

Acoso laboral (mobbing) en las PYMES del Estado de Querétaro

Harassment in the workplace mobbing in the small and medium-sized enterprises of the State of Queretaro

DOI: 10.46932/sfjdv3n4-058

Received in: April 14th, 2022

Accepted in: June 30th, 2022

Carmen Gabriela Saad-Herrera

Business Administration Bachelor

Institución: Universidad Autónoma de Chihuahua

Dirección: Av. Escorza, #900, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua - Chih, México

Correo electrónico: Saadganriela88@gmail.com

Alfredo de La Torre-Aranda

PhD in Education

Institución: Universidad Autónoma de Chihuahua

Dirección: Av. Escorza, #900, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua - Chih, México

Correo electrónico: adelatorre@elheraldodechihuahua.com.mx

José Alfonso Álvarez-Terrazas

PhD in Administration

Institución: Universidad Autónoma de Chihuahua

Dirección: Av. Escorza, #900, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua - Chih, México

Correo electrónico: jalvarez@uach.mx

Leonardo Ramos-Ruelas

Master in Business Administration

Institución: Universidad Autónoma de Chihuahua

Dirección: Av. Escorza, #900, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua - Chih, México

Correo electrónico: lramosr@uach.mx

Luis Carlos Juárez-Chavira

PhD in Administration

Institución: Universidad Autónoma de Chihuahua

Dirección: Av. Escorza, #900, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua - Chih, México

Correo electrónico: ljuarez@uach.mx

Marilyn Georgia Salcido-Sáenz

PhD in Administration

Institución: Universidad Autónoma de Chihuahua

Dirección: Av. Escorza, #900, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua - Chih, México

Correo electrónico: mgsalcido@uach.mx

Víctor Manuel Gallegos-Cereceres

PhD in Administration

Institución: Universidad Autónoma de Chihuahua

Dirección: Av. Escorza, #900, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua - Chih, México

Correo electrónico: vgallegos@uach.mx

José Juan Hernández-Perea

PhD in Administration

Institución: Universidad Autónoma de Chihuahua

Dirección: Av. Escorza, #900, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua - Chih, México

Correo electrónico: jhernande@uach.mx

RESUMEN

Últimamente, el mobbing o acoso laboral, se ha entendido como un tipo de violencia psicológica dentro del trabajo y se ha convertido en uno de los problemas más graves en las empresas, sobre todo en las pymes, cuyo futuro depende de factores como ventas, rendimiento y desarrollo del negocio. La mayoría de ellas, no se dan cuenta del gran daño que puede ocasionar éste problema a su capital humano y por ende, al proceso de crecimiento de su negocio, por lo que es de vital importancia la detección temprana de estos casos negativos, seguido de la necesidad de realizar intervenciones para minimizar o evitar por completo este tipo de problemas, trabajando tanto vertical como horizontalmente en análisis de fondo, para proceder a utilizar las estrategias que permitan combatirlo; empezando desde la alta dirección, administradores de recursos humanos y seguidos por los líderes de los departamentos de la empresa, hasta llegar a los operarios y empleados generales, para de esta forma obtener un clima laboral favorable para todos.

Palabras clave: mobbing, pymes, desarrollo, acoso laboral, emprendedor.

ABSTRACT

Lately, mobbing or labor harassment has been understood as a type of psychological violence within the workplace and it has become one of the most serious problems in companies, especially in SMEs whose future depends on factors such as sales, performance and business development. Most of them do not realize the great damage that this problem can cause to their human capital and therefore to the growth process of their business, so it is of vital importance the early detection of these negative cases within the companies followed by the need to carry out interventions to minimize or completely avoid this type of problems, working both vertically and horizontally in a full analysis to proceed to use strategies to fight it starting from the management, human resources managers and followed by the leaders of the company departments, reaching the operators and general employees in way to obtain a favorable work environment for all.

Keywords: mobbing, SMEs, development, labor harassment, entrepreneur.

1 INTRODUCCIÓN

La violencia dentro del entorno laboral, se manifiesta a través de un abuso de poder, con el objetivo de doblegar la conducta de los otros mediante el uso de la fuerza física o psicológica. La detección temprana de estos males para las empresas, puede ayudar a controlar y a erradicar la raíz de los problemas; es importante hacer un buen análisis de profundidad, para proceder a utilizar las estrategias de contingencia que aporten los administradores de recursos humanos y los líderes de los departamentos, para que en conjunto, puedan tener un mejor resultado que beneficie a la organización y a su clima laboral.

La presente investigación pretende analizar la presencia del mobbing en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Querétaro, para promover la detección por parte de la administración y de qué forma pueden combatirlo

1.1 PROBLEMA

El Estado de Querétaro está pasando por un momento de gran crecimiento y apoyo a las pequeñas y medianas empresas, ya que debido a su posición estratégica dentro del mapa y a la gran inversión extranjera, que ha estado llegando al Estado, sobresaliendo las ciudades de Santiago de Querétaro, San Juan del Río y Tequisquiapan. Estrella (2017) afirma que “la realidad es mucho más de lo que crece a nivel nacional, crece 9% y en Querétaro crece 27%”.

Esto significa que la dinámica de las pymes en Querétaro, es más vigorosa que lo que se da en el resto del país, producto de la inversión en el sector primario, agroindustria, autopartes y construcción.

Este crecimiento ha generado una gran oportunidad para los emprendedores y los empresarios que, al observar el gran movimiento y desplazamiento de nuevas familias al Estado, buscan la manera de poder ofrecer servicios y productos que resuelvan las necesidades, mejorando la calidad de vida de los empleados y profesionistas que se van colocando en los distintos espacios de las ciudades. El Estado sobresale como un referente nacional que, a través de una buena estabilidad política, poca deuda y un gran crecimiento.

Opuesto a lo anteriormente mencionado, hoy en día existe un tipo de acoso que no solo pasa desapercibido en ocasiones para los emprendedores, reclutadores, gerentes y supervisores, sino que también puede llegar a generar pérdida de talento y por ende falta de desarrollo, vacantes incompletas y alta rotación, lo que a largo plazo puede provocar grandes estragos para las empresas grandes y puede ser de gran riesgo para el desarrollo de las Pymes. En México, el tipo de acoso laboral más extendido es el congelamiento, que consiste en ignorar y 'hacerle el vacío' a la víctima. Claudia Flores explica que, si bien en México no hay datos o cifras oficiales sobre los diferentes tipos de hostigamiento, es importante denunciar en la empresa o ante autoridades cualquier insulto, maltrato o insinuación, pues lo que comienza como mobbing (una relación negativa de maltrato entre colaboradores por tiempo prolongado) puede convertirse después en un acoso con mayores consecuencias.(Vargas, 2016). Es por ello que es importante tomar en cuenta el acoso, ya que un trabajador acosado, pierde enfoque en su trabajo y confianza personal y en el entorno que lo rodea, lo que dificulta o frena su adecuado desempeño, provocando que los gerentes o los supervisores reporten esto en los indicadores y por consecuencia, despedir a un empleado que pudo haber generado valor para el departamento o proceso.

2 MARCO TEÓRICO

El mobbing representa un tipo de modalidad de acoso laboral que se ejerce sobre una o más personas con ánimo intimidatorio.

Su efecto es una intimidación sistemática y sostenida en el tiempo, orientada a desestabilizar emocional y laboralmente a la víctima elegida por los acosadores o grupos de choque para que pierda

enfoque, motivación y que termine su relación laboral con la empresa o con el departamento al que fue asignado.

Se tomo la siguiente definición de la investigación del Lic. Martin Jonathan Nieto García, el cual es Gerente de Recursos Humanos. (Nieto, 2015) afirma que: es la situación de acoso y ataque que enfrentan las personas en el desempeño de su trabajo, por parte de sus superiores, compañeros u amigos. Que comienza como un asedio sistemático y constante, al pretender la desestabilización emocional y de comunicación por medio de comportamientos abusivos debido a los celos, envidia, miedo, enojo y rivalidad que sienten hacia una persona en particular, con consecuencias psicológicas de sufrimiento y frustración.

El mobbing es el lado oscuro del empleo.

Su objetivo primario es atacar:

La comunicación.

La reputación y el estatus profesional.

El desempeño, calidad, rendimiento y eficiencia.

Las relaciones sociales, estabilidad personal, integridad, salud.

Todo esto por medio del aislamiento, criticas, sanciones, amenazas, intimidación, trabajo excesivo y el acoso.

2.1 TIPOS Y DESARROLLO DEL MOBBING

Hoy en día sigue estando presente dentro de las organizaciones, pero ahora con mayor fuerza que antes, ya que al combinar las variables que lo conforman y se pueden entender como los siguientes tipos:

Variables del Individuo (acosador – victima):

Absolutamente todas las personas pueden oscilar entre estos dos tipos:



El acosador (Mobber)

Posee rasgos fuertes de personalidad como el narcisismo, la impulsividad, mediocridad, ineptitud e inseguridad, imposibilidad de sentir culpa.

Personalidad Jekyll

Donde el acosador se muestra violento y desagradable con la víctima, pero muy encantador con el resto de sus compañeros de trabajo.

Mentiroso

Es compulsivo para mentir y de esta forma convencer a la gente mediante el empleo de engaños.

Controlador

Presenta rasgos obsesivos con el control y con supervisar todas las actividades a su cargo, para de esta forma no ceder el poder y manipular a su antojo.

Crítico

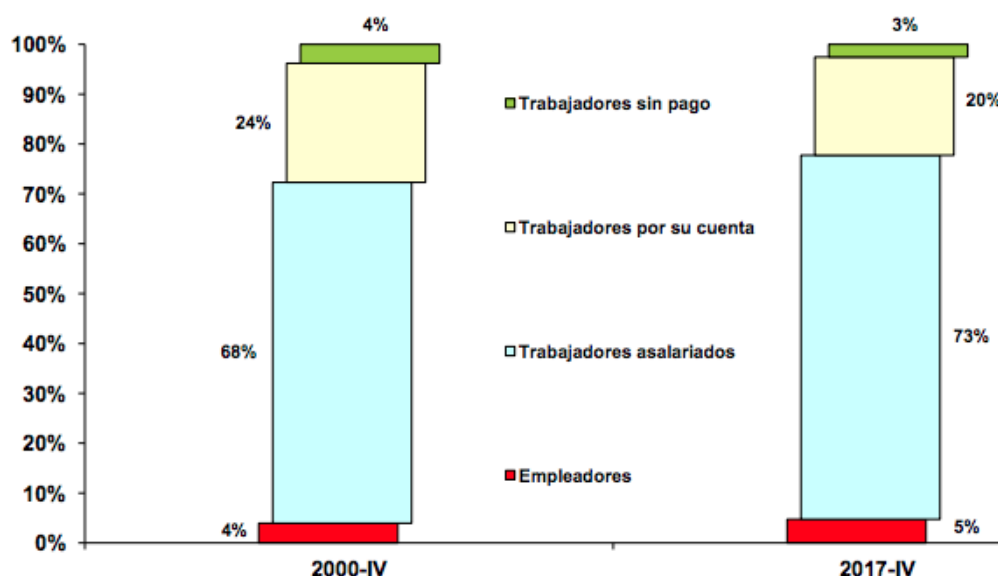
No es dado a alabar el trabajo de los demás y en forma habitual critica todo aquello en cuanto se le pida su opinión o juicio los cuales suelen ser poco o nada de constructivas.

Actitudes inapropiadas

Es pre juicioso sobre el género, nivel social o educacional, creencias religiosas o políticas de sus compañeros de trabajo.

Líder convencido

No cuestiona su capacidad de liderazgo, no obstante, no es capaz de distinguir la diferencia entre liderar que requiere de madurez, confianza, integridad, afectividad, capacidad de decisión, intimidar, conducta que frecuentemente lleva a cabo y que se basa en la inmadurez, la desconfianza, la agresividad, impulsividad.



3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos con respecto a la presencia de conductas de acoso laboral en la empresa, arrojaron deducciones enfocadas principalmente en: quiénes son los hostigadores y si las personas afectadas, han sufrido de algún problema psicológico a causa de dicho acoso.

Se obtuvieron a través de la encuestas aplicadas en las sucursales autorizadas por el empresario y las que fueron enviadas a profesionistas y emprendedores vía correo electrónico.

En este caso, los resultados arrojan que sí existen casos de acoso laboral en las pymes de la Ciudad de Querétaro, habiendo un mínimo porcentaje que muestra empleados que no han sido víctimas de acoso dentro de su empresa.

El resultado indica que, hay un 41.2% de personas que mencionan que el acoso laboral es una carga pesada en su trabajo diario, mientras que tan solo el 7.8% están en total desacuerdo, dado que no han tenido alguna experiencia con este tipo de problema laboral.

Existe un 31.4% de personas que casi siempre han presenciado algún comportamiento de acoso sobre algún compañero, el 47.1% casi nunca lo ha presenciado y el 19.6% nunca lo ha hecho.

El 84.3% de personas, concuerdan que el acoso laboral generalizado, reduce mucho la eficacia en el lugar de trabajo, mientras que el 15.7% restante opina lo contrario.

4 CONCLUSIONES

De manera general, se puede observar que sí existe el acoso laboral en las PYMES, gracias a la investigación cualitativa, donde se obtuvo información relevante por parte de empleados que han vivido este tipo de experiencias y situaciones, desde diferentes perspectivas.

Se pudieron obtener algunos de los factores más importantes que caracterizan al acoso laboral, por los que han pasado los empleados en las diferentes empresas encuestadas; ley del hielo y murmuraciones por no hacer el trabajo a tiempo, humillación, acoso sexual indirectamente, trabajo excesivo, acusaciones falsas, bullying, entre otros, son algunos de los más sobresalientes.

Para contrarrestar este problema, lo mejor es prevenir, manejando información clara sobre todo el personal, de forma que haya una participación en su prevención; tener un adecuado proceso de reclutamiento y selección de los futuros empleados en cada puesto de la empresa, contar con una buena dirección que se involucre en la creación de reglas y castigos, mantenerse alertas y supervisando de manera continua el comportamiento de los empleados, previniendo así el acoso laboral, impidiendo que cualquier persona se sienta herida por cualquiera de las diferentes situaciones de acoso que pueda llegar a pasar.

REFERENCIAS

- Ambrosio, D. (2005). *Mobbing. "conductas que afectan al capital humano. El administrador de recursos humanos como elemento para generar estrategias para su prevención y erradicación* (Doctorado). Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Caballero, J. (2011). Acoso psicológico en el trabajo: mobbing - PDF. Retrieved from <https://docplayer.es/16948626-Acoso-psicologico-en-el-trabajo-mobbing.html>
- Davenport, N.; Distler, R.; Pursell, G. (1999). *Mobbing. Emotional abuse in the American workplace*. USA: Civil Society Publishing.
- Elfinanciero.com.mx. (2018). *Y tú, ¿has sido víctima del mobbing? Del 7 a 8 % de los trabajadores sí*. Obtenida de: <http://www.elfinanciero.com.mx/nacional/y-tu-has-sido-victima-del-mobbing-del-a-de-los-trabajadores-si>
- Estrella, V. (2017). *Qro, Líder de colocación de créditos a Pymes*. [online] El Economista. Available at: <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Qro-lider-en-colocacion-de-creditos-a-pymes-20170824-0038.html> [Accessed 28 Oct. 2018].
- Fierro, O. (15 de noviembre de 2010). *Derecho*. Recuperado el 15 de abril de 2013, de <http://www.google.com/cse?cx=002866702082184079149%3Ahvj6-5ekau&q=requisitos+para+publicar+en+Synthesis&sa=Buscar#gsc.tab=0&gsc.q=requisitos%20para%20publicar%20en%20Synthesis&gsc.page=1>
- Franco, J. (2018). Patologías emergentes: "mobbing" y "burnout." Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4778772>
- Ivonne Vargas. (2016). Sólo 40% de los casos de acoso sexual en el trabajo se denuncian. 13 de abril de 2018, de Expansión Sitio web: <https://expansion.mx/carrera/2016/05/04/solo-40-de-los-casos-de-acoso-sexual-en-el-trabajo-se-denuncian>
- Leynman, H. (1996). The content and development of bullying at work. *European Journal of Work and Organization Psychology*, 5, 165-184.
- Mancillas, M. (2015). *Acoso laboral, una nueva epidemia en México*. [online] CIE Centro de Innovación y Educación. Available at: <http://cie.org.mx/index.php/2017/10/12/acoso-laboral-una-nueva-epidemia-en-mexico/>. 28 Oct. 2018.
- Marina Páres. (2007). *Mobbing Detección del acosador a través del lenguaje*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Navia, C.E.,M. Ossa. (Enero de 2001). *Revista de Estudios Sociales*. Recuperado el 24 de mayo de 2013, de Universidad de los Andes. Facultad de Ciencias Sociales: <http://res.uniandes.edu.co/view.php/203/pdf/view.php>
- Nieto, J. (2015). *Mobbing en las Organizaciones*. Universidad Autónoma de Querétaro, Ética y Responsabilidad Social, San Juan del Río.
- Riquelme, A. (2006). *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo* [Ebook] (3rd ed., p. 57). Chile: Universidad de Viña del Mar. Retrieved from

<https://www.yumpu.com/es/document/view/50956728/mobbing-un-tipo-de-violencia-en-el-lugar-de-trabajo>

Rosas, S., & Hernández, J. Mobbing factor de riesgo, y de seguridad estudio comparativo con síndrome de burnout en profesionales de salud del hospital general de Pachuca, hidalgo, México. Pachuca, hidalgo, México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Santos, M. (1999). La observación en la investigación cualitativa. Una experiencia en el área de la salud. Atención Primaria.

SIEM. (2018). Estadísticas. 17 de abril del 2018, de SIEM Sitio web: <http://www.siem.gob.mx/siem/portal/estadisticas/xmun.asp?edo=22>