

XVII Congreso Internacional de Análisis Organizacional

“Emprendimiento e innovación en las organizaciones de México y América Latina”

¿Humanismo o Normalización? Norma oficial Mexicana 035 STPS 2018

Mesa Temática: Estudios Críticos de la Administración

Modalidad: Temática

Nombre Completo del Autor(es)¹

Diana Elia Belmont Malfavón

Marisol García Jiménez

Amalia María del Pilar Velázquez Pacheco

Correo Electrónico: dbelmontmalfavon@yahoo.com.mx

Teléfono 55 10 14 70 41

Institución de Afiliación

Universidad Autónoma Metropolitana

Unidad Iztapalapa

Dirección Completa de la Institución

Avenida San Rafael Atlixco 186, Colonia Vicentina, 09340 Iztapalapa, CDMX

9 al 13 de septiembre de 2019

¹ Diana Elia Belmont Malfavón

¿Humanismo o Normalización?

Norma oficial Mexicana 035 STPS 2018

Resumen

En un mundo organizacional como el actual, que enfrenta cambios vertiginosos y constantes que lo llevan a reconstituir sus organizaciones, instituciones y conductas, los individuos se enfrentan una serie de consecuencias de todo tipo. En el presente trabajo se abordan las enfermedades psicosociales que afectan al sujeto organizacional y que son producto de las exigencias globales y organizacionales; para ello se retoma la Norma Oficial Mexicana 035 que busca atender dichas problemáticas y reflexionar en qué medida mediante su reglamentación se puede dar solución a estas situaciones que se generan al interior de las organizaciones y que llevan a los sujetos a experimentar sufrimiento y en ocasiones la muerte. Por lo anterior, se propone al humanismo como una alternativa para analizar los aspectos subjetivos del individuo desde la perspectiva organizacional.

Palabras clave

Enfermedades psicosociales, Norma Oficial Mexicana 035, Humanismo, Normalización

Introducción

Como resultado del proceso de transición del capitalismo industrial al capitalismo postindustrial, surgen nuevas formas de organización basadas en los cambios sociales y económicos del contexto, y a la necesidad de adaptarse a los mismos.

Producto de estos cambios hacia los años setenta también se modifica el paradigma que estudiaba a la organización clásica, el cual mantenía un sentido estático donde la organización estaba estructurada desde una visión más burocrática, con modificaciones que podían ser controlados desde el interior de la organización no representaban en realidad cambios estructurales o de fondo. Sin embargo, el dinamismo que trajo la implementación de nuevas tecnologías, la gran competencia de mercados, así como la expansión de las organizaciones a nivel global coloca a la organización en un entorno emergente que requiere de nuevas formas de organización y de nuevas maneras de ser estudiadas. Entran en juego nuevos elementos como la cultura, el simbolismo, el conocimiento. Surgen además, trastornos y enfermedades causadas por la exigencia de eficiencia bajo estas nuevas características y necesidades organizacionales.

Frente a los requerimientos del contexto, las organizaciones también exigen a sus miembros que estén dispuestos a hacer más de lo previsto en sus contratos laborales, lo que implica que en ocasiones el individuo se centre en su rol organizacional y deje de lado otros aspectos de su propia humanidad, logrando que sea vulnerada algunas veces.

¿Humanismo o Normalización?

El contexto económico, político y social en el que se desarrollan las actividades de los sujetos en las organizaciones a partir de la década de los ochenta, cuando México decide abandonar el estado benefactor con una economía cerrada a una economía de libre mercado, marca la pauta y el camino para tomar decisiones determinantes por parte del Estado, que han repercutido en los top manager de las organizaciones, a fin de cuidar la rentabilidad, la productividad y la innovación a costa de lo que sea y de quien sea. Dado lo anterior y tomando en cuenta un contexto globalizado, las empresas que no sean competitivas no podrán sobrevivir, si no pueden convertirse en empresas de excelencia, es decir, organizaciones que tengan un conjunto de prácticas, principios y valores compartidos que les permitan obtener resultados relevantes satisfaciendo los intereses de los diversos actores sociales involucrados; especialmente, garantizando el desempeño en sus resultados financieros (Hendricks & Singhal, 2001).

Sin embargo, la definición propia de organizaciones de excelencia conlleva a analizar la participación del sujeto social. Sobre todo cuando uno de los objetivos principales es el económico, pero ¿Qué ha sucedido con los trabajadores, gerentes, y dueños de la organización? ¿Cuáles son las condiciones en las que laboran actualmente? ¿Realmente se logra satisfacer los intereses y necesidades de cada uno de ellos?

Las condiciones en las que actualmente operan los actores sociales en el contexto organizacional propician tanto ventajas como desventajas, entre estas

¿Humanismo o Normalización?

últimas se encuentran la precarización del trabajo y la aparición de trastornos o efectos psicosociales que pueden llevar al individuo incluso a la muerte.

El trabajo precario se puede caracterizar de varias maneras que no se abordarán en este texto, pero una de ellas es el salario precario. Para Faux (2001) “en una economía que está creciendo con base en su mercado interno, los salarios crecientes ayudan a todo el mundo debido a que aumentan el poder de compra y la demanda del consumidor, lo cual es el mayor impulsor del crecimiento económico”. En contraste, sigue Faux (2001), “en una economía cuyo crecimiento depende de los mercados externos, el aumentar salarios es un problema, ya que se añaden a la carga de competir internacionalmente” (2001; 10). De hecho, la fórmula para volverse más competitivo globalmente es hacer que las condiciones del mercado de trabajo sean más “flexibles” (Shaiken, 2003). ¿La palabra flexibilidad es igual no solo a menor salario, jornadas laborales extensas, contratación por horas, contratación por outsourcing, sin prestaciones, largos trayectos recorridos para llegar al empleo, dos o más empleos, la participación de todos los miembros en el sector productivo? produciendo una serie de alteraciones psicológicas y sociales no solo en el trabajo, sino que se extienden al hogar, rompiendo ese vínculo entre competitividad mejorada y el bienestar del trabajador.

Por lo tanto el reto será ¿cómo garantizar los derechos básicos de los trabajadores en este contexto?, particularmente dadas las fuertes presiones para destruir estos derechos, cuando la preocupación más importante es que crezca el Producto Interno Bruto.

¿Humanismo o Normalización?

Bajo la perspectiva organizacional se intenta mostrar algunos aspectos fundamentales para entender cómo a partir del surgimiento de estas nuevas formas de organización, el trabajo del sujeto social se ha convertido en una fuente de nuevas y atractivas oportunidades para ejercer su capacidad laboral, pero al mismo tiempo, en un lugar, con consecuencias negativas para su propio ser; manifestadas en diversas actitudes psíquicas y sociales que inclusive pueden llevar al suicidio. Es por ello que en diversos países se ponen en marcha leyes que protejan estos derechos de los individuos, en el caso mexicano es a través de la **Norma oficial Mexicana 035 STPS 2018 (NOM 035-STPS-2018)**

Cabe preguntarse ¿cómo es que se deja de concebir al sujeto como humano para tener que recurrir a estas normatividades? ¿Cómo se pasa de crear organizaciones para el beneficio del sujeto a ser la causa de su sufrimiento? Con estos cuestionamientos en mente en este documento se pretende reflexionar desde la perspectiva organizacional algunas especificaciones de la **NOM 035-STPS-2018** y su incidencia en el ambiente de la organización y el actuar del sujeto social.

Nuevas formas de organización.

Las nuevas formas organizacionales surgen a partir de los años sesenta del siglo pasado como una forma de responder a los cambios económicos y sociales. Estos nuevos tipos organizacionales no aparecen de pronto, pueden nacer dentro de otras formas por ejemplo dentro de las burocráticas (Heydebrand; 1989).

¿Humanismo o Normalización?

En el capitalismo post industrial se hace uso de una nueva racionalidad denominada tecnocrática, la cual es computarizada y social, ofreciendo sistemas laborales más flexibles y, en cierta medida, informales. Heydebrand (1989) propone seis variables como relevantes para analizar las nuevas formas de organizacionales o postmodernas: tamaño de la fuerza laboral, el objeto del trabajo, los medios de trabajo, la división del trabajo, el control del trabajo y la propiedad y el control de la organización (véase Heydebrand, 1989).

A partir de su caracterización de las organizaciones postmodernas Heydebrand (1989) señala que deben existir ciertas condiciones como: informalidad, el universalismo, la débil clasificación y encuadre de las opciones, los acoplamientos flojos, la interdependencia e interrelaciones, así como la propagación de una cultura corporativa para confrontar las tendencias centrífugas y destructivas de la flexibilidad estructural.

La peculiaridad de las organizaciones modernas reside en sus formas organizacionales con pocas variaciones las cuales son más o menos armoniosas en relación a las formas burocráticas de Weber. Mientras que las organizaciones postmodernas se caracterizan por que al menos en algunos aspectos para su diseño encuentran poca resonancia en la teoría modernista, es decir, desde la postura modernista únicamente se podrán enfocar ciertos fenómenos organizacionales que no dan cuenta de lo que es una organización postmoderna.

Estas nuevas formas organizacionales son postburocráticas en el sentido de que se apartan de la racionalidad formal, de una jerarquía establecida y de la división

¿Humanismo o Normalización?

del trabajo, de la especificación formal de procedimientos de relaciones de trabajo. Esto lleva necesariamente a una modificación de la situación e interacciones de los miembros de la organización. En este marco se exige a los individuos que cumplan con las necesidades de estas nuevas formas, es decir, un sujeto polivalente, flexible y que constantemente debe adquirir nuevos conocimientos que le permitan hacer frente al entorno turbulento en el que se encuentra y en el que nacen estas organizaciones postburocráticas.

El resultado del proceso postburocrático llevó a la modificación de las organizaciones, tanto en estructura como en interacciones. De esta manera surgen nuevas formas de interrelación (cliente-trabajador-gerente). Desde la postura de López (2010), en este entorno resulta necesario significar el trabajo, y analizarlo como parte de una interacción donde existen aspectos subjetivos; uno de estos aspectos es el emocional. Pero como menciona Hyrigoyen (2001) se toma en cuenta la irracionalidad del cliente pero se niega o prohíbe la del trabajador "...los hombres también tienen averías, se ponen de baja por enfermedad y las empresas raramente expresan gratitud por el trabajo realizado antes de la "avería", ya que se niegan a reconocer las debilidades de los individuos" (Hyrigoyen; 2001 p. 168).

Enfermedades psicosociales.

Los diferentes cambios en la forma de producir, comprar y vender no solo bienes materiales, sino también servicios, han provocado como diría Gaulejac (2008) una “cuantofenia aguda” referida a cuantificar todo, lo que resulta sin duda en consecuencias negativas para los individuos o sujetos, pues al no coincidir las medidas de valor representadas por la calidad por parte de quién mide y por parte de quién ejecuta los trabajos, ocasiona estrés, tristeza o desequilibrio entre muchas más emociones, sentimientos y hasta enfermedades. Así, las cuestiones psicosociales y sus consecuencias están ahora presentes en este mundo, pero ahora ¿qué sigue?, si las enfermedades, sentimientos y consecuencias psicosociales forman parte normalizada de este mundo actual no solo en lo laboral, sino también en lo social o en lo familiar, lo que seguiría entonces es ver cómo prevenirlas, pero para llegar a tal acontecimiento será necesario conocer cuáles son estas enfermedades psicosociales y cuáles son sus características más importantes.

El estrés laboral. El estrés laboral es producto de una serie de diversos factores que inciden en la salud psicológica y emocional del individuo, así como en su desempeño productivo. Entre los principales factores se encuentran:

- a) condiciones físicas del trabajo
- b) Distribución temporal de tareas
- c) Distribución de carga de trabajo
- d) Roles a desempeñar
- e) Relaciones laborales

f) Estructura organizacional y clima laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que este tipo de estrés surge cuando existe incompatibilidad entre las exigencias del ambiente o trabajo y las capacidades, recursos y necesidades del trabajador para desempeñarlo.

Por otra parte el estar expuesto por largo tiempo a este fenómeno puede conducir no solo a afecciones emocionales sino que se manifiesten de forma física como: en trastornos músculo-esqueléticos, agotamiento físico y de manera psicológica en depresión y pensamientos suicidas (OMS; 2006). Se ha relacionado esta afección organizacional mayormente con individuos que se encuentran en puestos de toma de decisiones (gerentes), trabajadores con horarios de trabajo extendidos o por turnos y quienes tienen trato directo con el público. Pero además en el caso de las mujeres este se incrementa debido a responsabilidades extra como el cuidado de los hijos y el hogar, además de ubicarse en el rango de menores salarios (OMS; 2006). Tristemente solo en Islandia se ha reglamentado la brecha salarial y se ha estipulado que el salario entre hombres y mujeres debe ser igual en puestos iguales; en algunos países europeos además se ha planteado flexibilidad en horarios laborales para atención de los hijos y el hogar.

Los factores de estrés femenino que aparecen con mayor frecuencia son: discriminación en salario y promociones, mayor probabilidad de despido, problemas de conciliación entre trabajo y vida familiar así como la insuficiente delegación en mujeres.

Por lo general las causas del estrés laboral están relacionadas con las exigencias de mayor productividad, calidad en el trabajo, ajuste, de adaptación a nuevas tecnologías y cambios en procedimientos. Es decir al trabajador cada vez se le exige mayores habilidades, conocimientos y destrezas; y si quiere mantenerse vigente en el mercado laboral tendrá que desarrollar estrategias o resistir el estrés que esto puede generar.

Acoso moral. El acoso moral es uno de los costos de la excelencia que aunque se sabe que existe y es utilizado ampliamente para minimizar las capacidades del otro y lograr desestabilizarlo, su origen no es a partir de hechos manifiestos que puedan explicarse , “sino más bien a partir de un conjunto de sentimientos inconfesables” (Montaño , 2013, p. 38)

El acoso moral empieza a partir del rechazo de una diferencia encontrada en otra persona, éste comienza como un proceso de discriminación y luego pasa al extremo convirtiéndose en la forma más delicada del acoso moral, lo cual dificulta ser visualizado no sólo por la persona, sino por el grupo que la rodea. Convirtiéndose en algo que no puede ser sancionado. El acoso moral frecuentemente se da por rechazo de un grupo hacia una persona, aunque puede ser que se dé en sentido contrario.

Los procedimientos de acoso tienen como objetivo primordial el desequilibrio y el despido de los sujetos que “no son conformes al sistema”. Lo que se pretende es un grupo homogéneo.

Las causas del acoso moral, son varias, pero casi todas de índole subjetivo, lo que hace difícil su reconocimiento y luego su tratamiento. Entre las causas de este acoso se pueden citar:

a) El no ponerse en el lugar del otro. Cuando se critica al que no es como uno, al que piensa diferente, al que trabaja de manera diferente, incluso al que viste o pertenece a un nivel socioeconómico distinto. Si considera que todo lo que es disímil a un grupo o una persona puede ser peligroso para el statu quo, entonces se aísla, se margina, se desacredita; llevando al sujeto a dos caminos: a) o se nivela, es decir se mimetiza para ser igual al grupo que lo rechaza, lo que lleva a generar grupos homogéneos con alta capacidad para poder controlarlos o; b) se aísla, se enferma y termina por irse. En este sentido el acoso moral es uno de los medios para imponer la forma de trabajo de un grupo específico.

b) La envidia, los celos y la rivalidad. Sin duda la subjetividad en pleno. Estos sentimientos surgen de forma inevitable entre personas que son susceptibles de comparación y que las coloca en una posición de rivalidad. Este tipo de sentimientos pueden ser realmente peligrosos en las organizaciones, las vuelven violentas y, a pesar de esto, son conceptos que se ignoran y que además las personas rara vez los confiesa. Los celos producen sentimientos de inferioridad en la persona; las causas que originan estos celos son múltiples, van desde la posesión de un sillón u oficina hasta por los títulos, habilidades o capacidad de relacionarse con otras personas. La rivalidad considerada como “una palanca de la que las empresas se sirven cínicamente para deshacerse de

alguien” (Montaño; 2013, p. 41). Su modus operandi es el enfrentamiento de dos personas o grupos de trabajo en relación al desarrollo del trabajo; aunque esto no quita que puedan competir en otros terrenos, por ejemplo la relación entre sus compañeros. El propósito de este enfrentamiento pueden ser varios: van desde el despido de una persona independientemente de la antigüedad que tenga, hasta el rompimiento de alianzas afín de formar grupos propios de trabajo. En ambos casos los sujetos pasan por una temporada de desestabilización, enfermedad y depresión.

c) El miedo, considerado como el motor del acoso moral, dado que el sujeto que lo siente se en un ser violento. Agrede para protegerse. Una causa común de miedo, es el temor al despido, lo que causa fuertes presiones psicológicas. Las modalidades en la forma de inducir el miedo en los trabajadores cambian de acuerdo al contexto, se ha pasado de la amenaza velada a la adulación abierta para luego exacerbar los errores por mínimos que sean, “de este modo, el miedo contribuye a la uniformización y constituye una forma solapada de poner al empleado en vereda” (Montaño; 2013, p. 42). El sujeto se vuelve desconfiado, agresivo, trastocando no solo el ambiente laboral sino el familiar, terminan por enfermarse y posteriormente deprimirlo.

d) Desacuerdos profesionales que no se logran hablar abiertamente son otra de las causas de acoso moral. El no estar de acuerdo con las reglas explícitas e implícitas en una organización implica no compartir lo que hace el grupo, siendo el resultado la marginación de aquel que está en desacuerdo. Uno de los

ejemplos más contundentes en este sentido es el robo hormiga de los trabajadores, en donde todos saben qué se hace, pero nadie dice nada.

e) El aislamiento de un sujeto provocado por el superior jerárquico, en respuesta a diversas causas, entre las que se pueden citar el miedo de este superior, la pertenencia a grupos antagónicos, relaciones personales, etc. A fin de que el aislado no tenga la capacidad de quejarse, produciendo finalmente que el propio sujeto se aislé evitando así el rechazo. Sin duda el grupo que lo rodea toma partido aunque lo haga de manera inconsciente. Su silencio es un mensaje hostil hacia la persona aislada. Es preferible adoptar la postura de “mejor no entrometerse”. La consecuencia es enfermedad y depresión en aquel sujeto marginado.

f) El acoso laboral. La excusa ampliamente utilizada para atacar una persona para luego terminar por despedirla, no sin antes pasar por el daño psicológico al considerarse a sí misma como inepta, para luego pasar a la enfermedad y finalmente al despido. Este tipo de acoso se hace de manera opaca y es frecuentemente observado en los trabajadores profesionistas en las que el quehacer cotidiano necesariamente exige flexibilidad de quien las realiza. En la actualidad este tipo de acoso es considerado una de las causas con más incidencias en el acoso moral.

Finalmente, el acoso moral pretende a la persona, no a su trabajo, hay una voluntad consciente en la mayoría de los casos para perjudicarla. Su objetivo es el control de dicho sujeto o grupo. Su inicio se da a partir de atacar los puntos

débiles hasta hacerla perder la confianza en sí misma, acorralándola so pretexto de que realiza mal su trabajo, de esta forma desestabiliza al sujeto e impone o refuerza la existencia de jerarquía, lo merma completamente hasta lograr la pérdida de sentido y finalmente su deserción.

Acoso laboral. El acoso laboral, también conocido como “mobbing” (Leynman, 1996, Hirigoyen, 2001), acoso psicológico (Lonrez, citado en Scialpi, 2005) o acoso moral en el trabajo (Hirigoyen, 2001) ha sido ampliamente estudiado a partir de la década de los noventa.

Para Peña y Sánchez (1998) la definición de Heinz Leynman “El psico-terror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes...” (Leynman; 1996, p. 4), define claramente lo que el “mobbing”. Lo cual trae graves consecuencias tanto para el sujeto, como para la organización, considerada como un ente complejo.

El acoso laboral o “mobbing puede ser analizado a través de varias perspectivas cuyo interés académico lleva a reflexionarlo como una forma nueva de expresión de violencia en organizaciones complejas, en donde puede ser que se de este fenómeno como un caso aislado o se presente como una forma de expresión cultural hacia dentro de la misma. En ambos casos el estudio del impacto que genera en la salud de los sujetos suele ser costoso para la sociedad, dada la

¿Humanismo o Normalización?

diversidad de manifestaciones que van desde la ansiedad, estrés, agotamiento físico y mental, hasta la depresión diagnosticada y pensamientos suicidas. A pesar de estas graves consecuencias este fenómeno es enmascarado y llamado elegantemente “conflictos personales” por lo que es tolerado al interior de las organizaciones y de esta forma trivializado.

Las estrategias que se siguen para acosar laboralmente son muy diversas, pero todas parten de dos condiciones: la primera es el inicio del aislamiento del sujeto, a fin de socavar su estima, introduciendo soledad, malestar, preocupación, angustia y culpabilidad (Parés, 2005). Con la intención final de que renuncie al empleo.

Una segunda condición necesaria es el consentimiento indiferente del resto del grupo, que colabora en este aislamiento o bien es testigo mudo de los acontecimientos por miedo a ser sujetos de la misma situación, envidia, resistencia al cambio, entre otras.

Para Alonzo et al. (2005) la aparición de acoso laboral en las organizaciones tiene que ver con organizaciones sin estructura organizativa clara. Para este autor, este entorno organizacional propicia la aparición de grupos de poder y la lucha por el control, combinada con un clima de impunidad y políticas claras, resultan en la aparición de conflictos en donde se es incapaz de resolverlos.

En la organización el acoso laboral deteriora las relaciones de cooperación y solidaridad entre los integrantes de la misma, afectando notoriamente la productividad. Para la Organización Internacional del trabajo (OIT) y la

¿Humanismo o Normalización?

Organización Mundial de la Salud (OMS) está considerado como un problema social y de salud que debe ser reconocido, atendido y legislado.

El burn out (síndrome del quemado). El síndrome de burn out o síndrome del quemado, llamado así por primera vez por Freudenberger (1974) hace alusión a los restos de un edificio quemado en donde lo único que queda son estructuras débiles y en consecuencia “poco de lo mucho que fue”... traspasando esta visión a la representación del trabajador o empleado, personificaría un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias principalmente en la autoestima, y está caracterizado por un proceso pausado, por el cual las personas van perdiendo el interés en sus tareas, además del sentido de responsabilidad, pudiendo llegar a situaciones graves y profundas como las depresiones en sus diversos grados y en algunos casos el suicidio. Maslach y Leiter (1997), lo definieron como un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios.

Para García-Allen (2019), el Síndrome Burn out puede ser el resultado de varios factores y puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona o del trabajador (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración) así como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, estilo de liderazgo de los superiores, entre otros).

Entre las causas más comunes de entre muchas otras a partir de lo organizacional se encuentran las siguientes:

¿Humanismo o Normalización?

- a) La falta de control en su horario, encargos o el exceso en la carga de trabajo.
- b) Expectativas laborales poco claras. Refiriéndose a no saber lo que se espera de la persona como trabajador.
- c) Dinámicas de trabajo disfuncionales en donde el trabajo con personas conflictivas, el sentirse menospreciado o no tener la suficiente atención de Jefes o compañeros.
- d) Los extremos en la actividad realizada; es decir trabajar en el exceso de monotonía o el exceso de dinamismo.
- e) Sentirse aislado en el trabajo y además en la vida personal.
- f) Desequilibrio laboral, social y familiar

Dentro de las consecuencias más comunes de este síndrome, según algunos teóricos y estudiosos del tema se encuentran el estrés excesivo, fatiga, insomnio, depresión, ansiedad, alcoholismo, drogadicción entre muchas más. Sin duda este fenómeno es digno de ser investigado y de ser prevenido, pues las organizaciones en todos los sentidos ya sea con fines económicos o sociales se verán permeadas por éste, ocasionandoles diversas problemáticas extraordinarias que dificultan su práctica organizacional convencional.

Suicidio laboral. La OMS (2006) plantea que el trabajador suicida es el resultado de diversas variables entre las que se encuentran:

- a) problemas de salud mental
- b) condiciones estresantes de trabajo
- c) condiciones estresantes de vida (factores sociales y ambientales).

Dentro del espacio laboral se sugiere prevenir este fenómeno a través de una combinación de: cambio organizacional dirigido a la prevención y reducción del estrés laboral, la desestigmatización de los problemas de salud mental y la búsqueda de ayuda, realizar campañas de concienciación de este problema, el reconocimiento y detección temprana de las dificultades emocionales y de salud mental y la intervención y tratamiento apropiados mediante programas de salud y asistencia al empleado (OMS; 2006).

La OMS lanzó este documento para empleadores debido a la alza de este fenómeno entre los miembros de las organizaciones actuales. Las motivaciones que llevan a esta acción son diversas pero en general se relacionan en el ámbito laboral con estrés.

En la actualidad si el empleado de cualquier tipo de organización desea conservar su empleo se enfrenta a una serie de exigencias de la misma, que van desde la preparación constante, realizar labores que exceden sus contratos laborales, perder parte de la vida personal con horarios extendidos y hasta negar emociones, ya que es común que los trabajadores expuestos a estrés laboral sean más propensos a sufrir episodios suicidas pero no lo aceptan por temor a perder su empleo, ya que la competencia laboral es otra causa de este malestar.

Por otra parte cuando se pierde el empleo se enfrenta una situación de incertidumbre que puede llevar al suicidio al empleado o a sufrir uno de tipo simbólico, ya que al perder su trabajo llega a sentir que una parte de su vida terminó o que se pierde la identidad. Al concebir la vida laboral como el centro del sujeto,

¿Humanismo o Normalización?

al sufrir el despido enfrenta una especie de muerte simbólica. Esto no es tomado en cuenta por parte de los empleadores al momento de ejecutar despidos.

La OMS considera que una serie de factores organizacionales pueden llevar al sujeto a experimentar altos niveles de estrés que lo lleven hasta el suicidio, entre los que destacan: cambios organizacionales relacionados con expansión, recortes de personal, reestructuraciones, ascensos y descensos, incertidumbre y falta de control del trabajo a realizar, jefes o colegas problemáticos, exigencias laborales extremas, bajos salarios o una cultura que estigmatiza los problemas psicológicos. Pero además esta problemática se agudiza en ciertos tipos de empleo como los relacionados con el trato directo con el público; lo cual lleva a pensar que el suicidio debe figurar como una de las temáticas que debe ser atendida de manera apremiante en las diversas organizaciones y en ciertas zonas que son más propensas a experimentarla.

Por lo general los trabajadores suicidas se sienten cansados y deprimidos y no saben cómo enfrentar situaciones de estrés laboral. Pero al estar inmersos en esta situación se hacen presentes ciertas actitudes o síntomas que de ser detectados y de contar con la formación necesaria puede evitarse. Entre las principales sintomatologías se encuentran: aislamiento, sentimiento de fracaso inutilidad, irritabilidad e insatisfacción, hablar constantemente de asuntos que requieren arreglarse (OMS, 2006). El atender exitosamente estas cuestiones puede llevar a evitar el suicidio en el trabajador o una posible oleada de los mismos y a evitar que

¿Humanismo o Normalización?

los encargados de la organización sean percibidos como responsables de este fenómeno.

Desde una perspectiva humanista el enfrentar este tipo de enfermedades en la organización debe ser una enorme alerta que lleve a los encargados de la organización a tomar decisiones para erradicarla, ya que como plantea Santos (2008) la organización al ser una parte tan importante de la vida de los sujetos no debe ser concebida y experimentada como creadora de sufrimiento y muerte real o simbólica “Para la institución, lo principal es el cumplimiento de la tarea primaria sin importar el costo que tenga que pagar la salud del individuo” (Santos; 2008, p. 124). Finalmente el creador de las organizaciones es el sujeto y las ha construido para mejorar su calidad de vida.

En algunos países ya se han tomado cartas en el asunto a través de la creación de leyes que protejan a los trabajadores frente a este tipo de situaciones, así mismo también se han reglamentado los procedimientos de despido, ya que este es uno de los principales motivos que llevan al suicidio (OMS, 2006). Pero no basta con esto se debe crear una cultura de respeto a problemáticas psicológicas así como de consideración del individuo, y concebirlo como tal, como un sujeto que tiene emociones que inciden de manera positiva y negativa dentro de su espacio laboral y por lo tanto deben ser consideradas dentro del ámbito organizacional.

Estas alteraciones psicosociales tienen gran importancia en la actualidad debido a los efectos perjudiciales que puede suponer tanto en la salud y calidad de vida de los sujetos como en un buen funcionamiento de la organización. Una forma de

¿Humanismo o Normalización?

abordar este problema es estudiar los factores psicosociales que afectan al sujeto a fin de intentar conocer las causas y tratar de modificarlas. ¿Será que la creación de una norma pueda prevenir, revertir y eliminar dichas alteraciones?

Norma oficial Mexicana 035 STPS 2018 (NOM 035-STPS-2018). Ante un nuevo panorama en el que se observa el surgimiento de nuevos conceptos dentro de la cultura organizacional, se deberán tomar las medidas pertinentes para que todo aquello que emerja no impacte de forma negativa el funcionamiento y la práctica organizacional, pues los objetivos de la organización siguen presentes pero ahora bajo un esquema de adaptación y flexibilidad, en donde el talento humano tendrá que ser humanizado y sensibilizado, lo cual será crucial, pues lo nuevo tendrá que encajar en este reciente mundo laboral que se vislumbra, aquejado por enfermedades emocionales y psicológicas causadas no solo por un contexto global, sino también uno organizacional, además de otro propiamente individual. Así surge la **(NOM 035-STPS-2018)** referida a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que buscan ayudar a prevenir y detectar en el entorno organizacional todos los riesgos psico-emocionales, se establece de forma obligatoria mediante su entrada en vigor a partir del 23 de octubre de 2018; otorgando un plazo de 12 meses a partir de entonces, para cumplir con dos lineamientos esenciales: las obligaciones patronales de cumplimiento, y la implementación de un sistema organizacional propio que permita la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, así como la evaluación del entorno organizacional. Es decir, a partir de este año, será necesario que el patrón o la organización, establezca las bases para tener una serie de políticas, procedimientos y procesos que satisfagan la Norma.

¿Humanismo o Normalización?

Como punto importante, se deben resaltar los factores de riesgo que está NOM identifica y que son:

- a) Condiciones del ambiente laboral.
- b) Cargas de trabajo.
- c) Controles sobre el trabajo.
- d) Jornadas laborales y rotación de personal.
- e) Relación Trabajo-Familia.
- f) Violencia laboral (acoso, hostigamiento, malos tratos)

Esta norma en su afán de proporcionar la mejor herramienta para cumplir con los fines que ya se mencionaron, considera que su implementación deberá tomar en cuenta el número de empleados o colaboradores, pues para organizaciones de hasta 50 colaboradores, deberá implementarse a la totalidad de ellos, mientras que, para organizaciones con más de 51 colaboradores, deberá llevarse a cabo mediante una muestra representativa elegida de forma aleatoria y de conformidad con la paridad de género que la organización ya tenga.

La misma Norma propone una serie de referencias para los instrumentos de evaluación, representando una gran oportunidad para que las organizaciones cuenten con las metodologías que puedan tener mayor impacto en su cultura organizacional y en sus resultados a largo plazo.

El primer paso que se menciona a llevar a cabo en las organizaciones, tendrá que ser la sensibilización del recurso humano para la correcta implementación y

¿Humanismo o Normalización?

cumplimiento de la Norma, con objeto de que todos los involucrados sepan que de forma individual, será necesario conocer y medir rasgos específicos como su personalidad, trayectoria profesional y la interacción con sus compañeros ya sean subordinados y/o superiores, siempre resaltando la importancia de su participación en el mejoramiento del entorno laboral y las relaciones colaborador (empleado, trabajador) - organización, como actores y gestores de los cambios necesarios.

Según la norma, la información deberá ser procesada de forma individual y colectiva en el entorno natural en el que se presente, para poder llevar a cabo los cambios organizacionales pertinentes y adecuados a la cultura organizacional. La NOM sugiere que los expedientes de personal, incluyen además de la información laboral, la personal y la socioeconómica, aquellos factores de riesgo psicosocial, justificados con el detalle de las evaluaciones, y en su caso, el seguimiento de los tratamientos o intervenciones correspondientes.

Como otro requisito, la NOM subraya la importancia de que la evaluación del entorno laboral y sus resultados sean complementados con una evaluación de clima organizacional, la cual facilitará el cumplimiento de las especificaciones de la misma (**NOM 035-STPS-2018**), permitiendo detectar las áreas de oportunidad para el desarrollo de los colaboradores, de mejora continua para áreas específicas de la estructura corporativa, e incluso, de implementación de nuevas estrategias que potencien la productividad (detección de necesidades de capacitación, planes vida-carrera, entre otras).

Cabe resaltar que su cumplimiento será obligatorio y aplicable tanto al sector privado, como a los sectores público y social, pues se argumenta que será para beneficio de los colaboradores - trabajadores. Entonces, será importante cumplir con esta norma que pretende en un primer momento ayudar al colaborador - trabajador; después, proponer apoyos al ápice estratégico y en un tercer momento a la misma organización, por ende se ha mencionado que de no cumplirse o llevarse a cabo lo establecido en esta NOM, las organizaciones serán acreedoras a multas y sanciones.

A partir de la normalización (multas y sanciones) de las conductas negativas de los seres humanos dentro de las organizaciones; ésta puede ser concebida como un buen avance para la visualización de los efectos dañinos al sujeto dentro de la complejidad organizacional; sin embargo se requiere de otra forma de abordar la parte subjetiva del ser humano y sus implicaciones con objeto de dar una alternativa a estos efectos negativos. Frente a las problemáticas expuestas, el humanismo se vislumbra como una herramienta que puede ayudar a su abordaje a partir de reconocer las características inherentemente humanas del individuo organizacional que en ocasiones quedan relegadas bajo una mirada funcional.

Humanismo. Según Aktouf (1992) las nuevas formas organizacionales implican el fin de la certeza frente a un entorno global de cambios turbulentos, donde al trabajador se le debe dejar de concebir como un factor racional para alcanzar ganancias y verlo como un aliado en la búsqueda de este objetivo. Por otra parte, se propone dejar de pensar al gerente de manera funcional, donde él es el único

¿Humanismo o Normalización?

capaz de tomar decisiones, además de concebir otros objetivos organizacionales no solo la generación de utilidades. De esta manera se puede dar cuenta de una organización no solo funcional sino humana.

Los elementos que posibilitan el cambio hacia empresas más humanizadas son: estructuras planas; responsabilidades asignadas a los empleados en casi todas las esferas; y la creación de un entorno de diálogo, escucha, convivencia generalizada y participación. Aunado a políticas de franqueza, poder compartido, autonomía, seguridad del empleado y compartir con ellos, a fin de tener trabajadores productivos, alertas, interesados y motivados (Aktouf, 1992). Pero además la adopción de esta forma de administrar la empresa ayudará a detener y en su caso revertir el proceso de la disminución de la productividad y la eficiencia económica, así como la degradación de la calidad de vida y de la propia naturaleza, es decir se experimenta una situación de ganar-ganar.

Pfeffer (2000) considera que los conocimientos generados sobre las organizaciones deben ayudar a que los sujetos se liberen del poder y de lo que los restringe. Tanto Pfeffer (2000) como Clegg y Hardy (1996) plantean que las organizaciones son espacios de poder y los individuos deben ofrecer resistencia frente a esto. Chanlat (2006) comparte esta idea y expone que al interior de la organización se debe evitar el sufrimiento del sujeto y transformarlo en bienestar para el mismo. Piensa que la manera de lograrlo es a través de un análisis reflexivo que retome los elementos históricos y las ciencias sociales para concebir al sujeto no sólo en términos funcionales sino como un ser vivo consciente y social. Estos

¿Humanismo o Normalización?

autores consideran que la organización puede ser creadora de sufrimiento y desigualdad para el individuo por tal motivo plantean modificar estas situaciones a partir de visualizar la parte humana del sujeto y no negarla o prohibirla.

Reflexión final: ¿Humanismo o Normalización?

A pesar de que diversos autores han realizado propuestas para hacer de las organizaciones lugares más humanos y no solo funcionales, el impacto del entorno económico global parece conducir a estas por una ruta más efficientista y menos humanista. Se otorga mayor importancia a la capacidad de generar organizaciones competitivas y flexibles, capaces de responder a las exigencias del entorno, pero dejando de lado la posición del individuo organizacional en este contexto. A partir de cambios vertiginosos que caracteriza la postburocracia se piensa que el sujeto tiene mayor libertad y capacidad de decisión, pero esto es solo una ilusión. Como lo plantean Clegg y Hardy (1996) las organizaciones son sitios de poder y este es ejercido y aprovechado por ciertos grupos no por todos los miembros de la organización.

Alvesson y Thompson (2010), plantean que más allá de superar la burocracia esta se ha mantenido y que continúa la acción burocrática en nuevas formas híbridas más complejas y más restrictivas de la acción del sujeto. Así, la post-burocracia será una evolución de las normas de la burocracia hacia reglas que ya no solo buscan normar el cuerpo sino aspectos subjetivos. Como resultado de esto se ha mencionado una serie de enfermedades psicosociales que aquejan a un porcentaje considerable de la población mundial.

Según la Agencia Europea para la Salud y la Higiene en el Trabajo, cuarenta millones de trabajadores europeos padecen estrés, y estos son solo los casos registrados (Martínez, 2010). La OMS se ha encargado de emitir diversos documentos que dan cuenta de las enfermedades mentales en los centros de trabajo, sus riesgos y pautas para enfrentarlo; pero al parecer esto no ha sido suficiente. Es debido a que se han incrementado estas problemáticas emocionales relacionadas con el desempeño de los sujetos en las organizaciones que se vuelve necesario reglamentar la parte humana inherente a los trabajadores, ya que como se ha hecho evidente resulta imposible exigir eficiencia al individuo y negar esta parte de él. Dicha negación y prohibición de sus aspectos subjetivos al interior de la organización en aras de alcanzar eficiencia y ser competitivos, han llevado a sus miembros a concebirla como un espacio de sufrimiento. Pero al ser la organización una parte importante de las sociedades y de los individuos, que cada vez pasan más tiempo dentro de ellas, se debe buscar realmente crear organizaciones que tomen en cuenta los aspectos emocionales y psicológicos de sus miembros. Por lo que se considera que la normalización no es suficiente para concebir al sujeto en su totalidad a fin de regular su comportamiento lleno de subjetividad previniendo los males que aquejan a la sociedad y en específico a las organizaciones. Será necesario recurrir al humanismo como una alternativa más para prevenir conductas que son la causa de su sufrimiento al interior de la organización.

Literatura citada y consultada

¿Humanismo o Normalización?

Alonzo, A., Chía, M., Peña, F. y Sánchez, S. (2005) Análisis de coyuntura de la Escuela Nacional de Antropología e Historia como dependencia del Instituto Nacional de Antropología e Historia, IV Congreso Nacional de Investigadores del INAH, ciudad de México, septiembre.

Alvesson M. y Thompson P. (2010) "Post-Bureaucracy?" Ed. S. Ackroyd, R. Batt, P. Thompson, P. Tolbert, *Work & Organization*, OXFORD, University PRESS. p. 485-507.

Aktouf, O. (1992) "Management and theories of organizations in the 1990's: toward a critical radical humanism?", en *Academy of Management Review*, vol. 17, núm. 3, págs. 407-431.

Blauner, R. (1964) *Alienation and Freedom*. Chicago: The University of Chicago Press.

Burnout, A. Síndrome del Quemado: cómo detectarlo y tomar medidas. *Psicología y Mente*. Consultado en: <https://psicologiaymente.com/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado> el 30 de julio de 2019.

Campillo M. y De la Garza E. (1998). *Nueva Sociedad* Nro. 157 Septiembre-Octubre 1998, pp. 34-53. México.

Chanlat J. F. (1994). "Hacia una antropología de la organización" en *Gestión y Política Pública*, Vol. III, No. 3, CIDE.

¿Humanismo o Normalización?

Chanlat, J. F. (2006). *Ciencias sociales y administración: en defensa de una antropología general*. Fondo Editorial Universidad Eafit.

Clegg, S. y Hardy C. (1996) "Some dare call it power", en Clegg, Stewart R., Cinthya Hardy y Walter R. Nord, *Handbook of Organization Studies*, Sage, Londres, págs. 622-641.

Faux, J., y Mishel, L. (2001). La desigualdad y la economía mundial. In *En el límite: la vida en el capitalismo global*. Tusquets editores.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165

Gaulejac V. (2008), "El costo de la excelencia", Conferencia de Vincent de Gaulejac 28 de octubre de 2008 – Buenos Aires

Hendricks, K. B., y Singhal, V. R. (2001). Firm characteristics, total quality management, and financial performance. *Journal of operations management*, 19(3), 269-285.

Heydebrand, W. (1989) "New organizational forms" en *Work and occupations*, Vol. 16, núm 3 Agosto, Págs. 323 – 357

Hyrigoyen, M. F. (2001). El acoso moral en el trabajo, distinguir lo verdadero de lo falso.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.

¿Humanismo o Normalización?

Mallet, S. (1972) *La Nueva Clase Obrera*, Madrid: Tecnos.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA, US: Jossey-Bass.

Montaño, L. (2013). *Organización y violencia. Hacia Una visión más integral del acoso moral*. En *Develar al mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones II*. Peña Saint Martin, F. (coord.). Ediciones y gráficos EON, Observatorio Vasco De Acoso Laboral. México pp. 23-37.

OMS (2006). "Prevención del suicidio. Un instrumento en el trabajo". https://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/resource_work_spanish.pdf. Consultado el 20 de julio 2019. Pfeffer, J. (2000) *Los nuevos rumbos en a teoría de la organización*, Oxford, México, pp. 243-258

Peña Saint Martin, F., & Sánchez Díaz, S. G. (1998). *El mobbing y su impacto en la salud*. *Estudios de antropología biológica*, 13(2).

Parés, A.S.M. (2005) *La página de Marina*. <http://www.acosomoral.org>, *consultado el 20 de septiembre del 2005*.

Rojo, J. V., y Cervera, A. M. (2005). *El mobbing o acoso laboral*. Editorial Tébar.

Santos H. N. (2008). "La institución como objeto creador de sufrimiento" parte de la tesis de doctorado en Ciencias con Especialidad en Investigaciones Educativas.

¿Humanismo o Normalización?

Scialpi, D. (2005) Las entrevistas de la web, entrevista del mes de mayo, Diana Scialpi, <http://www.acosomoral.org/EntrevScialpi.htm>. consultado 20 de julio de 2019.

Shaiken, H. (2003). México, los estándares laborales y la economía global. La situación del trabajo en México, 2003.