



Artículo Original

DOI: <https://doi.org/10.22463/27111121.3214>

Efectos del Mobbing sobre el capital humano y las organizaciones

Effects of Mobbing on human capital and organizations

Carlos Alberto Gómez Cano ^{a*}, Verenice Sánchez Castillo ^b, & Libardo Ramón Polanía ^c

^{a*} *Administrador de Empresas; Especialista en Gestión Pública; Magister en Ciencias de la Educación., carlos_gomezca@cun.edu.co, Corporación Unificada Nacional de Educación Superior, Cúcuta.*

^b *Ingeniera Agroecologa; Magister en Estudios Regionales; Doctora en Antropología., ve.sanchez@udla.edu.co, Universidad de la Amazonia., Caquetá.*

^c *Abogado; Especialista en Relaciones Laborales; Magister en Derecho, lramon@udla.edu.co, Universidad de la Amazonia., Caquetá.*

Cómo citar: Gómez Cano, C. A., Sánchez Castillo, V. & Ramón Polanía, L. (2021). Efectos del Mobbing sobre el capital humano y las organizaciones. Revista Visión Internacional. vol. 5, no. 1, [20-29]. DOI: <https://doi.org/10.22463/27111121.3214>

Recibido: Febrero 14, 2021 ; Aceptado: Marzo 18, 2021.

RESUMEN

Palabras clave:

- 1 Afectaciones psicológicas
- 2 Bajo rendimiento
- 3 Clima organizacional
- 4 Acoso

El presente manuscrito, producto de un ejercicio de investigación de enfoque cualitativo, documental y descriptivo, presenta, a partir de los hallazgos realizados en diferentes fuentes secundarias de tipo científico, una aproximación al concepto de “Mobbing” y sus diferentes afectaciones sobre la organización y sus colaboradores. Dentro de los hitos de la pesquisa se encuentran la dimensión psicológica y física que tiene estrecha relación con el ser; y, la productiva que repercute directamente sobre los propósitos organizacionales. Se concluye sobre la importancia de tipificar y atender este flagelo, en ocasiones invisible pero nocivo en la organización, para lo cual se deben aplicar estrategias de fortalecimiento al tejido organizacional, entiendo este como la sinergia colaborador-empresa.

ABSTRACT

Keywords:

- 1 Psychological effects
- 2 Poor performance
- 3 Organizational climate
- 4 Harassment

This manuscript, the product of a qualitative, documentary, and descriptive research exercise, present, based on the findings made in different secondary scientific sources, an approach to the concept of Mobbing and its different effects on the organization and its collaborators. Among the milestones of the research is the psychological and physical dimension that is closely related to being; and, the productive one that has direct repercussions on organizational purposes. It's concluded on the importance of classifying and addressing this scourge, sometimes invisible but harmful in the organization, for which strengthening strategies must be applied to the organizational fabric, understand this as the collaborator-company synergy.

Introducción

El Mobbing es un anglicismo que ha forjado un espacio importante dentro de la realidad colombiana, no solo por su popularidad y frecuente expresión, sino, lamentablemente, por ser cada vez más común dentro de las organizaciones. Este concepto, según expresa Giraldo (2005), fue introducido a las disciplinas administrativas por el etólogo Konrad Lorenz, quien clasificó al Mobbing como “coaliciones de miembros débiles de una misma especie contra un individuo más

*Autor de Correspondencia.

E-mail: carlosgomezca@cun.edu.co (Carlos Alberto Gómez Cano)

Peer review is the responsibility of the Universidad Francisco de Paula Santander.



This in an article under the license CC BY-ND.

fuerte” (p. 209), es decir que, las agresiones eran de tipo endógeno, pues se producían dentro de la misma “manada”.

Al migrar este concepto a las realidades de las organizaciones, se tiene que el Mobbing se puede entender como manifestaciones agresivas y/o abusivas contra condiciones y/o características propias del individuo (Hirigoyen, 2001), configurándose, según González & Delgado (2008), como un escenario de violencia psicológica extrema, donde, además de afectar al individuo y su entorno, las organizaciones se ven afectadas en el cumplimiento de sus propósitos, pues el rendimiento de los colaboradores disminuye (Orozco, 2014).

Por su parte, Peralta (2006, p. 4), ha definido al Mobbing “como el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o entre superiores y subordinados, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas”, estas acciones, según indica González (2007, p. 45), tiene como propósito “desestabilizar y minar emocionalmente al trabajador con el objetivo de deteriorar su capacidad laboral y desembarazarse de él, bien sea despidiéndole de la empresa o bien forzando su salida voluntaria”. Lo anterior es compartido por Ugarte (2012, p. 224), al expresar que: se entenderá por acoso laboral toda acción o comportamiento, en relación con un empleado o contra el empleado que consiste en un acoso persistente y de larga duración, o en una intimidación de un empleado como resultado de la evaluación decreciente de sus capacidades profesionales, así como el que resulta de la intención de humillar o ridiculizar a un empleado, aislando a él o ella o eliminando a él o ella del equipo de trabajo.

En definitiva, tal y como define Peralta (2004, p. 113), “el término de hostigamiento laboral - mobbing-, es sinónimo de intimidar, obligar a otro, afectarlo, abalanzarse o atacar en grupo, e igualmente se conoce como terror psicológico, agresión laboral, acoso laboral y psicológico”, ocasionado en las víctimas, según indican Justicia, Benítez, Fernández & Berbén (2007), diferentes afectaciones de tipo físico, psicológico y social, lo que, como es evidente, configuran un riesgo alto para la salud del colaborador y el rendimiento de la organización (Vilariño, Amado, Martín & Vázquez, 2020)

Con los argumentos expuestos con anterioridad, es evidente que el Mobbing es un flagelo, tanto para el trabajador, quien puede desarrollar diferentes patologías y afectaciones, como para las organizaciones, las cuales se ven afectadas por el bajo rendimiento de sus colaboradores. Es por

lo anterior que el presente manuscrito, producto de un ejercicio de reflexión a partir de la exploración realizada en fuentes secundarias tales como tesis, artículos y libros, enfoca sus esfuerzos en presentar los efectos del Mobbing sobre el capital humano y las organizaciones. Para tal fin, se configuraron tres acápites en la sección de resultados, a saber: Efectos psicológicos del Mobbing, Efectos físicos del Mobbing, y, por último, Efectos del Mobbing sobre el rendimiento de las organizaciones. Estas categorías son resultantes de la exploración documental, creadas a criterio del investigador.

Metodología

El manuscrito se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de alcance descriptivo, apoyado en la revisión documental a conveniencia realizada en tesis, libros y artículos científicos. El derrotero de la investigación estuvo orientado por el protocolo de Gómez, Sánchez y Fajardo (2018), el cual establece las siguientes etapas:

- Búsqueda de información: A través de motores de búsqueda académicos, se auscultaron documentos relacionados con el “Mobbing”, tales como artículos científicos, tesis de pregrado y maestría, así como libros.

- Clasificación de los hallazgos: Con los insumos del inciso anterior, se generó una matriz plana en Word, la cual dividió los hallazgos en virtud de las categorías de análisis definidas, las cuales, posteriormente se consolidaron como los resultados de la investigación.

- Redacción del documento: En virtud de las categorías establecidas y los respectivos autores que la soportaban, se procedió a redactar el manuscrito conforme a los parámetros de la revista, consolidando, tal y como se enunció en la introducción, tres acápites de resultados que dan cuenta de las múltiples afectaciones que genera en “Mobbing” sobre las organizaciones y sus colaboradores.

Discusión y Resultados

En este acápite se condensan los hallazgos de la revisión documental, los cuales dan vida a las tres categorías de análisis descritas en la metodología, a saber:

Efectos psicológicos del Mobbing

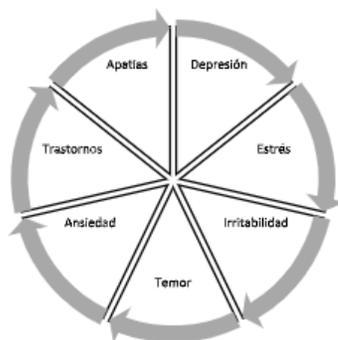
Las afectaciones no físicas, es decir, aquellas que transgreden al ser en su esencia y que repercuten en su salud mental y calidad de vida (Nielsen, Glaso, Einarsen, 2017), son la forma más común del Mobbing, siendo altamente riesgosas, pues sus marcas y cicatrices lejos de la

corporalidad, se enquistan en la psiquis, dejando huellas más difíciles de borrar que los mismos golpes. Sobre el particular, De Miguel & Prieto (2016), expresan que quienes desarrollan el Mobbing pretenden generar en sus víctimas “aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos” (p.27). Es decir que, la víctima del flagelo recibe un sinnúmero de ataques sobre su integridad emocional con el propósito de que abandone la organización.

Las patologías que se desarrollan son tan variadas, como las mismas metodologías de Mobbing y, por supuesto, al ser un asunto que afecta a la condición humana particular, sus efectos son excesivamente diversos, es decir, dependerán de la víctima y sus condiciones. En

palabras de Rosario & Rovira (2011) “el mobbing puede causar enfermedades ocupacionales severas e incapacidad para generar ingresos, aislamiento social y hasta suicidio”, lo que hace evidente las terribles consecuencias de este flagelo sobre sus víctimas. No obstante, existen algunos síntomas que se repiten con alta frecuencia en las personas víctimas del Mobbing, a continuación, en la figura 1, se consolidan algunos de ellos:

Figura 1. Patologías psicológicas generadas por el Mobbing



Fuente: Elaboración propia a partir de Rosario & Rovira (2011)

Es así como, siguiendo a Ochoa & Layedra (2019), es dable afirmar que el Mobbing, desde la dimensión psicológica se puede clasificar como un abuso emocional, el cual desencadena una serie de transformación y mutaciones nocivas de la personalidad y esencia de la víctima, generando sobre ella profundos daños; además, y sin lugar a dudas, lo más complejo del asunto es que, tal y como lo afirma Meseguer, Soler & García (2014, p. 576) “el trabajador se siente cada vez más indefenso y, por tanto, con menos capacidad de controlar el entorno laboral, reduciendo así sus posibilidades de resolver eficazmente las situaciones problemáticas que se le

presentan”, es decir que este flagelo, lejos de ser algo transitorio, se enquistaba con el paso del tiempo, generando daños cada vez más profundos.

En definitiva, tal y como lo afirma Trujillo, Valderrabano & Hernández (2007, p. 80) “el mobbing o psicoterror se entiende como un síndrome social desencadenado por estresores sociales, extremo y deliberado, que produce una cascada de efectos negativos”, los cuales, desde la dimensión abordada (psicológica), pueden llegar al colapso mental del ser humano, de ahí que, según Pardo (2016), el Mobbing es la enfermedad laboral del siglo XXI.

Efectos físicos del Mobbing

La conexión entre mente y cuerpo es innegable, situación que, desde la dimensión química-biológica es explicada por Kort (1995, p. 500), al afirmar que “las emociones están almacenadas en el cuerpo, en los neuropéptidos, en los receptores, en las células, en los tejidos sólidos que vibran, tienen energía molecular, cambian a lo que están sujetos, cada vez que interaccionan aportan mensajes químicos”, es decir que, existe una relación acción-reacción entre la situación mental de los individuos y sus condiciones físicas. De ahí, con plena observancia de los hallazgos del acápite anterior, es dable afirmar que el Mobbing también genera efectos sobre las condiciones físicas del ser humano, deteriorando, no solo su salud mental, sino la corporalidad del individuo.

Al respecto, Fuentes (2008), expresa que el cuerpo somatiza los conflictos de la mente, por lo que, el Mobbing este asociado al desarrollo de varias patologías. En la figura 2, se presentan algunas complicaciones comunes detectadas en víctimas del prenombrado flagelo. En sintonía con lo anterior, Trujillo et al (2007, p. 81), expresan que las “víctimas presentan alteraciones físicas directas que no pueden explicarse de otra manera: son consecuencias del acoso a que estaban sujetos”, ratificando entonces los efectos nocivos del Mobbing sobre los colaboradores. En este escenario, conviene retomar lo planteado por Becerra & Guerrero (2012, p. 123), quienes dentro de su investigación afirman que:

Los datos evidencian que “más de la mitad de las víctimas de Mobbing o Acoso (52%) refieren secuelas de hostigamiento sobre su salud física, además de su salud psíquica”. Se puede decir, entonces, que en general la salud de la persona se ve afectada inicialmente a escala individual, y que luego se amplía a otras esferas de su vida.

Figura 2. Patologías físicas generadas por el Mobbing



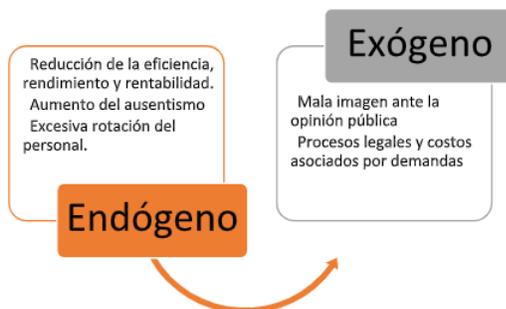
Fuente: Elaboración propia a partir de Trujillo et al (2007)

Es decir que, el Mobbing es un caldo de cultivo para la proliferación de las afectaciones hacia el colaborador, pues, además de las psicológicas que podrían considerarse como la fase inicial, se gestan una serie de repercusiones sobre las condiciones físicas del individuo (Leterier, Navarrete, Farfá, 2014), las cuales, impactan negativamente sobre su calidad de vida. En palabras de Domínguez et al (2012), este escenario configura un nicho perfecto para el síndrome de burnout, donde las víctimas tradicionalmente están sometidas a “estrés postraumático, depresión, intención de abandono y con las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización” (p. 125).

Efectos del Mobbing sobre el rendimiento de las organizaciones

El Mobbing dentro de las organizaciones, según indica Guglielmi, Panari, & Depolo (2009), está asociado “con un ambiente laboral de baja calidad y crecientes conflictos de roles, así como con la insatisfacción con el liderazgo laboral y el clima social” (p.12), lo que conlleva a concluir que “el acoso y la intimidación son comportamientos sinónimos que erosionan la moral y la productividad en el lugar de trabajo” (Holis, 2015, p. 3), generando entonces afectaciones sobre el rendimiento de las organizaciones, toda vez que su activo más importante, el talento humano, está siendo afectado, y por ende, su rendimiento no es óptimo.

Figura 3. Efectos del Mobbing sobre el rendimiento de las organizaciones



Fuente: Elaboración propia a partir de Trujillo et al (2007)

Los efectos del Mobbing sobre las organizaciones, tal y como se describe en la figura 3, son de tipo endógeno, donde existe una afectación interna, en procesos tales como la reducción de la capacidad humana, lo que se traduce en disminución del trabajo a favor de la organización; el aumento desmedido del ausentismos, especialmente por factores médicos, dadas las condiciones descritas en el acápite anterior, y, la excesiva rotación del personal, asociada a las constantes renuncias que se pueden presentar dentro de la organización, en virtud de dicho flagelo. Las de tipo exógeno, están directamente relacionadas con el posicionamiento de la compañía en estadios sociales y legales, el primero relacionado con el deterioro de la imagen que la organización ante la sociedad civil, y, el segundo momento los desgastes y costos asociados a los procesos jurídicos que se pueden desprender de dicho flagelo. Al respecto, Trujillo et al (2007, p. 82), han expresado que:

La propagación del mobbing en la organización distorsiona la comunicación y la colaboración entre trabajadores y daña la relación de los individuos que deben realizar tareas en equipo, lo que altera las condiciones de trabajo y afecta a toda la organización. La Reducción de la consecuencia de esto es que paulatinamente disminuye la eficiencia de la organización y el clima laboral deja de ser motivador y retribuyente para el trabajador.

En virtud de lo anterior, es procedente afirmar que la organización es afectada directamente por el Mobbing, a través de un efecto cascada, pues, sobre el axioma de que son los colaboradores quienes dinamizan su quehacer misional, cualquier alteración que se presente sobre estos genera afectaciones sobre su productividad. Lo anterior es ratificado por López, Vázquez y Montes (2010), quienes sostienen que “un mayor nivel de absentismo laboral, un descenso en la productividad del individuo y un empeoramiento de la satisfacción laboral” (p.217), lo que, abiertamente, se traduce en afectaciones negativas para la organización.

Conclusiones

El flagelo denominado “Mobbing” es un enemigo silencioso y letal en las organizaciones, el cual, además de destruir el clima laboral y la calidad de vida de los colaboradores, compromete altamente el desempeño organizacional. Desde la dimensión psicológica, las víctimas del Mobbing desarrollan múltiples patologías, las cuales pueden generar daños irreparables sobre la psiquis, además, como se demostró en el texto, por efecto dominó, la víctima desarrolla una serie de afectaciones físicas que comprometen su salud. Es decir que el Mobbing tiene la potencialidad de destruir física y mentalmente a los colaboradores.

Desde la dimensión de la productividad, se hizo evidente que el Mobbing, al ser un flagelo que impacta negativamente a los colaboradores, presenta un efecto cascada sobre la eficiencia de la organización, pues su principal insumo – el talento humano –, se ve diezmado por sus efectos devastadores. Además, se logró tipificar que la afectación no es solo interna, pues la imagen institucional se puede ver altamente afectada por dicho fenómeno. En definitiva, el Mobbing puede catalogarse como una fuerza contraria al rendimiento organizacional.

Referencias

- De Miguel, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas*, 38(1), 25-44.
- Domínguez, J., Padilla, I., Domínguez, J., Martínez, M., Ortega, G., García, M., & Moreno, A. (2012). Acoso laboral en trabajadores de atención a la salud de Ceuta. *MEDICINA Y SEGURIDAD DEL TRABAJO*, 58(227), 117-127.
- Fuentes, R. (2008). Mobbing: Manifestaciones corporales al vivir un proceso de acoso laboral. *Revista Neurología, Neurocirugía y Psiquiatría*, 41(1), 13-20.
- Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 1(2), 205-216.
- Gómez, C., Sánchez, V., Fajardo, M. (2018) Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual. *Contexto* 7, 57-64. DOI: <https://doi.org/10.18634/ctxj.7v.0i.885>
- González, D. & Delgado, S. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMII-II. *Clínica y Salud*, 19(2), 191-204.
- González, D. (2007). El acoso psicológico en el lugar de trabajo: una aproximación desde la psicología forense. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 7, 41-62
- Guglielmi, D., Panari, C., & Depolo, M. (2009). Qualità della vita lavorativa e rischio di mobbing: l'effetto moderatore del clima sociale. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 27(1), 9-20
- Hirigoyen, M. (2001). *El acoso moral*. Barcelona: Paidós.
- Holis, L. (2015). Take the Bull by the Horns: Structural approach to minimize workplace bullying for women in American higher education. *Oxford Roundtable*, 1(1), 1-5
- Justicia, F., Benítez, J., Fernández, E., & Berbén, A. (2007). El fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la universidad. *Psicología en Estudio*, 12(3), 457-463. <https://doi.org/10.1590/s1413-73722007000300002>
- Kort, F. (1995). Interacción mente-cuerpo. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 27(3), 497-501
- Letelier, G., Navarrete, E., & Farfà, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1(1), 29-40.

- López, M., Vázquez, P. & Montes, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(2), 215-224
- Meseguer, M., Soler, M., & García, M. (2014). El papel moderador de la autoeficacia profesional entre situaciones de acoso laboral y la salud en una muestra multiocupacional. *Anales de Psicología*, 30(2), 573-578. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.161251>
- Nilson, M., Glasø, L., & Einarsen, S. (2017). Exposure to workplace harassment and the Five Factor Model of personality: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 104, 195-206. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.08.015>
- Ochoa, C., & Layedra, W. (2019). Labor harassment from a doctrinal and legal perspective. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 42(14), 5-13.
- Orozco, E. (2014). Efectos en el desempeño por acoso laboral desde la perspectiva de un grupo de trabajadores de género masculino de diferentes puestos y organizaciones. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala (Guatemala).
- Pardo, V. (2016). El acoso laboral en el ámbito del trabajo. Aspectos Constitucionales el “Mobbing” en el derecho argentino y la Constitución Nacional. Tesis de Pregrado. Universidad Empresarial Siglo 21. Córdoba (Argentina).
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral - Mobbing- perspectiva psicológica. *Revista de Estudios Sociales*, 18(1), 111-122.
- Peralta, M. (2006). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Psicología desde el Caribe*, 17(1), 1-26
- Rosario, E. & Rovira, L. (2011). Consecuencias psicológicas del mobbing: estudio empírico de las consecuencias psicológicas del mobbing en una muestra de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 183-199
- Trujillo, M., Valderrabano, M., & Hernández, R. (2007). Mobbing: historia, causas, efectos y propuesta de un modelo para las organizaciones mexicanas. *INNOVAR*, 17(29), 71-91.
- Ugarte, J. (2012). El acoso laboral: entre el Derecho y la Psicología. *Revista de derecho (Valparaíso)*, 39, 221-231. <https://doi.org/10.4067/s0718-68512012000200008>