



EL MOBBING LABORAL Y SUS EFECTOS EN EL RENDIMIENTO DEL EMPLEADO

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es concienciar a los involucrados en el proceso de trabajo diario, sean éstos empleadores o empleados de las consecuencias nefastas que tiene el acoso laboral psicológico al que son sometidos determinados empleados en el mercado laboral quiteño.

De hecho la coyuntura actual ecuatoriana sobre el trabajo a presión o el desarrollo de competencias en el trabajo, suele confundirse mucho con mobbing laboral, sea porque el empleado se queja de maltrato sin razón, por presiones de cumplimiento de metas o porque el empleador utilizando la excusa del trabajo a presión, exige más allá de lo que la capacidad humana resiste.

1. INTRODUCCIÓN

El acoso laboral o acoso moral en el lugar del trabajo, conocido frecuentemente a través del término inglés mobbing ('acosar', 'hostigar', 'acorrallar en grupo'), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo o terror en el trabajador afectado hacia su lugar de trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador.

Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles en el trabajo por parte de sus compañeros (entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado bossing, del inglés boss, jefe). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos", y hasta agresiones físicas en los casos más graves.

Lo que se pretende en último término con este hostigamiento, intimidación o perturbación (o normalmente la conjugación de todas ellas) es el abandono del trabajo por parte de la víctima — o víctimas—, la cual es considerada por sus agresores como una molestia o amenaza para sus intereses personales (ambición de poder, de riquezas, posición social, mantenimiento del status quo, etc.)

El término mobbing (del verbo inglés to mob, con el significado antes aludido) proviene de la etología, ciencia que estudia el comportamiento de los animales, sobre todo del campo de la ornitología, donde la conducta defensiva de un grupo de pequeños pájaros consiste en el atosigamiento continuado a un enemigo más grande, con frecuencia un ave rapaz. Estos comportamientos en la naturaleza terminan frecuentemente, o bien con la huida, o con la muerte del animal acosado por varios otros.¹

Las empresas ecuatorianas se plantean la necesidad de subir sus estándares de calidad y para ello establecen una gestión por procesos que exige a sus empleados una presión diaria y permanente, la pregunta es ¿hasta qué punto la presión se puede confundir con acoso laboral

¹ (Leymann, 2015)

psicológico?, para ello existe estándares mundiales o cumplimiento de competencias mínimas que los empleados deben cubrir para ocupar una vacante y para ser evaluados en su desempeño.

Es menester indicar que en el Ecuador y específicamente en Quito, sitio en donde se realizó el estudio, los empleadores buscan minimizar sus costos y aumentar su rentabilidad, de hecho es casi improbable encontrar hoy empresas sin beneficios de lucro, lo cual hace que las presiones a las que son sometidas los empleados rebasen los límites de lo permitido.

Debemos estar conscientes que en el Ecuador el sueldo básico es 354 dólares, de hecho un gran progreso en relación a los últimos años; se incrementó en el Gobierno actual por varias ocasiones, al inicio de cada año desde su gestión; pero habrá que indicar si ¿justifica ese pago cuando el esfuerzo físico e intelectual sobrepasa los límites de lo permitido?, sería bueno preguntarse si un empleado que trabaja en el nivel operativo (nivel inferior de la empresa) tiene derecho a ganar ese valor o ¿debería ganar más?, no por el hecho de subir el sueldo básico establecido por Ley, más bien es porque podrían ganar más que el sueldo básico, pero como vamos a ver en el Ecuador, los empresarios sobre todo privados, prácticamente a todos los puestos de nivel operativo le fijan el sueldo básico. Desde ahí ya podríamos partir para ver si están aplicando mobbing laboral de manera indirecta. También es muy cierto que la palabra polifuncional se puede confundir con presión innecesaria ya que no se debería emplear a un trabajador para que haga de todo un poco y evitarse así pagar el sueldo de varios trabajadores; o acaso ¿queremos generalistas en la empresa? que sepan hacer de todo, o nos decidimos a ¿especializar el puesto?. Éstas preguntas deberían ser respondidas para ir relacionando la presión laboral -que forma parte de las competencias exigidas a los trabajadores- o a su vez es mobbing laboral porque acosamos psicológicamente a los empleados.

Por años se ha dicho que a mayor responsabilidad mayor debería ser el beneficio para el empleado, pero insisto el estudio refleja que un motorizado llamado mensajero es sometido a una "presión" diaria al trabajar en varias funciones que quizás no debería ser utilizado. Por ejemplo paga los servicios básicos de la empresa, lleva el dinero con el riesgo que eso implica, asiste a su jefe en gestiones administrativas-financieras, visita clientes y recibe o entrega facturas, etc. ¿Es esto justo por un valor de 354 dólares?. El mobbing que se estaría cometiendo aquí se da por exceso de trabajo a cambio de un valor básico fijado por la Ley. Obviamente la empresa justificaría este acto manifestando que está dentro de los parámetros de la Ley y jamás se podría demostrar un acoso laboral.

Este tema no ha sido tocado debido a que es bien difícil demostrar un acoso al trabajador sin confundir con trabajo a presión, por ende la generación de artículos científicos e investigaciones sobre el tema ayudará a deslumbrar un mejor futuro al respecto.

El ambiente de trabajo nos puede llevar también al acoso laboral porque existe presiones innecesarias a la que son sometidas las personas porque no son bien vistas por determinadas áreas de la empresa, por ende el rendimiento empieza a bajar y otra vez las presiones económicas del empleador pesan más que la parte humana.

Cuando hablamos de ambiente cabe resaltar que los espacios físicos o la ergonomía de los mismos debe ser eficiente de tal forma que su asepsia, amplitud, distribución y funcionalidad sea lo suficientemente agradable para que dé satisfacción desempeñar las funciones diarias.

El mobbing es el acoso constante, contra alguien y con intención (regla de las 3C) que sufre una persona al ser atacada con razón o sin razón por alguno o algunos de sus compañeros de trabajo, descalificando sus capacidades, compromiso laboral u honestidad.

Este fenómeno comienza cuando la persona es criticada por la forma de realizar su trabajo. Al principio, las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las

indirectas o vejaciones. No obstante, la situación resulta extraña para la víctima porque no entiende lo que está pasando y tiene dificultad para organizar conceptualmente su defensa. El mobbing puede definirse de la siguiente manera:

- Es una situación que surge en una empresa, cuando grupos o personas aplican algún tipo deacoso sobre otra.
- En él se inhabilita la cualidad del trabajo en equipo. • Existen intereses personales por encima del bien común. 2
- Hay manipulación para desacreditar a una persona.

Es prioritario que los empleados se sientan a gusto con los ambientes de trabajo, habría que preguntarse ¿cuántas horas pasan ellos en su lugar de de trabajo? y fácilmente nos arrojaría un resultado que la gran mayoría del tiempo la pasan en sus trabajos y una pequeña cantidad de tiempo con sus familias, entonces los círculos de calidad deben ser muy productivos.

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se muestra el objetivo y la hipótesis de trabajo para inmediatamente presentar la muestra objeto del estudio y la metodología empleada.

2.1. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

El objetivo base de esta investigación es conocer si existe mobbing en las empresas que ofertan sus servicios en la ciudad de Quito.

De forma más concreta se trata de encontrar evidencia que nos permita concluir los excesos o maltrato que reciben los trabajadores investigados.

Hipótesis 1.- Existe empresas que trabajan en Quito que aplican mobbing laboral.

Hipótesis 2.- Existe bajos niveles de rendimiento por causa de mobbing laboral.

2.2. MUESTRA

El estudio se realizó con una población con límite finito que comprende 28,601 empresas de Quito que se muestran el cuadro de abajo con la muestra representativa:

Tabla 1. Muestra Representativa

SECTOR	TOTAL EMPRESAS	MUESTRA TOMADA
Producción	1966	1400
Negocios y marketing	5767	2004
Recursos Humanos	13353	8482
Banca y Finanzas	7515	1920

Fuente: Estudio de Mercado(Elaboración propia)

2.3. PROCEDIMIENTO

Se indagó e las empresas de los Sectores productivos de la ciudad de Quito sobre la incidencia del mobbing laboral en sus trabajos diarios y sobre las consecuencias que ello genera en su rendimiento diario, semanal, mensual y anual.

(Baron, 1998)

Para ellos se hizo un cuestionario de 20 preguntas direccionadas a los niveles operativos, ejecutivos y directivos de las empresas las mismas que se presentan a continuación:

1. ¿Conoce usted antecedentes de renuncias en la empresa por acoso psicológico?
2. ¿Ha sido expuesto usted a presiones que sobrepasan los límites de lo que su capacidad física y mental pueden soportar?
3. ¿Las funciones que desempeña van más allá de lo que firmó en su contrato de trabajo?
4. ¿Le exigen ser poli funcional en su trabajo todo el tiempo?
5. ¿Han pasado más de 5 años que no es sometido a un concurso interno para ascensos?
6. ¿Existe diferencias de trato para sus compañeros de trabajo?
7. ¿Las funciones que usted desempeña van acorde a su perfil profesional?
8. ¿Usted ha sido ofendido de palabra por algún directivo o ejecutivo de la empresa en algún momento?
9. ¿Alguna vez fue sometido a interrogatorios sobre su vida privada por algún miembro de la empresa?
10. ¿Considera que usted alguna vez maltrató o agredió psicológicamente a un empleado?
11. ¿Se siente a gusto con lo que hace a diario?
12. ¿Su nivel de rendimiento se ha visto afectado por algún maltrato recibido?
13. ¿Considera justo lo que usted gana versus lo que usted trabaja ?
14. ¿Se considera un empleado que genera productividad en su trabajo?
15. ¿Los líderes de la empresa estimulan de alguna manera el crecimiento alcanzado por usted en su puesto de trabajo?
16. ¿Le han visto alguna vez con indiferencia dentro de su lugar de trabajo?
17. ¿Considera que las Leyes ecuatorianas favorecen al trabajador para evitar algún tipo de acoso psicológico?
18. ¿Su desempeño se ha visto disminuido en el último año por falta de preocupación de su jefe sobre su crecimiento y desarrollo profesional?
19. ¿Existe charlas, cursos, seminarios sobre el acoso laboral y su consecuencia en el rendimiento del empleado?
20. ¿Se sintió alguna vez con el impulso de renunciar por ser maltratado en la empresa?

Si nos ponemos a analizar cada una de las preguntas, van enfocadas a validar las hipótesis planteadas en cuanto a la existencia en sí del mobbing laboral y a su consecuencia en el desempeño diario.

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez hecho el análisis estadístico podemos ver los resultados que arroja las tablas siguientes usando la muestra de 13806 habitantes que se desprende de la tabla 1.

Tabla 2 Resultados del estudio para resolver la hipótesis 1

PREGUNTA	RESPUESTAS OBTENIDAS %	
	SI	NO
1	80	20
2	90	10
3	70	30
4	60	40
5	80	20
6	50	50
8	60	40
9	70	30
10	60	40
16	70	30
17	10	90
19	0	100
20	70	30

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Resultados del estudio para resolver la hipótesis 2

PREGUNTA	RESPUESTAS OBTENIDAS %	
	SI	NO
7	50	50
11	60	40
12	70	30
13	20	80
14	70	30
15	30	70
18	60	40

Fuente: Elaboración propia

Si deducimos la información que nos arroja la tabla 2 podemos claramente demostrar nuestra hipótesis 1 en la que nos planteamos si existe mobbing en las empresas de Quito independientemente del sector al que se dedican.

Podemos ver que la tendencia es clara hacia la demostración efectiva del fenómeno ya que se demuestra que la variable dependiente que trabaja con el mobbing laboral no era desconocida para ellos y su incidencia en la empresa o variable independiente por obvias razones detectó que en efecto si existe acoso laboral en las empresas ecuatorianas.

En relación a la hipótesis 2 en la que tenemos como variable dependiente al mobbing y como variable independiente al rendimiento, con una relación directa, vemos; que si existe mobbing ; por obvias razones debería existir una merma en el rendimiento empresarial, pues nos damos cuenta que efectivamente eso sucede porque la investigación se la puede ver reflejada en la tabla 3 que demuestra el fenómeno investigado.

Debemos entonces estar conscientes que en las empresas de Quito en donde se hizo el estudio encontramos la existencia del mobbing laboral de manera muy marcada y que los sectores empresariales deberían empezar a tomar en cuenta ya que su productividad depende del eficiente tratamiento que le den al tema.

4. CONCLUSIONES

Es evidente la participación del mobbing en nuestro medio, que ha sido confundido con trabajo a presión. La sociedad ecuatoriana no hace conciencia todavía de este fenómeno muy poco conocido todavía en el sector empresarial.

El estado Ecuatoriano y sus Políticas, leyes y Reglamentos son muy poco conocedores del tema ya que en las Leyes ecuatorianas no existe una regulación sobre este fenómeno.

Nuestro Plan Nacional de Desarrollo más conocido como Plan del Buen Vivir habla del aspecto deontológico y la búsqueda del bienestar , por ende es necesario esta investigación para incluir temas relacionados al fenómeno en nuestra sociedad.

La eficiencia, productividad y cumplimiento de objetivos empresariales no puede ir sobre el bienestar individual y colectivo de la sociedad porque estaríamos dejando sin efecto los derechos de cada ciudadano.

La investigación es finita, pero cabe resaltar que podríamos de una particularidad -al ser una investigación inductiva- llegar a una generalización: En el Ecuador como tal- no solo en Quito existe mobbing laboral.

Angel Ricardo Ulloa Monar

Coordinador Académico ITSBO