



## **MOBBING FACTOR DE RIESGO, Y DE SEGURIDAD ESTUDIO COMPARATIVO CON SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE SALUD DEL HOSPITAL GENERAL DE PACHUCA, HIDALGO, MÉXICO**

Mtra. Sandra Lorena Rosas Meneses, Ing. Tirzo Javier Hernández Gracia

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

### Palabras clave:

Mobbing.  
Riesgo laboral y de seguridad.  
Síndrome de Burnout.  
Estrés laboral.  
Profesionales de la Salud.

El Mobbing es una cuestión de violencia que afecta al trabajador acosado así mismo a la familia y entorno social, El Mobbing proviene del vocablo anglosajón que puede ser traducido como violencia Psicológica, acoso moral, Psicoterror laboral, una medida de conducta agresiva, cuya frecuencia en la actualidad parece esta alcanzando cifras mayores en todas partes.

Los especialistas coinciden en que la violencia Psicológica en el trabajo esta alcanzando niveles de epidemia. Con esto se puede decir que es inevitable que se realice este fenómeno debido a que todo gira alrededor de las relaciones interpersonales que se establecen en el mundo laboral, y lógicamente esto puede convertirse también en una fuente de posibles conflictos.

El Mobbing aparece ante una situación más compleja, que requiere de la presencia de varios actores, el acosador o acosados, y de la interacción de los



mismos, cuyas consecuencias pueden diferir dependiendo de diversas variables. El resultado final se traducirá en un proceso de destrucción psicológica, compuesto de una serie de conductas que de formas aisladas podrían parecer intrascendentes, pero que de forma repetida y constante tiene efectos perjudiciales.

La sociedad en su conjunto resiste las consecuencias económicas derivadas de los problemas de salud laboral, ya que tienen repercusiones sobre los gastos de seguridad social asumidos por el Estado en forma de incapacidades médicas, licencias de enfermedades y jubilaciones anticipadas entre otros.

La organización mundial de la salud y la organización Panamericana de la salud reconocen la violencia como un obstáculo para el desarrollo de las naciones y una amenaza para la salud pública a nivel mundial.

Esta investigación evaluará y determinará la fase en que se encuentra el fenómeno del Mobbing asociado a los factores de riesgo, seguridad y el Síndrome del Burnout, el cual se impone como una necesidad de conocer con detalle las características de los distintos procesos de trabajo y su relación con los efectos en la salud. Este estudio permite analizar el trabajo del profesional de la salud en el que se identifica que su trabajo es potencialmente estresante aunque las tensiones varían de manera considerable de acuerdo a los servicios en el cual se encuentren laborando. Dicho profesional maneja una cantidad de estímulos que son físicamente demandantes, lo cual conduce al agotamiento el cual está íntimamente ligado con el estrés laboral y aparece como una respuesta o reacción a un estresor como peligro o trabajo excesivo.

El estudio del Mobbing como factor de riesgo, y de seguridad se efectuará realizando un comparativo con los resultados del Síndrome del Burnout ya que estos profesionales manifiestan su dolor y sufrimiento en relación al trabajo, perciben poco apoyo y se enfrentan a grandes desafíos, con estas actitudes tan



demandantes se sienten con mayor Estrés. A consecuencia de estos fenómenos se producirá un aumento de absentismo (Incapacidades) de la persona afectada. Es posible que se produzcan pérdidas en la fuerza de trabajo. Por lo general por estos efectos se genera un acoso en las Instituciones y da como resultado una disminución en la calidad de trabajo en el cual el clima laboral se enrarece y se incrementa el índice de siniestralidad laboral.

Finalmente esta Investigación evaluará datos adecuados para efectuar un correcto diagnóstico y documentación, en factores de riesgos y de seguridad asociados al Síndrome del Bornout encaminado a presentar técnicas de intervención que permitan un desarrollo pleno en los Profesionales de la Salud del Hospital General Pachuca, en el estado de Hidalgo México.

### Justificación

Una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas, con un fin común, lo que la convierte en una organización social. En esta Institución de trabajo como lo es el Hospital General Pachuca 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 relaciones, distintas de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una Organización, así como el desarrollo formal de todas las relaciones 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 de un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastante más amplias que simples discusiones o problemas personales. Distintos estudios han puesto de manifiesto que la existencia de problemas en estos ámbitos está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones que repercutirán tanto sobre los trabajadores (clima laboral inadecuado, insatisfacción en el trabajo,



desmotivación) como sobre el funcionamiento de la Institución (Ausentismo, abandono del trabajo, incremento de accidentes, disminución de la cantidad y la calidad del trabajo, etc.).

En los últimos años y cada vez de forma creciente se viene hablando de determinadas situaciones cuyo origen se sitúa en el entorno laboral a las cuales se encuentran expuestos los Profesionales de la salud y que presentan una capacidad importante para hacer daño a quienes son víctimas de ellas. Se trata de situaciones que tienen su origen en las relaciones interpersonales y, como caldo de cultivo las propias condiciones de organización y factores psicosociales presentes.

El término Mobbing es el empleado para identificar un estresor social muy potente; situaciones en las que una persona o grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos, caracterizados por una violencia psicológica de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Se inicia con una serie de conductas que perciben calumniar, ofender, ridiculizar, y conducir a la víctima al aislamiento del grupo. Con el mantenimiento en el tiempo de esta situación, se busca desestabilizar y destruir psicológicamente a la persona y que esta abandone de forma voluntaria la organización. Esta es su vertiente más dañina.

El acoso psicológico se caracteriza por ser una práctica que se apoya en el silencio o la complicidad de los compañeros de la víctima. No cuesta imaginar cuales pueden ser los motivos que les inducen a conductas pasivas: no ser ellos objeto de agresión, no poner en peligro su puesto de trabajo, envidia o resentimiento hacia su compañero, etc.



Según la tercera encuesta europea sobre condiciones de trabajo en la unión Europea publicada por la organización internacional del trabajo (OIT) en el año 2000 un 9% de los trabajadores Europeos han sido víctimas de “Mobbing” o “acoso psicológico” (13 millones de personas).

En España el porcentaje se sitúa en torno al 5%, lo que cuesta a la sociedad mas de 90 millones de euros (15 millones de pesetas) por bajas o invalidez profesional.

En México la información disponible sobre los factores de riesgo psicosocial a los que se esta expuesto el grupo ocupacional, se caracteriza por estudios de estrés, fatiga o Síndrome de Burnout.

Sin embargo respecto al Mobbing o acoso psicológico es escasa; lo cual implica que este problema puede ser un factor nocivo en el ambiente laboral de nuestro país, sin embargo sus efectos no han sido lo suficientemente identificados he incluso han sido subestimados.

Un estudio reciente llevado acabo por la Universidad de Alcalá (Barómetro Cisneros II) revela que el 12% de la población asalariada puede estar sufriendo acoso Psicológico en el trabajo.

Los costos del hostigamiento psicológico en el trabajo se producen en muchos niveles y en cuantías importantes.

Alemania cifró en 1995 en coste del Mobbing en 100 mil millones de marcos.

En gran Bretaña se ha estimado que supone una perdida anual de casi 19 millones de jornadas laborales, y en 1995 se estimo en Suecia que el 10 y el 20% de los suicidios tienen su origen en situaciones de hostigamiento psicológico.



La entrada en vigor de la ley de prevención de riesgos laborales obliga a todas las organizaciones a identificar y evaluar los riesgos de origen psicosocial. El abordaje del problema del acoso psicológico en el trabajo debe en estos momentos iniciarse desde la identificación y evaluación de los riesgos de origen psicosocial para disponer posteriormente las medidas preventivas oportunas.

La detención y control del acoso psicológico en el trabajo traerá beneficios para todo la organización puesto que las consecuencias negativas no solo las padecen las personas afectadas, sino también las organizaciones; en tanto que es un problema que afecta a la rentabilidad y a la eficacia económica por el absentismo que implica, por la reducción de la productividad de las personas afectadas y por el pago de indemnizaciones a los trabajadores despedidos entre otras.

En cualquier organización humana puede existir el riesgo de aparición de comportamientos relacionados con el acoso psicológico. Una política preventiva eficaz, incluirá la evaluación de los riesgos psicosociales al mismo nivel que la de los riesgos de seguridad e higiene. La gestión de prevención debe dirigirse a la mejora de la calidad de vida laboral, a la vez que se garantiza y defiende la dignidad de las personas en el entorno laboral.

En general, se trata de mejorar las relaciones interpersonales de la Institución del Hospital General Pachuca, basándose éstas en el respeto mutuo y en la tolerancia. Además, podría ser eficaz: facilitar canales para expresar las quejas de violencia, arbitrar medidas para investigar su veracidad, asegurar a los empleados que sus quejas serán escuchadas y analizadas, y que los procedimientos que se aplicarán en la toma de decisiones serán justos.



## Objetivo

Determinar la prevalencia del Mobbing como factor de riesgo y de seguridad así como sus consecuencias a nivel físico y laboral, asociado con síndrome de Bornout en profesionales de la salud del Hospital General de Pachuca.

## Objetivos específicos:

- Identificar las características principales que definen la incidencia del Mobbing como factor de riesgo y de seguridad.
- Listar los antecedentes y consecuencias del Mobbing como factor de riesgo y de seguridad.
- Identificar cuales son las etapas, conductas, y causas que originan el Mobbing como factor de riesgo y de seguridad.
- Describir y comparar el Mobbing factor de riesgo y de seguridad con el síndrome del Burnout en profesionales de la salud.

## Planteamiento del problema:

De que manera la violencia psicológica laboral, así como los factores de riesgo y de seguridad asociadas con el Síndrome del Bornout tienen repercusiones en la salud del trabajador y ausencia de posibilidades de colaboración en los Profesionales de la Salud en el Hospital General Pachuca.

## Hipótesis:

Las conductas del Mobbing se ven favorecidas en el Hospital General Pachuca con métodos de trabajos y productividad muy pobres con ausencia de interés provocada por el síndrome del Burnout, por la falta de apoyo por los superiores y la ausencia de posibilidades de colaboración, existencia de múltiples jerarquías y presencia de factores de riesgo y de seguridad hacia los Profesionales de la Salud.



## Metodología:

### Contexto:

Hospital General Pachuca

- Matutino
- Vespertino
- Nocturno A
- Nocturno B
- Especial Diurno
- Especial Nocturno

### Población:

Profesional de la salud

246 enfermeras de base registradas en el área de recursos humanos

Criterios de inclusión:

- Enfermeras de base.
- Hombres y mujeres
- Entre 23 y 70 años
- Independientemente del turno, perfil y servicio.

Criterios de Exclusión:

- Enfermeras de contrato que cubran un servicio o suplencia.

### Variables:

Variable dependiente:

Mobbing Factor de riesgo y de seguridad.

Variable independiente

Síndrome de Burnout

Licencias por gravidez

Incapacidades.

Permisos económicos.

Beca por estudios.

Pago de guardias



Faltas.

Pases de salida.

Diseño de investigación:

Observacional

Transversal

Tipo de investigación:

Descriptivo

Correlacional

**Beneficios Previstos:**

Las áreas que de acuerdo a la literatura son mayormente afectadas por el acoso u hostigamiento laboral son: el personal que labora en administraciones publicas, en forma importante los trabajadores de la salud, personal de bancos e instituciones financieras y en general, todo el sector que ofrece servicios resulta afectado.

En el contexto anterior dada la magnitud en relación al universo de la población que se ve afectado por la incidencia del acoso laboral, es de vital importancia que las organizaciones involucradas en el adquieran conciencia de su existencia, causas, efectos y particularmente y una vez conocidas estas las medidas que se pueden aplicar para su prevención.

El beneficio de su conocimiento se expresa en diferentes niveles

1. Individual
2. Familiar
3. Laboral
4. Comunitario

A nivel individual:

Se evitara su impacto en las áreas cognoscitivas a nivel físico, niveles de estrés, en el sueño y psicológico. Lo anterior redundaría en una mejor calidad



de vida, estado de salud y obviamente un desempeño laboral con mayor calidad y calidez.

#### A nivel Familiar:

Se evitara un entorno social que sufre las consecuencias de una persona desmotivada, diezmada en su salud, con efectos a nivel psicológico, sin expectativas de trabajar y que en casos extremos podría estar sufriendo de trastorno psiquiátrico.

#### A nivel laboral:

Dado que algunas de las causas potenciales de acoso laboral son deficiencia en la organización del trabajo, en el liderazgo, en la posición social de las víctimas y en forma importante en los estándares morales, su conocimiento y comprensión traería entonces mejorías en los métodos de trabajo, productividad y organización.

Mayor interés y apoyo a Profesionales de la Salud por parte de sus superiores, mejoría en las relaciones trabajador - institución, evitaría la multiplicidad en las jerarquías, mejor distribución de la carga laboral, reorientación de líderes no oficiales, mejoría en la calidad y calidez del trabajo, en la productividad, la creatividad, iniciativa, comunicación, actitud favorable a la innovación, y evitaría estilos de liderazgo de tipo autoritario.

#### A nivel comunitario:

El impacto económico que este tipo de problemas tiene se refleja en función de pérdida de fuerza de trabajo, gastos en atención de morbilidad, pensiones, invalides, incapacidades. Por lo tanto la modificación de este tipo de conductas redundaría en la modificación del impacto económico observado.



## Bibliografía

- Abajo Olivares Francisco Javier. “Mobbing: Acoso Psicológico en el Ámbito Laboral” Editorial Lexis Nexos. 2da edición.
- Adams J. (1992). “El factor humano en las relaciones laborales. Manual de dirección y gestión” Editorial Pirámide.
- Bosqued Lorente Marisa. (2005) “Mobbing: Como sobrevivir y superar el acoso psicológico” Editorial Paidós.
- Gil-Monte P.R., Peiro, J. M. (1999) “El síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería: Un estudio diferencial desde la perspectiva del genero. En libro de actas y Abstracts de las “Jornadas Intercongreso .Mujer y Trabajo” 35-41 pp.
- Gil-Monte P.R., Peiro, J. M. y Valcárcel P. (1993) “Estrés de rol y autoconfianza como variables antecedentes en el Síndrome del Burnout en profesionales de Enfermería. En L.Munduatey M. Barón (comp.), Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Vida Laboral” 231-241 pp. Editorial Eudema.
- Hirigoyen Maire-Frence. (2001) “El acoso moral en el trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso” Editorial Paidós.
- Piñuel y Zavala Iñaki. (2001) “Mobbing: Como sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo” Editorial Teresa Santander.
- Piñuel y Zavala Iñaki. (2002) “Mobbing: Jugaremos al rival mas débil” Editorial Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Piñuel y Zavala Iñaki. (2003) “Resultados del barómetro Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral” Editorial Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Rivas Sánchez Luís José. (2003) “Mobbing: terrorismo psicológico en el trabajo” Entre línea de editores.
- Rojo José Vicente, Cevera Ana Maria. (2005) “El Mobbing o acoso laboral” Editorial Tébar.