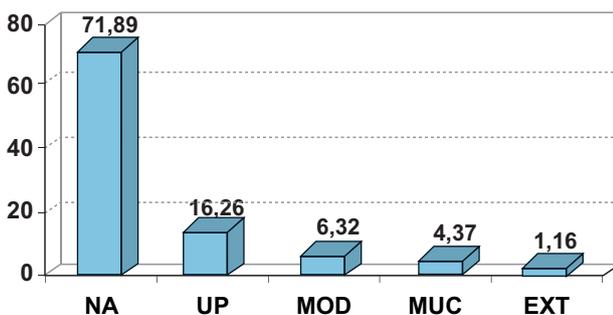
Resultados Generales del Acosos Laboral

Se puede afirmar que la gran mayoría del personal administrativo de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho (71,8%) no es víctima de acoso laboral dentro de la Institución. Es decir, que no reciben un continuo y deliberado maltrato social por parte de uno u otros.

También se puede tomar como víctimas de conductas mínimas o dudosas de acoso laboral al 16,26% del personal. Un 6,3% "Moderadamente", 4,3% "Mucho" y 1,1% "Extremadamente"; hecho que indica una seria presencia de acoso laboral en una pequeña pero no insignificante cantidad de trabajadores de la institución, que son víctimas de hostigamiento sistemático y recurrente con la finalidad de desacreditar el trabajo que realiza, perturbar y entorpecer el ejercicio de sus labores, destruir la comunicación de la víctima, ejercer daños encubiertos y/o manifiestos a la integridad de la persona y desacreditarla a nivel de su valoración personal.

De todos modos, se debe tener cuidado con la manifestación del mobbing debido a que una única conducta de acoso puede ser suficiente, si es lo bastante importante y traumática y si destruye de manera eficaz aspectos clave del autoconcepto y la autoestima. Además de que la presencia mínima de estos tipos de conductas, y si no son controladas por la institución o su dirección, pueden ser el inicio de un incremento paulatino y sistemático de las mismas, desencadenando en consecuencias lamentables en el trabajador, su entorno y en el rendimiento de la institución como tal (González de Rivera, 2003).

Figura 8. Resultados del Acoso Laboral de manera general



DISCUSION

De acuerdo al análisis realizado, se puede indicar de manera general que más de la mitad del personal administrativo de la Universidad autónoma Juan Misael Saracho de la ciudad de Tarija durante la gestión 2014 no existe presencia de Acoso Laboral o Mobbing. Reflejando que la mayoría del personal administrativo no es víctima de un continuo y deliberado maltrato social. Sin embargo existe una cantidad se ubica en la escala como "Moderadamente" y refleja una cantidad mínima pero ineludible presencia de hostigamiento sistemático y recurrente con la finalidad de desacreditar el trabajo que realiza, perturbando y entorpeciendo el ejercicio de sus labores.

En consecuencia y a partir de este estudio es que se sugiere profundizar la investigación de este problema psicosocial, identificando causas y consecuencias en víctimas para que así, mediante el diagnóstico, se pueda elaborar planes y programas de intervención para las instituciones que enfrentan este tipo de problemática. Además de que estos estudios contribuirán a manejar este tema de manera más precisa y objetiva desde una perspectiva más propia, desde la realidad de las instituciones locales.

Además de que la institución debe fortalecer el área de recursos humanos con personal entendido en clima laboral y relaciones personales, para que se puedan realizar evaluaciones e intervenciones a los problemas que surjan, y a su vez fortalecer las relaciones personales y el rendimiento del trabajador a través de motivaciones, seguimientos al rendimiento, y el fomento al desarrollo de habilidades a nivel laboral, personal y social del trabajador.

BIBLIOGRAFIA

Belohlavek Peter. Inteligencia, complejos y evolución personal. 1ª Ed. Buenos Aires. Blue Eagle Group. 2006.

Bleger, TXT, Psicohigiene y Psicología institucional. Ed. Paidós, Bs As, 1984.

- Cabaco, A. S. (1995). Indicadores de riesgo en salud mental y estrategias de prevención. Salamanca: UPSA.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*
- González de Rivera, Rodríguez-Abuín. *Psiquis*, 2003; 24 (2).
- González de Rivera, J. L y Rodríguez-Abuín, MJ: Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60. Editorial EOS, Madrid, 2005
- Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación 5ª Edición. Editorial El Comercio S.A. Perú, 2010.
- Leymann, H. (1993). Silencing of a skilled technician. *Working Environment*, 28-38.
- Leymann, H. (1996a). Mobbing. La persécution au travail. París: Du Seuil.
- Leymann, H. (1996b). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184
- Piñuel Iñaki y Zabala: Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. Editorial Sal Terrae, España, 2001.
- Piñuel, I. (2003). Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Aguilar.