

Acoso laboral o Mobbing en el corporativo gubernamental
de Servicio de Administración Tributaria (SAT),
región Veracruz

José Noel García Andrade

Universidad Veracruzana

noegarcia@uv.mx

Leticia Gutiérrez Serrano

Universidad Veracruzana

legutierrez@uv.mx

María Esther Barradas Alarcón

Universidad Veracruzana

ebarradas@uv.mx

Rodolfo Delgadillo Castillo

Universidad Veracruzana

rdelgadillo@uv.mx

Mayra Hellen posadas Tello

Universidad Veracruzana

maypote@hotmail.com

Resumen

El mobbing o acoso laboral, es el arma utilizada por muchas personas, para irritar y someter a los empleados, llevándolos a descuidar sus puestos de trabajo, ocasionando desequilibrios que pueden causar el despido. El siguiente estudio se interesa en conocer la presencia del Mobbing dentro del corporativo gubernamental de Servicio de Administración Tributaria (SAT), región Veracruz, así como los autores de este. Es un estudio descriptivo-exploratorio, con una población de 15 trabajadores del departamento de programación. Se utilizó el cuestionario de CISNEROS como herramienta para escala de valoración. En los resultados se encontró que el 86.66% (13 sujetos) presentaron algún tipo de acoso moderado reflejados en el área laboral. De los 13 sujetos que presentaron hostigamiento solo un sujeto reflejo un acoso más severo. Solo el 13.33% (2 sujetos) no manifestó haber padecido algún tipo de acoso laboral. Esto se interpreta como que los compañeros de esta organización cuentan con un ambiente laboral frecuentemente agradable donde se muestra: Armonía, desarrollo, integración y satisfacción. Se muestran muy pocas actitudes en las que el superior restringe las posibilidades de comunicación resultando una adecuada comunicación entre los miembros y su superior. En pocos casos los miembros expresan ser devaluados sus esfuerzos profesionales.

Palabras clave/Keywords

Mobbing, victima, psicoterrorismo, bullying

Introducción

Una empresa implica la reunión de un grupo de personas, más o menos grande, con un fin común. En las organizaciones de trabajo, suelen estar contempladas las relaciones que deben establecerse entre los distintos individuos y grupos para la realización de la tarea encomendada. Sin embargo, la existencia de otros tipos de vínculos, distintos de los meramente productivos, entre los individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todo en general, es algo que no suele merecer atención al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo.

Como consecuencia, es posible que se dé un funcionamiento anormal de la organización, lo que puede traducirse en problemas bastante amplios, por lo que estamos ante, un conjunto de inconvenientes originados a partir de las relaciones que se establecen entre los empleados.

Esos inconvenientes pueden ser traducidos como obstáculos para el funcionamiento organizacional, en la cual muchos jefes y personas hacen uso de prácticas perturbadoras que ocasionan daños tanto físico, como mentales, produciendo inseguridad y estrés en los trabajadores.

El mobbing, psicoterrorismo o acoso laboral, es el arma utilizada por muchas personas hoy en día, para irritar y someter a los empleados, llevándolos a descuidar sus puestos de trabajo, ocasionando desequilibrios que pueden causar el despido. Poco se conoce hoy día del mobbing laboral o acoso psicológico, que produce en las personas que lo padecen depresiones y angustias originadas por conductas despectivas y agresiones verbales de superiores, aunque a veces también pueden contribuir a ello compañeros del mismo nivel jerárquico.

El objeto del mobbing es la adscripción de conducta de la víctima a los intereses de la figura o figuras que lo ejercen, coincidentes o no con los de la propia organización, llegando a provocar en su máximo nivel el vacío organizacional del acosado, con las lógicas consecuencias que ello comporta para su bienestar físico, psicológico y social, tanto dentro de la organización laboral, como fuera de ella.

El interés por estudiar el fenómeno del acoso psicológico en el trabajo se debe a la frecuencia con que se produce en las organizaciones y las severas consecuencias que tiene para la salud de los trabajadores y para la organización y, por tanto a la necesidad de encontrar medidas adecuadas de prevención e intervención.

El acoso laboral o "*mobbing*" es uno de los riesgos psicosociales emergentes que mayor preocupación ha generado en la actualidad tanto en las organizaciones públicas como en las organizaciones sociales y privadas. Se trata de un fenómeno sobresaliente en la vida social y laboral, incluso judicial que se merece un tratamiento riguroso y científico (López y Santamaría, 2003).

Aunque éste tipo de problemas han estado en la esfera de la investigación social y como uno de los retos más importantes para la prevención de los riesgos laborales, no se puede suponer que nunca ha existido tal fenómeno en la vida de los grupos humanos.

Este problema social parece ser más antiguo de lo que se piensa, y no fue hasta comienzos de los años ochenta cuando se realizaron las investigaciones y descripciones sistemáticas sobre este tema aunque se haya intensificado la atención en los últimos años hacia éste fenómeno.

El acoso laboral es también conocido como acoso moral en el trabajo, hostigamiento psicológico en el trabajo, y psicoterror laboral pues no existe un término específico (ni

internacional) para identificar a este fenómeno aunque la concepción más popular es acoso laboral o la que denomina H. Leymann como mobbing.

Así mismo a lo largo de los últimos cuarenta años de investigación y sistematización al respecto diversos investigadores y organismos internacionales han tratado de definir conceptual y operacionalmente el mobbing, de donde se puede concluir con la siguiente definición propuesta por el del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, 2009: “Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquellas desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

La finalidad principal de éste tipo de conductas y comportamientos hostiles tiene como objetivo principal eliminar a la víctima. Este tipo de maltrato psicológico y comportamientos traen consigo diversas consecuencias negativas al papel profesional de la víctima así como de su salud personal a nivel físico y psicológico así como también consecuencias a nivel social y familiar del trabajador(a). Es aquí donde radica la gran importancia en el estudio de este tipo de problemas en las organizaciones puesto que se puede conseguir consecuencias devastadoras en la salud física, mental y emocional del acosado(a).

El mobbing (junto con otros fenómenos psicosociales emergentes como el estrés laboral o el síndrome del quemado) constituyen un factor importante en trabajadores con baja autoestima, depresión, enfermedades psicosomáticas e incluso en suicidios (Fernández López, 2002). Teniendo en cuenta que este tipo de comportamientos hostiles hacia una persona o un grupo de personas impacta negativamente sobre los demás miembros de la

organización, sobre la productividad de la empresa y degrada significativamente el clima laboral.

No se debe conformar únicamente en valorar la incidencia y/o prevalencia del mobbing en la organización, si no también es necesario (y más importante aún) realizar un análisis causal de la situación para conocer el origen del problema y orientar de este modo a soluciones prácticas y concretas las cuales cumplan con el propósito y el deber social de generar un empleo estable, seguro y saludable para todas las personas que conforman el grupo de trabajo, organización o empresa pues no hay que dejar de lado que se trabaja con factor humano.

Aunque el acoso laboral o mobbing es considerado como uno de los riesgos psicosociales emergentes, es claro que es un fenómeno que se ha vivido durante muchos años en las organizaciones con obvias consecuencias negativas para el individuo o los individuos afectados directamente por los comportamientos hostiles de parte de los demás trabajadores así como en la estructura y desempeño de la organización viéndose así afectados los procesos de la compañía encaminados a logros productivos, citado en Ovejero, 2006.

Es importante revisar las implicaciones no sólo psicológicas de este tipo de violencia laboral, si no también realizar un estudio en conjunto con otras áreas de investigación como el derecho, la psicología social y el derecho, que ayuden a entender las causas del problema pero más importante aún, tomar cartas en el asunto que produzcan soluciones eficaces y concretas para la disminución y prevención del mobbing.

Es sustancial si se desean justificar las investigaciones y su intervención al respecto, considerar que en nuestro país prácticamente se rige por una legislación laboral de 1970 sin cambios importantes. Esta ley anacrónica por supuesto es precaria para tratar los

fenómenos de reciente estudio como el acoso laboral y es incapaz de dar una resolución legal a las víctimas de la violencia en el trabajo.

Otros países de América Latina como Colombia cuentan ya con un capítulo específico sobre mobbing en su legislación para el trabajo, mientras que en Brasil se aprobó recientemente bases y fundamentos legales hacia el acoso laboral.

La Ley Federal de Trabajo en México resulta entonces ineficiente en la materia. Estudios internacionales revelan que al menos 1 de cada 10 trabajadores en el mundo han sido víctimas de mobbing. Entre 8 y 14% de los trabajadores en México han sido acosados laboralmente en la población económicamente activa. Sin embargo el 15% de estas personas consideran estas conductas como algo natural.

Esto nos habla de un obstáculo en el diagnóstico para reconocer la presencia de mobbing dentro de la organización y peor aún, en el silencio de las víctimas y/o testigos por no conocer sus derechos laborales. Únicamente el 1% denuncia estos actos, sin embargo, como se ha explicado con anterioridad la legislación en nuestro país resulta ineficiente para la defensoría de las víctimas por parte de mobbing.

La relevancia en el asunto es tal por los daños psicológicamente desgastadores de las personas afectadas, en donde muchas de ellas por la necesidad de permanecer en su puesto de trabajo se ven en la injusta persistencia de tolerar estos actos de hostigamiento psicológico por el temor a ser despedidos o por el sencillo hecho de evitarse más problemas que lo obliguen a retirarse de su trabajo.

El 5% de los trabajadores admite haber tenido pensamientos suicidas. Entre las formas de expresión del acoso laboral según los recientes estudios de mobbing en nuestro país, 30% son conformados por rumores y calumnias, 18.6% son actos de exclusión, evitación o

rechazo hacia la persona, un 18.5% pertenece a insultos y agresiones verbales mientras que las amenazas e intimidaciones conforman un 11%.

El 54% de los compañeros de trabajo confiesan haber sido parte de alguna de estas acciones hacia con sus colegas, lo que habla de que poco más de la mitad de los trabajadores formas parte de la causa del acoso laboral. 46% de los empleados considera que este tipo de acciones provienen de los niveles superiores jerárquicos de las empresas.

Este hecho puede ser fundamentado por el forzamiento hacia el empleado considerad como víctima para que este mismo genere su renuncia, para así evitar la liquidación del empleado y generar gastos en la nómina de la compañía. Sin embargo, aunque el acoso psicológico en el trabajo tiene expresiones en dirección jerárquicas diferentes dentro de la compañía, los niveles altos jerárquicos deberían entender que este tipo de comportamientos afectan no solo a las víctimas directas del mobbing si no también hacia el resto de los trabajadores y testigos, lo que produce un clima laboral delicado, tenso y que esta investigación relaciona con un bajo desempeño laboral perjudicando así la productividad de la misma. El 69% de las personas no está familiarizada con el término mobbing, acoso laboral y sus implicaciones, y peor aún, muchos de los encargados y directores de los departamentos de Recursos Humanos de sus compañías desconocen el tema. Los empresarios deberían de ser en este sentido, los principales interesados.

Hoy en día se reconoce como una necesidad de primer orden en el medio laboral, el sancionar el acoso laboral como un delito. Es por esta razón que en la actualidad todas las empresas deberán ajustar su reglamento interno de trabajo hacia una cultura de respeto, armonía y humanismo, referido en Rojo J. 2005.

Contenido

Casi todos en algún momento de nuestras vidas, hemos experimentado algún tipo de acoso. Porque existe dentro de los diversos ámbitos de nuestra diaria existencia: el familiar, el conyugal, el sexual y, en especial hoy en día, el más extendido: el laboral.

Este tipo de acoso psicológico en el trabajo responsable de la destrucción psíquica y como consecuencia, física de millones de trabajadores de los dos sexos, se ha denominado por expertos como mobbing palabra más extendida, si bien también lo expresan los ingleses con la expresión bullying.

Queda claro, pues, analizar la definición, que el objetivo final y demoledor, sin vuelta atrás es la destrucción de la persona trabajadora y su abandono voluntario o a través del despido de la empresa en la cual se gana la vida.

El concepto de procedencia etiológica, descrito por Konrad Lorenz, lo considera como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro más fuerte que ellos.

En la década de los noventa se introduce en las publicaciones especializadas tanto el concepto de mobbing como el de bullying. Por lo que respecta al Mobbing este se puede definir como “el amotinamiento reactivo y agresivo de los individuos (quejas y reproches que en el ámbito laboral emiten los que se sienten atacados.)” (Piñuel, 2001).

En el ámbito socio sanitario es el profesor H. Leymann en la década de los 80 quien hablaba del Mobbing y lo conceptúa y define como el constante maltrato que recibe el trabajador por parte de jefes o de compañeros de trabajo para conseguir su destrucción psicológica y obtener su salida de la organización.

Desde el punto de vista psicopatológico la víctima actuó como un protector del resto de los trabajadores. Los sujetos amedrentados se convierten en dóciles seguidores del agresor para de esta forma asegurar su supervivencia en trabajo. Si algo caracteriza y diferencia al mobbing de los enfrentamientos que en todo trabajo se pueden producir es que las acciones son deliberadamente hostiles y se llevan a cabo de forma encadenada y continua.

El objetivo es la destrucción y salida de la organización de la víctima y cuenta con la permisividad, o cuando menos pasividad del resto de los trabajadores. El Mobbing se puede describir como acoso u hostigamiento y en ocasiones algunos llegan a hacerlo equiparable o sinónimo de psicoterrorismo laboral.

Llámesese como se llame, lo característico es que el sujeto se convierte en el blanco o diana del grupo laboral al que pertenece siendo sometido por este o por alguno de sus miembros a una persecución que lleva a generar trastornos físicos y/o psíquicos. H. Leymann (1996) definió y sistematizó su diagnóstico en base a los siguientes criterios: “una persona o un grupo de personas que ejercen una violencia psíquica extrema, de forma sistemática y recurrente (al menos, una vez por semana y durante más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, con la finalidad de destruir sus vías de comunicación y su reputación, o bien, perturbar su actividad laboral, con el objetivo de que abandone su puesto de trabajo.” El profesor Ignacio Piñuel (2000) considera que el Mobbing tiene como finalidad intimidar, apocar, reducir, aplanar, amedrentar y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima con vistas a eliminarla de la organización o bien satisfacer la necesidad insaciable de agredir, controlar y destruir del hostigador.”

Leymann, en los primeros estudios metodológicamente rigurosos que se hacen al respecto, calcula que el Mobbing lo sufren el 3,5% de la población laboral. Aunque otros posteriores estudios barajan cifras diferentes en general mayores. En general, se viene

ocurriendo en el error de considerar el acoso en el trabajo como un fenómeno especial aparecido en la última década. Nada más lejos de la realidad, porque el Mobbing, si bien en una proporción mucho menor es más antiguo, de lo que algunos expertos apuntan. El origen del mobbing apunta a motivos de diversa índole, desde fuertes desencuentros, diferencias o conflictos de cualquier naturaleza, hasta que este tipo de actuaciones supongan una especie de pasatiempo para los hostigadores.

Objetivo: En esta línea, se pretende Identificar la presencia y el índice de mobbing que existe en los trabajadores del departamento de programación de las oficinas de la Servicios de administración tributaria región Veracruz.

Método: El método es de corte descriptivo-exploratorio, ya que se determinan y se describen las características de los factores que intervienen en el acoso laboral (mobbing) y la manera en que cada uno de ellos se presenta en el ambiente laboral conformado por los trabajadores del departamento. (H. Sampieri, 2004).

Universo: La población sujeta a estudio se compone de los 15 trabajadores del departamento de programación de las oficinas de la Servicio de Administración Tributaria región Veracruz. Para dicha investigación no se utilizó un muestreo ya que se estudió la totalidad de la población del departamento. Se aplicó el instrumento a un total de 5 hombres y 10 mujeres, con un rango de edad de entre 21 a 51 años; Una antigüedad desde 1 año hasta 30 años. Entre los cuales se encuentran los puestos de auditor, jefe de departamento, analista y asistente del turno vespertino.

Instrumento

Para la obtención del índice de acoso laboral en la población así como el análisis de los factores que intervienen en el ambiente laboral, se utilizó el cuestionario de CISNEROS como herramienta para escala de valoración de mobbing. El Barómetro CISNEROS

(Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organizaciones Sociales), es un cuestionario elaborado por el Prof. Piñuel para sondear de manera periódica el estado y los índices de violencia en el entorno laboral.

Consta de tres escalas, la escala Cisneros para evaluar el grado de acoso psicológico sufrido; una segunda escala para valorar el Estrés postraumático construida a partir de los criterios diagnósticos del DSM-IV; y una tercera escala de Abandono profesional que mide la intención de la persona de cambiar de trabajo y/o de profesión. La escala Cisneros objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso.

Después de la recolección de datos, la información obtenida es vaciada en un software estadístico para su tabulación, en este caso 'IBM SPSS Statistics Visor', en donde se traducen los datos en cuadros y gráficas para su análisis. Un examen del contenido de los ítems y del valor de sus coordenadas permite concluir que la primera dimensión se corresponde con el ámbito al que se refieren las *conductas de acoso*. Pudiendo concebirse dicha dimensión como un continuo con el polo laboral en un extremo y el polo personal en el extremo opuesto.

Así, los ítems con valores positivos en la dimensión *Ámbito de acoso* suelen describir conductas de maltrato referidas a la esfera personal: amenazas por escrito o por teléfono en el domicilio, avasallamiento físico, insinuaciones sexuales, etc. Los ítems con valores negativos suelen referirse a conductas de maltrato directamente ligadas al trabajo: asignación de tareas por debajo de la competencia, inactividad forzada, tareas rutinarias, trabajos absurdos, etc.

La segunda dimensión se refiere a la naturaleza de la conducta de maltrato, pudiendo definirse los polos ninguneo/humillación y coercitivo/punitivo. Los ítems con valores positivos suelen consistir en comportamientos de ninguneo y/o humillación, a veces de naturaleza bastante sutil, como las insinuaciones (ítem 43). Aunque, mayoritariamente, las estrategias de ninguneo y humillación suelen ser bastante explícitas: inactividad forzada, ignorar, burlas, ridiculización, etc. Los ítems con valores negativos suelen referirse a conductas de naturaleza punitiva o coercitiva, nada sutiles: recibir amenazas por escrito o por teléfono, impedir que se adopten las medidas de seguridad necesarias, sobrecarga, tareas peligrosas, prohibición de la comunicación, etc.

Como se recoge en la literatura, las conductas de acoso y maltrato más frecuentes son las menos groseras y están referidas en su mayor parte al ámbito laboral (González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2002; Leymann, 1996a; Piñuel, 2001, Piñuel y Oñate, 2002). Un criterio importante para identificar la presencia clínica de mobbing dentro de un ambiente laboral es la incidencia y frecuencia de las conductas hostiles que se analizan en la escala. De acuerdo con el criterio de una duración mínima de las estrategias de acoso de seis meses y una frecuencia semanal (Leymann, 1996), se dividió a la muestra en dos submuestras, quienes padecen mobbing (responden afirmativamente a la pregunta de si han padecido conductas de acoso durante, al menos, seis meses) y quienes no (responden negativamente).

En la población estudiada únicamente un sujeto que representa el 6.7% del resto de la población admite ser víctima de distintas conductas de discriminación en un periodo de por lo menos los últimos seis meses y con una frecuencia de al menos una o más veces por semana. El resto de la población (93.3%) señalan afirmativamente a ser víctimas de alguna de las conductas valoradas en el instrumento sin embargo su intensidad y la frecuencia en la que estas se presentan no son meramente significativas en los empleados para poder determinar que son víctimas de mobbing y que afecte clínicamente al trabajador. A

continuación se describen los resultados de los ítems más significativos dentro de la población, así como su relación con el sujeto que origina dicha conducta evaluada.

En el ítem dos se estudian actos de exclusión y discriminación hacia las personas, en donde el 6.7% admite haber sido afectado alguna vez al mes, en el mismo porcentaje se encuentran las frecuencias de una vez al mes y pocas veces al año. El 80% restante nunca ha sido afectado en este aspecto.

Entre las acciones más recurrentes consideradas como acoso laboral se encuentran la asignación de trabajos y/o tareas incómodas, cansadas, denigrantes y repetitivas con el fin de aburrir y agotar psicológicamente al trabajador causando la renuncia voluntaria y de tal manera evitar los gastos que requerirían para la empresa despedir al empleado. Esto con fines de rentabilidad y optimización de recursos económicos de la compañía. El 13.3% de la población confiesa haber recibido este tipo de asignaciones pocas veces al año o menos, mientras que el 86.7% restante niega la ocurrencia de dichas acciones. De igual manera, los que contestaron afirmativamente a este *ítem señalan como autor al jefe del departamento.*

Sin embargo, al igual que en el ítem 4, en los demás reactivos 6, 7, 8, 9, 10, y 11 no se encontraron indicadores positivos de sobrecargo de trabajo, tareas forzadas, asignación de labores por debajo de las competencias, realización de tareas innecesarias o tareas que pongan en peligro la salud e integridad física del trabajador. Dentro de las conductas de acoso más frecuentes se encuentran aquellas que agreden a la esfera personal del individuo, es decir, amenazas por escrito o por teléfono en el domicilio, avasallamiento físico, insinuaciones sexuales, etc.

Dentro del ítem 26 “recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.” El 73.3% de los trabajadores no reciben este acoso y solo el 24.7% menciona

haber recibido este tipo de acoso pocas veces al año o menos, y el 66.7% expone que dicho acoso es por parte de jefes y supervisores. El ítem número 31. “se hacen bromas inapropiadas y crueles de mí” los resultados arrojados fueron los siguientes: un 13.3% de los trabajadores expone haber recibido este tipo de acoso por lo menos una vez al mes o menos, el 6.7% pocas veces al año; mientras el 80% nunca ha recibido este tipo de acoso. Mientras que el 53.3% de los trabajadores lo ha recibido por parte de sus jefes o supervisores, el 46.7% por parte de sus compañeros. Dentro de ítem num.36 “recibo presión indebida para sacar adelante el trabajo” el 13.3% de los trabajadores han recibido este tipo de acoso pocas veces al año o menos, el 6.7% una vez al mes o menos y el 13.3% algunas veces al mes. Dicho acoso es recibido el 80% por parte de jefes o supervisores y el 20% por compañeros de trabajo. En el ítem 42 “controlan aspectos de mi trabajo de manera mal intencionada para intentar pillarme en algún error.” Los resultados obtenidos dentro de este ítem fueron los siguientes: el 80% de los trabajadores expone que nunca ha recibido este tipo de acoso y solo el 20% lo ha recibido. Por otra parte el 93.3% de los trabajadores expone que dicho abuso es por parte de jefes o supervisores.

Conclusión

El objetivo de esta investigación es identificar la presencia y el índice de mobbing así como también el nivel del acoso al interior de la población de trabajadores del departamento de programación de las oficinas de la Secretaria de Administración Tributaria región Veracruz.

En el trascurso de la investigación se halló que de los quince sujetos a quienes fue aplicado el instrumento se encontró que el 86.66% (13 sujetos) presentaron algún tipo de acoso moderado reflejados en el área laboral. De los 13 sujetos que presentaron hostigamiento solo un sujeto reflejo un acoso más severo. Solo el 13.33% (2 sujetos) no manifestó haber padecido algún tipo de acoso laboral.

Esto nos dice que los compañeros de esta organización cuentan con un ambiente laboral frecuentemente agradable donde se muestra: Armonía, desarrollo, integración y satisfacción. Se muestran muy pocas actitudes en las que el superior restringe las posibilidades de comunicación esto dando una buena comunicación entre los miembros y su superior.

En pocos casos los miembros sienten ser devaluados sus esfuerzos profesionales principalmente por sus superiores. Pero esto son casos muy excepcionales. Pero no debemos olvidar el hecho de que se halló hostigamiento a miembros de la organización, es importante crear conciencia en estas personas de la situación del daño que pueden provocarles si se sigue realizando este tipo de actividades pudiendo llegar a generarles trastornos tales como estrés postraumático, ansiedad, depresión y somatizaciones variadas que se presentan cuando se producen condiciones de sobrecarga psíquica que pueden trastornan la vida cotidiana diaria.

Es indispensable que el trabajador reciba asistencia especializada por parte de psicólogos ya que muy frecuentemente estas personas se encuentran confundidas, manejando sentimientos de culpabilidad, indefensión y baja auto eficacia, sintiendo que no hay una explicación suficientemente válida para el sufrimiento que padecen. El acompañamiento psicológico debe ser el que se le da a una persona con dificultades emocionales y no una terapia para enfermo mental, las victimas de mobbing necesitan más entrenamiento dirigido por alguien debidamente acreditado que una terapia por patología. Es responsabilidad de la organización que este riesgo laboral no se produzca, una vez que el daño se ha ocasionado es imprescindible cuanto antes apoyar la recuperación psicológica de la persona.

La empresa debería emprender medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y demás hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo como puede ser

el ejercer un control permanente en el interior de la organización o la impartición de pláticas sobre el acoso laboral. Para el trabajo en la prevención del acoso laboral de la empresa en estudio es decisivo el trabajo de los especialistas en recursos humanos, es frecuente que las intervenciones que se desarrollan en los departamentos de recursos humanos llegan demasiado tarde para el acosado, se presentan solo cuando el ambiente laboral es inadmisibile.

En la mayoría de las veces se expone a la víctima como si ella tuviera la culpa y no el hostigador, por eso es recomendable extremar la atención para no confundir los efectos del mobbing con la causa. Contra el coso laboral se sugiere que la empresa declare en sus objetivos empresariales la importancia de sus trabajadores y como son valorados por la organización, aplicando de forma proactiva políticas para advertir el enrarecimiento del clima laboral que inciten la cooperación y la confianza en las relaciones interpersonales, formando a los directivos y mandos medios en liderazgos, resolución de conflictos, comunicación, habilidades sociales y prevención de estrés; abasteciendo a los trabajadores de información selecta, clara y específicas de las actividades a desarrollar, los objetivos a alcanzar y los medios que se disponen para ello, se debe ofrecer capacitación en la prevención de riesgos en especial en la dinámica y desarrollo del mobbing dentro de las organizaciones con las debidas destrezas de afrontamiento, ofreciendo sistemas de promoción basados en el mérito y no en la política, amiguismo o favoritismo, refutando el hostigamiento de raíz sin importar quién sea el acosado y el acosador, ni cual sea su rango jerárquico, castigando a los rango que utilices de manera frecuente la dirección por amenaza y la gestión a través del miedo y por ultimo desarrollar programas de integración a los empleados nuevos que ingresen a la organización.

Se sugiere que todo el personal que labora en dicha organización tenga acceso a al estatuto que el estado ha pronunciado al respecto, con la sanción de la ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral la organización en estudio deberá reformar su reglamento para que

dicha legislación sea de dominio público. Todo lo anterior mejorara el clima laboral e incrementará el rendimiento de los trabajadores, habrá reducción del ausentismo y rotación tanto internas como externas de los trabajadores.

Bibliografía

1. American Psychiatric Association. (2001) *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales. DSM-IV TR*. Barcelona: Masson.
2. Gonzales Rivera, J.L. y Rodriguez Abuin, M.J. (2003) "Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60" (Leyman Inventory of Psychological Terrorization) en versión española.
3. Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista L. (2010) "Metodología de Investigación" McGraw Hill/interamericana Editores S.A. de C.V. México.
4. Leymann.H. (1996) "Mobbing and Psychological Terror at Workplaces", *Violence and Victims*.
5. Lopez y Santamaria, (2003) diagnósticos para el acoso laboral : <http://www.cop.es/colegiados/T-00921/acoso.pdf>
6. Ovejero, B.A. (2006) "El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial". *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*.
7. Piñuel I., Zabala. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. España. Sal Terrae.
8. Piñuel, I. y Fidalgo, A.M. "Propiedades psicométricas del Barómetro Cisneros". Congreso internacional de metodología de las ciencias del comportamiento.
9. Piñuel, I., Fidalgo, A.M., Oñate, A. y Ferres, D. (2003) "Resultados epidemiológicos del barómetro Cisneros III sobre acoso psicológico en el trabajo o mobbing, comunicación presentada al VIII congreso internacional de evaluación psicológica, Málaga. 2004.

10. Rojo José V., Cervera Ana Ma. (2005). Mobbing o acoso laboral. Madrid. Tébar.