

ACOSO LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CONTEXTO LABORAL VENEZOLANO

(Mobbing as a psychosocial risk Venezuelan labor context)

Morales, María

URBE - Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Venezuela

mavemorales@gmail.com

Recibido: 03/07/2013 **Aceptado:** 18/09/2013

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo tiene como objetivo general: analizar el acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral venezolano. Las principales leyes que avalan las teorías presentadas son la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT 2005), Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores, y las Trabajadoras (2012) y los postulados teóricos utilizados Kahale (2009), Soler (2008), Piñuel (2001), Cortés (2007), Fernández (2010), entre otros. La investigación se considera de tipo documental descriptivo, con un diseño documental bibliográfico, no experimental transversal. Resulta relevante indicar que las técnicas utilizadas fueron la observación documental, empleándose para su análisis la hermenéutica jurídica. Con la investigación se demostró que en el ordenamiento jurídico venezolano ofrece al trabajador protección legal al acoso laboral como riesgo psicosocial, asimismo, el riesgo psicosocial es cualquier situación relacionada con una inadecuada organización del trabajo en las interacciones sociales del trabajador que afectan su estado de salud integral en las dimensiones física-mental-bienestar y social, los tipos de riesgos psicosociales más frecuentes son el estrés laboral, el síndrome de Burnout, acoso sexual y acoso laboral, haciéndose mayor énfasis en el último mencionado como riesgo psicosocial, teniendo como característica distintiva presentarse como un maltrato continuado del trabajador con el objetivo final de hostigar, agobiar y atacar su resistencia psíquica para que abandone, bien de forma voluntaria o por despido, el puesto de trabajo. Los efectos principales del acoso laboral son de tipo psicológico manifestados en alteraciones emocionales y de la personalidad, siendo frecuente la depresión, irritabilidad, ansiedad, preocupación, baja autoestima, estrés, entre otros.

Palabras clave: Acoso laboral, Riesgo psicosocial, Contexto laboral.

ABSTRACT

The development of this work has as a general objective: analyze workplace harrasment as a psychosocial risk venezuelan work context. The main laws that endorse the theories presented are the Bolivarian Constitution of Venezuela (1999), the Organic Law on Prevention, Conditions and Environment of Work (LOPCYMAT 2005), Law Organic Labour and Workers (2012) and the theoretical postulates used are Kahale (2009), Soler (2008), Piñuel (2001), Cortés (2007), Fernández (2010), and others. The research is considered

descriptive documentary, with a cross-sectional bibliographic, non-experimental documentary design. It is important to indicate that the techniques employed were documentary observation, using their analysis legal hermeneutics. Research showed that in ordering legal Venezuelan offers to the worker legal protection to the harassment at work as psychosocial risk, also, the psychosocial risk is any situation related to an inadequate organization of work in social worker interactions that affect their health status integral in dimensions physical and mental welfare and social, the most common psychosocial risks types are work stress, syndrome of Burnout, sexual harassment and harassment at work, making a greater emphasis in the last one mentioned as psychosocial risk, having as hallmark arising as an abuse continued worker with the ultimate goal of harassing, overwhelm, and attack their psychic resistance so that you leave, well-formed volunteer or by dismissal, his or her job. The main effects of the workplace harassment psychological type are manifested in emotional disorders and personality, being frequent depression, irritability, anxiety, concern, low self-esteem, stress, among others

Keywords: Harassment at work, Risk psychosocial, Labor context.

INTRODUCCIÓN

En el mundo, las personas pasan la mayor parte de su tiempo en la organización, en un centro de trabajo que constituye su hábitat laboral, caracterizándose dicho entorno, por sus condiciones físicas y materiales, así como por sus factores psicológicos, sociales, circunstanciales, entre otros; en consecuencia, es necesario garantizar un lugar de trabajo donde no haya riesgos innecesarios, ni condiciones ambientales que puedan dañar la salud física y mental de los trabajadores, y donde la prevención esté siempre presente.

En las últimas décadas se han logrado avances para reducir y prevenir enfermedades por accidentes relacionados con el trabajo, destacando aspectos como la implantación del servicio de salud dentro del área laboral, la formación de recursos humanos dedicados a esta área del conocimiento, la promulgación de leyes y normas para regir de modo más justo el desempeño laboral.

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en conjunto con instituciones gestoras y actores sociales en el campo de la seguridad y salud laboral, promueven el desarrollo de lineamientos estratégicos para la prevención de riesgos en el trabajo y condiciones inseguras, a fin de disminuir el número de accidentes ocupacionales que sufren los trabajadores y trabajadoras.

En el año de 1986 se promulga en Venezuela la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, en la cual se ordenaba la creación del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, el cual nunca se concretó, sino hasta el año 2002 cuando se le da inicio a este instituto.

Seguidamente, fue en el año 2005 cuando nace la nueva Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, promoviendo formalmente la Seguridad y Salud en el Trabajo de todos los centros de trabajo en Venezuela, exigiendo a las empleadoras y empleadores a constituir un Servicio de Seguridad y Salud en el trabajo.

Igualmente, esta ley tiene por objeto establecer las instituciones, normas, lineamientos y políticas de los órganos que permitirán garantizar a los trabajadores y trabajadoras, las condiciones de seguridad, salud y bienestar en el ambiente de trabajo, regulando sus derechos y deberes junto con los de los empleadores, tomando en consideración lo dispuesto en el artículo 87 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho.

Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones. (CRBV, 1999).

Por lo anterior expuesto, es responsabilidad del patrono controlar, así como prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales a través de la organización de un Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo. Siguiendo este mismo orden de ideas, en la actualidad unos de los riesgos que está cobrando mayor fuerza en los centros de trabajos son los psicosociales, que no son más que aquellas condiciones presentes en el ámbito laboral, capaces de afectar tanto el desarrollo del trabajo como la salud del trabajador.

En relación a lo establecido por Lahera y Góngora (2002, citado por Soler 2008), consideran los factores de riesgo psicosocial en el trabajo:

Como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.

Aunado a esta situación, fenómenos como la globalización social y económica, el uso de nuevas tecnologías en el ámbito laboral, al igual que el protagonismo del sector terciario, la externalización de actividades, la dimensión personal de las relaciones de trabajo y otros factores, están provocando cambios en los modelos organizativos.

Por lo antes mencionado, es de vital importancia contar en cada centro de trabajo, con mecanismos preventivos relacionados con la seguridad laboral, a través de propuestas destinadas a generar estrategias que ayuden a evitar la presencia de riesgos en el sitio de trabajo, donde se establezcan acciones educativas, de formación, capacitación, supervisión, vigilancia y difusión de actividades que sensibilicen al trabajador y trabajadora en la posible presencia de accidente o enfermedad dentro de los espacios laborales y en las interacciones sociales de los puestos de trabajo.

Ahora bien, dentro de este sistema de prevención, uno que está tomando una importancia significativa, es el relacionado con el procedimiento preventivo del riesgo por acoso laboral. Por su parte, la prevención cuando se asocia con la higiene y seguridad laboral busca la creación de una cultura empresarial que contribuya al respeto y dignidad tanto del trabajador como de la trabajadora.

Para Reyes (2007, p.27), la prevención en cuanto al acoso laboral debe inscribirse dentro de los riesgos laborales y las buenas prácticas de explotación: “La prevención del acoso moral debe inscribirse dentro de la prevención de riesgos laborales, pues la salud en el trabajo es un derecho fundamental de los trabajadores”.

Por otra parte, este último autor señala que el acoso laboral o acoso moral proviene del término inglés “mobbing”, que significa acosar, hostigar, acorralar en grupo, es 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.

Mientras que para Piñuel (2003, citado por Azzorini, Bail y Miramón 2004, p. 126), el acoso laboral “reside en una violencia psicológica prolongada e injustificada por parte de aquellas personas que interactúan y comparten el entorno de trabajo del afectado o la víctima, con el propósito de lograr su liquidación y salida de la empresa”:

En este mismo orden de ideas, uno de los síntomas más frecuentes en la persona que está siendo víctima del hostigamiento laboral es que muestra altos niveles de ansiedad, depresiones, estrés postraumáticos, enfermedades físicas normalmente relacionadas con la piel, dolores musculares, problemas gástricos, úlceras, diarreas, caída del cabello, entre otras. Asimismo, uno de los daños más graves causados por el acoso moral es cuando la víctima llega al punto de provocar su muerte.

Al unirse los mecanismos preventivos con los del acoso laboral se genera un sistema de seguridad que protegerá al trabajador y trabajadora de un conjunto de dificultades que pudiesen desestabilizar la calidad de vida de aquellas personas que por circunstancias ajenas a su voluntad son víctimas con escasas posibilidades de denunciar a sus agresores, debido a que pueden carecer tanto del conocimiento, como de los recursos materiales y económicos mínimos y necesarios para generar la actuación de una tutela judicial efectiva.

En la LOPCYMAT (2005) queda establecido como parte de los deberes de los empleadores, asegurarles condiciones de seguridad y salud adecuadas para sus trabajadores y trabajadoras, junto a programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso e incluso turismo y los recursos para el desarrollo de toda la infraestructura necesaria para el cumplimiento de los mismos.

En esta ley también queda establecida la obligatoriedad para los entes empleadores de abstenerse de realizar actividades o tareas que generen una conducta ofensiva, maliciosa o intimidatoria, donde se evidencie un daño psicológico o moral a los trabajadores y trabajadoras, evitando a toda costa la degradación de la condición

humana, el ambiente de trabajo, la presencia de violencia física, el aislamiento o la obligatoriedad de generar un empleo que conlleve al aislamiento extremo.

Ahora bien, recientemente en la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores, y las trabajadoras (LOTTT) (2012) se consagra por primera vez en la normativa sustantiva laboral la figura del acoso laboral y sexual, para lo cual el legislador dispuso tres (03) artículos en que define los supuestos tanto del acoso laboral como el acoso sexual; asimismo, contempla la posibilidad de buscar medidas que garanticen la prevención en estos casos, todo ello contemplado en los artículos 164 al 166; siendo la última partes del articulado del capítulo V que se refiere al acoso laboral y sexual.

En el caso del acoso laboral, establece como supuesto de hecho que el mismo se constituye como un hostigamiento o conducta abusiva, y que la mismas deben ser en forma recurrente o continuada, teniendo como sujeto o sujetos activos del mismo el patrono o sus representantes, así como también o uno o más integrantes del grupo de trabajadores de la organización.

Para que se configure este tipo de hostigamiento debe tener como objetivo el de atacar contra la dignidad, incluso con la integridad bio-psico-social del trabajador, pudiendo traer como consecuencia la perturbación del trabajador o la trabajadora en el ejercicio de sus funciones o labores, además pudiese poner en riesgo su trabajo, comprometiendo seriamente las condiciones de medio ambiente laboral.

En cuanto al acoso sexual, de acuerdo a lo estipulado en la LOTTT (2012); debe constituirse un hostigamiento o conducta no deseada y no solicitada de naturaleza sexual, la cual puede ser de forma aislada o mediante una serie de incidentes, teniendo como sujeto activo directamente responsable del mismo el patrono o sus representantes, cuyo objetivo principal está centrado en dar, mantener o quitar algún beneficio de la relación de trabajo a cambio de favores de tipo sexual, pudiendo afectar la estabilidad laboral del trabajador.

Además, el artículo 166 de la LOTTT (2012) obliga a los patronos a promover acciones para prevenir el acoso laboral y a encargarse de apoyar al trabajador en cuanto a la gestión de la denuncia correspondiente ante los organismos competentes. Sin embargo, esta regulación a pesar de presentar un avance en cuanto a las garantías para el trabajador, aún deja vacíos

Actualmente, el acoso laboral a pesar de contener medidas prohibitivas y de sanción en el marco de las leyes antes mencionadas, no están establecidos claramente las acciones que deben seguir los patronos, patronas, trabajadores y trabajadoras para promover, difundir, prevenir y denunciar estas conductas en contra del respeto de la dignidad humana sobre quienes realizan su actividad económica bajo una relación laboral pública o privada.

Además, según lo contemplado en esta ley, es responsabilidad de las propias víctimas, ya agobiadas por el problema que están pasando, difundir esta situación ante el patrono y denunciar ante las instituciones penales, cuestión que se complica cuando en

realidad un empleado acosado por lo general se siente deprimido, amenazado, con baja autoestima y temeroso, creándole una presión psicológica que probablemente disminuya su capacidad para hacer frente a este problema dejando en evidencia al acosador o bien haciendo las denuncias legales respectivas.

Aunado a lo anterior, la escasa información divulgada dentro del ambiente laboral sobre el basamento legal para prevenir este tipo de acoso, así como sancionar al agresor, limita el conocimiento explícito de los deberes y derechos de los trabajadores y trabajadoras en materia de la prevención del acoso laboral, al igual que las acciones que deben cumplir los patronos para el control de conductas que atenten contra la salud de los empleados a su cargo.

Asimismo, en Venezuela existe una escasa promoción entre el patrono y trabajador de la normativa para prevenir el acoso laboral, siendo de igual importancia, constatar el contenido de la normativa vigente en cuanto a las sanciones para las personas que activamente actúan como acosadoras, como una forma de proteger a la víctima minimizando la ocurrencia de este tipo de violencia en el ámbito laboral.

Por otra parte, luego de presentarse el fenómeno laboral, el afectado en consecuencia se expone a perder oportunidades al no poder acceder como agraviado o agraviada a un conjunto de pretensiones reclamadas que por derecho de acción le corresponde al sentirse violados sus derechos laborales, generando un terreno fértil para la negligencia, impericia e impunidad.

Mientras que las causas de los efectos nombrados anteriormente son el resultado, entre otros aspectos, de la falta de experiencia de los líderes de las empresas para el manejo del acoso laboral una vez detectados los síntomas de su ocurrencia, lentitud de los procesos legales en caso de formalizarse la denuncia respectiva, pues se debe tomar en cuenta que los trabajadores y trabajadoras pueden no denunciar el caso debido al temor a represalias o amenazas por parte del acosador, esto sucede por el desconocimiento de sus derechos de ley que le protegen del acoso moral en el ámbito laboral

Sin embargo, a pesar de que en Venezuela al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales se le atribuye un rol protagónico en la prevención tanto de accidentes, como de enfermedades ocupacionales; actualmente no ha desarrollado una estrategia formal y obligatoria para los patronos en cuanto a informar, prevenir y corregir conductas hostiles en las empresas.

En consecuencia, el acoso laboral como riesgo psicosocial debe atacarse de inmediato, debido a que conduce a la generación de problemas emocionales, físicos y psíquicos de la víctima, afectando negativamente las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y familiar. De igual manera, pone en riesgo el clima laboral y la productividad de la empresa, de lo contrario se convertiría en un fenómeno que cada día cobrará mayor fuerza, produciendo consecuencias nefastas, a nivel personal, social y organizacional.

RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CONTEXTO LABORAL VENEZOLANO

Dentro del ambiente laboral se presentan situaciones que requieren la atención de quienes se encargan de mantener la armonía y satisfacción de sus trabajadores. Uno de los riesgos presentes son los de aspecto psicosocial, la cual de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1986, citado por Soler, 2008), evidencia la problemática de este concepto y lo califica como confuso y difícil de entender, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de sus percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento, y la satisfacción en el trabajo OIT.

En relación a los factores de riesgo psicosocial, Soler (2008) considera que producto de los cambios evolutivos que han tenido las actividades de trabajo, se han originado mejoras en la calidad de vida de los trabajadores, pero además hay que sumarle la aparición de una serie de factores negativos. Así surgen los riesgos psicosociales en el trabajo, que de acuerdo a lo mencionado anteriormente no son más que aquellos aspectos del entorno laboral capaz de afectar de manera negativa la salud de los trabajadores.

Del tal modo, el autor plantea que en relación a una entrevista de población activa realizada por la Comisión Europea de 1999 se estima que las enfermedades causadas por estrés, violencia en el trabajo, acoso o intimidación son las causantes del 18 % de los problemas de salud laboral actuales.

En este mismo orden de ideas, Kahale (2009) menciona algunos factores de riesgo psicosocial, entre ellos los individuales, considerados así por afectar a un trabajador, referidos al contenido del trabajo (exceso de trabajo, trabajo monótono), a las tareas individuales o a las características personales, derivadas del contexto de organización de la empresa, papel o rol de la organización, incertidumbres sobre el desarrollo de la carrera profesional, falta de reconocimiento del rendimiento laboral, alta de recursos humanos y materiales para realizar las tareas que se encomiendan, además de los cambios en la organización.

Kahale (2009) menciona también los factores externos a la empresa, relacionados con los problemas en las relaciones interpersonales con clientes, conflictos familiares, los derivados del entorno donde esté ubicada la empresa, el ambiente político y social, y las leyes que regulan el funcionamiento empresarial, relacionadas con la relación laboral.

Por otra parte, el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006) de la **Unión General de Trabajadores** de España (**UGT**), considera los factores psicosociales a todos aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Asimismo, Cortés (2007) define los riesgos psicosociales como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa derivados por una parte, del contenido del trabajo y el entorno en que se desarrolla; y por otra, por las características individuales del trabajador y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

TIPOS DE RIESGO PSICOSOCIAL

En la búsqueda de promover condiciones de trabajo saludables para proteger la salud de los trabajadores, así como su seguridad, se han realizado investigaciones sobre los aspectos que influyen negativamente en el rendimiento laboral, como el trabajo realizado por Boada y Ficapal (2012), quienes manifiestan la necesidad de desarrollar una cultura de la prevención en las organizaciones, dando a conocer información sobre los tipos riesgos psicosociales, siendo insistentes sobre la importancia en materia de salud y prevención de riesgos psicosociales.

Los autores dan a conocer algunos tipos de riesgos psicosociales, entre ellos, el mobbing o acoso laboral, el estrés laboral y burnout. Otros tipos de reciente reconocimiento son la adicción al trabajo, el tecnoestrés y la fatiga laboral. El mobbing hace alusión a los accidentes en el trabajo, a la tensión fisiológica y al agotamiento ocasionado por largas jornadas laborales, así como a las tareas monótonas.

En cuanto, al estrés laboral los autores explican que proviene de un desequilibrio entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del trabajador. El burnout es un tipo de estrés crónico cuya consecuencia es una manifestación del afectado de no poder más, sintiendo un agotamiento psíquico o desgaste personal, originado por el agotamiento físico, emocional y mental motivado por el estrés excesivo.

La adicción al trabajo se refiere a la necesidad excesiva e incontrolable de trabajar incesantemente, afectando la salud, la felicidad y las relaciones de la persona, presentando una tendencia compulsiva relacionada con el trabajo duro y con dificultades para relajarse después de trabajar.

El tecnoestrés es un riesgo psicosocial ligado al uso de la tecnología, produciendo un grado de afección mental producido por el uso descontrolable de la tecnología, incluyendo la posibilidad de convertirse en adicto a la tecnología. Por último, la fatiga laboral es una consecuencia de las altas exigencias laborales, superando las posibilidades psicofisiológicas del trabajador, dando lugar a una pérdida transitoria de la capacidad para ejecutar el trabajo.

En la actualidad, los individuos están inmersos en exigentes actividades, ocasionando agotamientos en su capacidad física e intelectual, derivados de una sociedad globalizada y consumista, lo cual produce en ellos un alto nivel de exigencia, acelerando sus ritmos de vida, demandando mayor actividad física, mental y emocional.

En este sentido, Kahale (2009) determina el estrés laboral como un tipo de riesgo psicosocial, señalándolo como un fenómeno cada día más habitual y con derivaciones

significativas, pudiendo perturbar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores y, a su vez, deteriorando la salud de las organizaciones. “La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajador ha cambiado radicalmente en los últimos tiempos”, afirma Peiro (2001 citado por Kahale 2009, p.53).

Asimismo, tareas de todo tipo que tradicionalmente requerían fuerza muscular, actualmente requieren un esfuerzo mental debido en gran medida por la informatización del proceso de producción. El ritmo de trabajo ha ido aumentando continuamente, y con un número menor de trabajadores debe alcanzarse los mismos resultados o mejores. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio, adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional.

Al respecto, Cortés (2007, p.598) define el estrés laboral como “el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones en la que el fallo de estas respuestas puede tener importantes respuestas”. Para que se genere estrés en el trabajador es necesario que este perciba que las demandas del entorno (estresores) superen sus capacidades para afrontarlas y además, que la situación sea percibida como amenaza para su estabilidad.

Otro tipo de riesgo psicosocial es el síndrome de burnout el cual, en sus etapas más avanzadas, se manifiesta en una sensación prolongada de no poder más, de estar al límite de las fuerzas, de estar al punto de venirse abajo. Según Kahale (2009) esta figura ocasiona desgaste en el trabajador, producido por el agotamiento físico, emocional y mental, motivado por un proceso en el que se acumula un estrés excesivo, por una desproporción entre la responsabilidad y la capacidad de recuperación del empleado, sufriendo, posteriormente, problemas de salud.

En este orden de ideas, Fidalgo (2006) opina que las consecuencias individuales o síntomas que caracterizan el síndrome y partiendo de un enfoque psicosocial, el burnout se ha conceptualizado como un síndrome con sintomatología de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional es una respuesta de los trabajadores al sentir que ya no pueden dar más de sí debido entre otros aspectos, a la presión de condiciones del medio laboral no ajustadas al trabajador.

Adicionalmente, Kahale (2009) menciona el acoso sexual como una forma de discriminación que ocurre cuando una conducta no deseada de naturaleza sexual interfiere con el trabajo individual. Es un comportamiento que afecta a ambos sexos, aunque el número de mujeres afectada es mayor.

Se considera como la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afecta a la dignidad tanto de la mujer como la del hombre en el trabajo, que incluye los comportamientos de superiores y compañeros, cuando dichas actitudes sean indeseadas, irrazonables y ofensivas para el acosado.

Por su parte, Picos (2001, p.5) llama acoso u hostigamiento sexual a la “conducta de una persona investida de autoridad que solicita favores de tipo sexual a cambio de mejores posiciones laborales o recompensas de distinta clases”. El acoso sexual está constituido por varios elementos:

- El actor que solicita el favor (elemento activo).
- Un actor que recibe la demanda del favor (elemento pasivo).
- Las ventajas laborales que se ofrecen a cambio de la concesión del favor que se pide.
- La existencia de una posición de autoridad del solicitante del favor sin la cual no se daría estrictamente el tipo de acoso del que nos ocupa.
- La presencia de una amenaza, aunque sea en forma velada, de quien solicita el favor sexual, y siempre en función de su autoridad.

Explicado de otro modo, por acoso sexual puede entenderse la exigencia formulada por un superior, normalmente pero no siempre, de sexo masculino, a un subordinado suyo, normalmente pero no siempre, de sexo femenino, para que se preste a una actividad sexual importuna, de una solicitud sexual o de otras manifestaciones verbales, no verbales o físicas de índole sexual, con la finalidad o el efecto de coartar sin razón la actuación laboral de una persona o de crear un entorno de trabajo ofensivo, hostil de intimidación o de abuso.

CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Existen diversas opiniones acerca de los factores psicosociales que exponen riesgos en la organización, algunos pueden ser motivados de acuerdo a Cortés (2007) por aspectos como las características del puesto de trabajo, la organización del trabajo y las características personales.

En cuanto al primer aspecto, relacionado con las características del puesto de trabajo, Cortés (2007) explica cómo la evolución del trabajo ha permitido el paso de un tipo de trabajo donde el propio trabajador planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades, seguido por un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierde la perspectiva del producto final, convirtiendo el trabajo en monótono y repetitivo, generalmente no cualificado, marcado por el ritmo impuesto por la máquina o el proceso productivo, siendo controlado más por la máquina que por el mismo trabajador.

El mencionado autor, señala los tipos de factores psicosociales más relevantes relacionado al puesto de trabajo: iniciativa/autonomía, ritmo de trabajo, monotonía/repetitividad, nivel de cualificación exigido y nivel de responsabilidad. Al referirse a la iniciativa/autonomía establece que esta consiste en la posibilidad que tiene

el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, lo que constituye un importante factor de satisfacción.

Por el contrario, la falta de autonomía, que puede llegar a anular cualquier tipo de iniciativas, puede tener repercusiones negativas en el trabajador y ser causa de insatisfacción, pérdida de motivación, pasividad, empobrecimiento de capacidades y en algunos casos, dar lugar a ciertas patologías como ansiedad o alteraciones psicosomáticas.

Por otro lado, Llaneza (2009, p.411) define la autonomía como el “grado en que el trabajo permite a la persona que lo realiza organizar la tarea e incluso determinar los medios a utilizar. Desde el teletrabajo, que facilita una plena autonomía, hasta el imposible control de determinadas cadenas de fabricación”.

Por el contrario, la falta de autonomía en el trabajo puede incidir en las motivaciones, generando insatisfacción y repercutiendo en el rendimiento. El diseño de las tareas y la organización del trabajo deben ofrecer a las personas la posibilidad de intervenir sobre los diferentes aspectos que configuran el trabajo.

En relación con este punto, Soler (2008) plantea que la autonomía se considera un factor fundamental para la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores. La posibilidad de organizar el trabajo, regular su ritmo o determinar el orden en la que se han de realizar las tareas parecen elementos importantes que se deben considerar en el estudio de los factores psicosociales.

Por otra parte, Cortés (2007) manifiesta que los ritmos de trabajo son característicos de las tareas en cadena, repetitivas o no, induciendo al trabajador a encontrarse sometido al ritmo que la propia cadena le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación.

Este factor puede ser el causante de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad depresión, etc., que en todo caso vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación en este tipo de trabajo.

En cuanto a la monotonía/repetitividad el mencionado autor manifiesta que numerosos puestos de trabajo se caracterizan principalmente por su monotonía y repetitividad, como consecuencia de la organización científica del trabajo, en donde el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se ven limitados. Como consecuencia de este factor el trabajador pierde autonomía e iniciativa, pudiendo originar afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos u otras enfermedades.

Asimismo, Soler (2008) indica que la monotonía y la repetitividad provocan en el sujeto la percepción de que la tarea tenga poco sentido o bien cierto desconocimiento sobre el lugar que ocupa en el proceso productivo y su importancia. El trabajo monótono o

poco variado deriva en afecciones psicosomáticos tales como dolores musculoesqueléticos en espalda, miembros superiores, originando estrés y ansiedad.

Con respecto al nivel de calificación exigido, Cortés (2007) considera que mientras más alto sea el nivel de cualificación requerido para algún trabajo, más elevada será la satisfacción del trabajador contribuyendo al desarrollo de su personalidad. Para finalizar, el nivel de responsabilidad constituye un importante elemento para la satisfacción relacionada con la cualificación y retribución de los puestos de trabajo. Cuando la responsabilidad no se relaciona con el nivel de formación del trabajador, la probabilidad de que se produzcan errores puede causar la aparición de alternativas diversas.

Siguiendo con los factores de riesgo psicosocial mencionados por Cortés (2007), los relacionados con la organización del trabajo son producto de la estructura de la organización, la organización del tiempo de trabajo y por las características de la empresa.

Con relación a la estructura de la organización, el autor considera que el comportamiento de la persona se encuentra condicionado por sus propias características y la situación en la que se encuentra. Por ello, la organización adecuará su estructura para conseguir el máximo logro de satisfacción laboral, centrando sus actuaciones en los siguientes factores psicosociales: comunicación en el trabajo, estilos de mando y participación en la toma de decisiones.

Igualmente la comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima en el trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y tiene necesidad de comunicarse con los demás. Por lo tanto, Fernández (2010) afirma que la organización debe favorecer los flujos de comunicación desde los niveles inferiores hacia los niveles altos (dirección) y viceversa, desde los niveles altos (jefes) hacia los trabajadores. Igualmente debe favorecer la comunicación horizontal interpersonal y asegurar que la información llegue a todos.

En torno a la comunicación, Robbins (2004) la considera esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier grupo u organización, pues cumple básicamente cuatro objetivos: control, motivación, expresión emocional e información. Los problemas habituales de la comunicación como las distorsiones suelen ser las causas para los conflictos interpersonales, la insatisfacción del empleado y la reducción de su bienestar.

En relación al nivel de mando en la empresa, el líder puede adoptar diferentes estilos: autocráticos, paternalista, democrático, entre otros, siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficio aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar, enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa). Los estilos de mandos indicados pueden resultar aplicables a las empresas en general.

Con respecto a la participación en la toma de decisiones, Cortés (2007) asevera que si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya

que solo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se pueden llegar alcanzar compromisos en este tema.

Para que ello sea posible, es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiera la madurez necesaria, que vienen dada por la capacidad de funcionar por sí misma. De esta forma, con un estilo participativo, se logrará además de los objetivos de productividad, mayor información, comunicación y satisfacción de todas las personas implicadas en el proceso productivo.

Por otro lado, la falta de participación puede ser un factor causante de ansiedad y estrés en la medida en que su ausencia conlleve una falta de control sobre sus propias condiciones de trabajo. Al respecto, Fernández (2010, p. 78) asevera que la participación de los trabajadores “se debe de tener en cuenta a la hora de analizar las condiciones de trabajo, de manera que estas permitan y favorezcan la participación de los trabajadores en el control de la tarea que realizan”.

La participación tiene que darse tanto con los propios compañeros como con sus superiores (comunicación ascendente) y los subordinados (comunicación descendente), sin embargo, para que esto ocurra deben existir los caminos y vías adecuadas, pero es igualmente necesario que el propio sistema de trabajo favorezca la participación.

Adicionalmente, el autor refiere que la estructura organizativa y los procesos formales e informales son factores claves tanto para alcanzar los objetivos de la empresa como por su influencia en la salud y bienestar de los trabajadores, y suelen incluirse factores tales como la definición de las funciones, la comunicación y la participación.

El segundo factor mencionado por Cortés (2007), plantea que la organización del tiempo de trabajo constituye un factor fundamental de la organización de la propia empresa, ya que viene condicionada por los objetivos que la empresa debe cumplir, tales como: máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a la demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad. Aunque son múltiples las posibilidades de organización del tiempo de trabajo, se abordará en este punto el estudio de las jornadas de trabajo y descansos, y los horarios de trabajo.

Con respecto a las jornadas de trabajo y descansos el mencionado autor manifiesta que a la hora de establecer las jornadas de trabajo (su duración y distribución) deberá tenderse a la consecución del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador, por lo que deberá tener en cuenta, no solo su rendimiento, su consumo energético y su posibilidad de recuperación, sino también sus necesidades familiares y sociales. Una jornada de trabajo excesiva puede ser causa de fatiga en el trabajador, pudiendo además, si el tiempo de descanso es insuficiente, ser causa de una disminución de su rendimiento y un aumento de riesgo de accidentes o enfermedades.

En estrecha relación con la jornada de trabajo, se encuentra el tema de las pausas y descansos que se deben introducir en la misma, con el fin de permitir la recuperación del trabajador, evitando la fatiga en aquellos casos de trabajo monótono, donde se requieren

esfuerzos físicos importantes o se realice en condiciones ambientales desfavorables (ruidos, altas temperaturas, olores fuertes, entre otras). En relación a este punto el autor especifica que deben:

“Establecer pautas cortas y una mayor que suponga una rotura con el trabajo que se realiza, estudiando desde el punto de vista ergonómico su número, duración y distribución en función de la curva de la fatiga y recuperación, puede conducir no solo a un aumento de la productividad sino a una disminución del número de accidentes y de fatiga y a un mejoramiento del estado de salud en el trabajador”. (Cortés, 2007, p. 593)

Sobre este punto, Fernández (2010, p. 80) plantea que:

“Una jornada excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la jornada laboral significa restar tiempo a la vida social, familiar y al ocio y sobre todo al descanso. Es por ello la importancia de las pausas que permiten al trabajador recuperarse y luchar contra la fatiga, y se debe considerar el número a realizar, cuando hay que hacerla y la duración de las mismas”.

En relación a los horarios de trabajo, según Cortés (2007), se pueden distinguir tres tipos de horarios: flexibles, a turno y nocturno. El trabajo flexible permite que el trabajador organice su tiempo de trabajo y lo adapte a sus necesidades personales, familiares o sociales. Normalmente conlleva que una parte del horario sea común para todo los trabajadores, pudiendo el trabajador decidir libremente el tiempo de inicio y finalización del trabajo.

Cuando el periodo de actividad de la empresa comprende un número de hora superior a 8, normalmente 16 o 24 horas de trabajo diario, se requiere la implantación del horario a turnos. Lo que conlleva generalmente una rotación de horarios. El trabajo nocturno puede considerarse como uno de los turnos del horario a turnos, en cuyo caso es discontinuo, o bien implantarse de forma fija cuando las circunstancias lo requieran.

En ambos casos, sea trabajo nocturno o a turnos, puede dar lugar a problemas fisiológicos como insomnios, fatiga, trastornos digestivos o cardiovasculares y problemas psicológicos y sociales (deterioro de la relación familiar, profesional y social, trastornos sexuales, etc.)

Al respecto, Fernández (2010) plantea que en el mundo actual los horarios de entrada y salida del trabajo tradicionales hacen difícil compatibilizar el mundo laboral con el familiar. Son muchas las parejas que trabajan ambos cónyuges. Esto implica tener que realizar una serie de tareas domésticas antes de salir de casa, solucionar el transporte escolar de los hijos, etc., y ello complica la necesidad de disponer a lo largo de la semana de cierto tiempo libre.

Por otra parte, muchos trabajadores, sobre todo los jóvenes, combinan su actividad profesional con otras actividades que hoy se consideran socialmente normales para su

desarrollo personal. Es necesario por tanto, un acuerdo entre las partes que satisfagan al mismo tiempo las necesidades de la empresa y las aspiraciones de los trabajadores, lo que está generando unas nuevas relaciones en la empresa y sus trabajadores.

En resumen, la organización del tiempo de trabajo se está convirtiendo en una dimensión fundamental de la organización de la empresa. Igualmente la duración de la jornada (diaria, mensual, anual) estructura la vida de la gente, su descanso, su ocio, su participación social, repercute en su salud.

El último factor psicosocial mencionado por Cortés (2007) son las características de la empresa, las cuales influyen en la calidad de vida del trabajador, por lo que siempre que sea posible deberán tenerse en cuenta desde la fase de proyecto o diseño. Entre ellas se analizarán las debidas a su actividad, localización, morfología, dimensión e imagen de la empresa.

La actividad de la empresa, el producto que fabrica o el tipo de servicio que presta constituyen factores psicosociales que afectan al bienestar del trabajador, tanto en su ámbito laboral como social. Pudiendo constituir un importante factor de satisfacción si los productos que fabrican o los servicios que prestan son valorados positivamente por la sociedad.

La ubicación de la empresa constituye un importante factor de bienestar pero también puede dar lugar a problemas de naturaleza tanto psíquica, como social. Una empresa que obligue al trabajador a realizar largos desplazamientos desde su vivienda al centro del trabajo con los problemas que ello conlleva de tráfico, tiempos de espera, transporte o incluso que haga necesario el traslado de su familia a otra vivienda o ciudad puede hacer al trabajador menos resistente ante la demanda de su trabajo y más vulnerable ante las situaciones de estrés. Por el contrario, la empresa situada en un entorno agradable con buenos medios de comunicación, contribuye a mejorar el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores.

De igual forma, el diseño del lugar de trabajo, comprendiendo los aspectos relativos a espacio disponible por trabajador, distribución y acondicionamiento del espacio (evitando puestos de trabajo aislados o confinados), equipamientos sociales, lugares para descanso, posibilidad de trabajo en grupo, posibilidad de comunicación sin ruidos ni interferencias, puede contribuir a crear situaciones de confort, satisfacción y bienestar. Pero si el diseño es inadecuado puede conllevar a situaciones de estrés e incluso trastornos psicopatológicos graves como la claustrofobia (miedo a los espacios cerrados) o a la agorafobia (miedo a los espacios abiertos).

En cuanto al tamaño de la empresa, este puede originar riesgo de origen psicosocial ya que su dimensión marcará unas características que pueden dar lugar a la aparición de situaciones de estrés o insatisfacción. Así, en la gran empresa es probable que exista una mayor preocupación por los temas de prevención y formación, la estabilidad en el empleo es mayor, existe mayores posibilidades de promoción o cambio de puesto, su organización está más consolidada, suelen contar con servicios sociales, etc., mientras que la pequeña presenta otras características, como mayor autonomía e iniciativa, tareas

variadas, comunicación más fluida y personalizada, horarios con mayor flexibilidad, entre otras características.

Lo anterior conduce en general, a que el trabajador de la pequeña empresa se encuentre más satisfecho con su trabajo, al sentirse necesario y valorado, frente al trabajador de la gran empresa, donde las comunicaciones se dificultan, viéndose afectado por situaciones de estrés e insatisfacción.

Igualmente es importante la imagen de una determinada empresa ante la sociedad, en virtud de la información que esta tiene de ella, repercutiendo en la que tienen de los trabajadores de la misma. Lo que constituye para el trabajador una fuente de satisfacción, al mejorar su status y su prestigio.

Por su parte, Soler (2008) presenta en su investigación una clasificación de los factores de riesgos psicosociales en el trabajo siguiendo la propuesta del INSHT (1996), agrupados en tres categorías: de organización del tiempo de trabajo, de tarea y de estructura de la organización (ver cuadro 1)

Cuadro 1. Categorías de los riesgos psicosociales en el trabajo

CATEGORÍAS	FACTORES PSICOSOCIALES
Organización del tiempo de trabajo	Horario de trabajo Turnicidad Nocturnidad
Tareas	Ritmo de trabajo Conflicto de ambigüedad de rol Monotonía Repetitividad Autonomía Carga mental Cualificación profesional
Estructura de la organización del trabajo	Comunicación Estilo de dirección Participación Otros elementos organizativos

Fuente: Soler (2008, p.11)

En relación a la organización del tiempo de trabajo, el autor incluye aspectos como el horario de trabajo, los turnos y la nocturnidad. El horario laboral, conforma la forma de vida de la población activa, siendo determinante para el desarrollo de la fatiga percibida por el empleado.

El trabajo a turnos y nocturno, plantea un conjunto de problemas centrados en las consecuencias derivadas del constante cambio de horario, incidiendo en la vida familiar y social, así como en la salud del trabajador afectada por las jornadas nocturnas, afectando el ritmo de la actividad biológica, hábitos alimenticios, trastornos del sueño, entre otras alteraciones en la salud del trabajador.

Las tareas se refieren al conjunto de aspectos exigibles en el desarrollo laboral de la persona en la organización. Entre estos aspectos se pueden mencionar el ritmo de trabajo relacionado con el volumen de trabajo exigible en un determinado tiempo, el conflicto referido a la existencia de demandas conflictivas que el trabajador no quiere cumplir, la ambigüedad de rol definida como la falta de claridad sobre el trabajo a desempeñar, la monotonía y la repetitividad de la tarea las cuales provocan en el individuo la percepción de que la tarea tenga poco sentido, derivándose de ello afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y psicosomáticos como dolores musculoesqueléticos, estrés y ansiedad.

La autonomía constituye un factor psicosocial fundamental para la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores, la carga mental por producir alteración temporal disminuyendo la eficiencia mental y física, la cualificación y el estatus profesional, constituyen otros factores relacionados con las tareas.

Adicionalmente, la estructura de la organización del trabajo consiste en la forma en que se combina la tecnología, los sistemas, los materiales y el trabajo para la obtención de un producto o servicio determinado. Además de los procesos de trabajo, las normas, el manejo de los recursos humanos, la cultura organizacional, produciendo un impacto en la productividad, satisfacción y salud de los trabajadores.

La comunicación es fundamental para el correcto funcionamiento de cualquier grupo u organización, cumpliendo con los objetivos de control, motivación, información y expresión emocional. Sin embargo, de la comunicación puede derivarse problemas cuando se distorsiona el mensaje, creando conflictos interpersonales, insatisfacción del empleado y reducción de su bienestar.

El estilo de dirección determina el funcionamiento del grupo para alcanzar una meta. El estilo autoritario constituye la base de numerosos problemas relacionados con el trabajo, creando un clima organizacional rodeado de estrés, ansiedad y hostilidad. Por el contrario, los líderes carismáticos reducen los niveles de estrés en sus subordinados, mayor bienestar y satisfacción en los trabajadores.

La participación como factor psicosocial en la estructura organizativa del trabajo influyendo en la productividad de los empleados, de este modo, la ausencia de participación causa ansiedad y estrés en la medida que conlleva un descontrol del individuo sobre sus propias condiciones de trabajo. En cambio, la participación contribuye al crecimiento personal y profesional, buscando soluciones a los problemas, aportando ideas, incentivando el trabajo en equipo y a mejorar la comunicación.

Entre los factores organizacionales que pueden influir en la estructura organizativa, se encuentra según Soler (2008) el futuro inseguro en el empleo, la falta de autonomía, la carencia de formación, las grandes responsabilidades, ambiente laboral peligroso, conflictos grupales, predecir y controlar resultados, exigencias emocionales, entre otros.

Otra clasificación de los factores de riesgos psicosociales es la presentada por ITACA (2006, p.19) en su publicación, donde se deja claro que estos factores de riesgos están representadas por “aquellas condiciones de trabajo que pueden tener una influencia

significativa sobre la seguridad y a salud del trabajador”. La clasificación viene dada según su origen y su naturaleza.

Según su origen, pueden presentarse estos factores de riesgo por las sustancias o productos que se manejan en los diferentes procesos labores, entre ellos los residuos biológicos, material radiactivo, disolventes y estructura del lugar de trabajo. Según su naturaleza, pueden ser físicos como los ruidos, químicos como sustancias plaguicidas, biológicos derivados de enfermedades contagiosas adquiridas en el lugar de trabajo.

REPERCUSIONES DEL ACOSO LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL EN EL CONTEXTO JURÍDICO LABORAL VENEZOLANO

El acoso laboral puede desencadenar una enfermedad profesional, dando lugar a efectos en muchos casos irreversibles para el trabajador, tal como lo señala Sastre (2009), llegando incluso a la incapacidad. A su vez, Piñuel (2001) señalan que el daño ocasionado por el mobbing inflige a la víctima más allá de la esfera individual, produciendo una serie de daños colaterales de gran magnitud en su vida relacional, esto es entre compañeros de trabajo, cónyuge, entorno familiar, amistades, entre otros.

Por su parte, Rivas (2003) explica que como consecuencia del acoso laboral padecido por la víctima aparecen efectos de origen psicológico, los cuales envuelven gradualmente al acosado, además surgen complicaciones físicas, quebrantando su salud. El grado de dificultad depende de la resistencia natural de la persona, su fortaleza mental, así como su capacidad defensiva ante las agresiones, vinculando la aparición de los trastornos con la acción constante e incansable de su agresor, afectando sus relaciones interpersonales.

Entre tanto, Boada y Ficapal (2012) insisten en cuanto al punto de partida del acoso laboral, el cual tiene relación con el abuso de poder, las maniobras perversas y la empresa indulgente. Sin embargo, hacen referencia a la opinión de otros autores, quienes manifiestan la relación de la insatisfacción, monotonía laboral, edad, raza, envidia, inseguridad en el trabajo, competición por las tareas, así como debilidad ante los superiores, con el mobbing.

Lo anterior, desarrolla unos efectos generales en la víctima. Leymann (1996), citado por Boada y Ficapal (2012), realizó un estudio donde obtuvo como resultado que los efectos del acoso laboral debilitan la comunicación adecuada de las víctimas, afecta las relaciones sociales, disminuye la reputación personal del afectado, no se le asignan tareas importantes y repercute en la salud física.

Así mismo, Einarsen, Raknes, Matthiesen y Hellesoy (1994) citado por los autores mencionados, encontraron en su estudio distintas consecuencias del acoso laboral, tales como: la exclusión, el aislamiento social, la depreciación del trabajo y esfuerzos laborales, la exposición a comentarios injuriosos, hasta insinuaciones sexuales no deseables. Por tanto, señalan múltiples efectos en las víctimas en sus relaciones interpersonales, de pareja, en su vida social, en la esfera familiar, en la economía, en la empleabilidad y en la salud tanto física como psicológica.

EFFECTOS PSICOLÓGICOS

El acoso laboral produce efectos en el trabajador que lo inducen a cambios de actitudes hacia las personas en su entorno, tanto laboral como personal. La presión ocasionada sobre la víctima se prolonga en el tiempo, alcanzando elevados niveles, produciendo una ruptura psicológica, tal como lo indica Piñuel (2001), luciendo en ocasiones una apariencia aparatosa, mediante la cual todo el organismo y la psique de la víctima parecen decir “no puedo más”, ocasionando dos tipos de crisis nerviosas.

Por un lado, las crisis producidas por alteraciones psicológicas, siendo manifestaciones o síntomas de enfermedades mentales subyacentes, requiriendo en algunos casos hospitalización y/o tratamiento inmediato.

El otro tipo de crisis tiene su origen en el psicoterror, donde el acosador fomenta la percepción de que algo sucede con la víctima, desvinculando su responsabilidad, estigmatizándola en su entorno laboral, dando a conocer sus males. De esta forma, la víctima muestra una reacción ante un ataque ilegítimo, malicioso y continuado, perpetrado por otro(s), cuya pretensión es eliminar psicológicamente a la persona elegida como objetivo.

Dado a conocer el planteamiento anterior, vale dar a conocer lo planteado por Sastre (2009), quien menciona los efectos psicológicos provocados por el acoso laboral:

1. Lento deterioro de la confianza en sí mismo y en sus capacidades profesionales.
2. Proceso de desvalorización personal.
3. Desarrollo de la culpabilidad.
4. Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
5. Somatización del conflicto: enfermedades físicas.
6. Insomnio, ansiedad, estrés, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
7. Inseguridad, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
8. Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador.
9. Agresividad y aumento de la conflictividad con la familia.
10. Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima, cansados de la obsesión con el problema.
11. Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.
12. Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos.

Por su parte, Rivas (2003) explica dos variantes dentro del cuadro clínico del afectado: la depresiva y la de estrés-ansiedad. En cuanto a la fase depresiva, el trabajador manifiesta cansancio emocional, desesperanza, aparición de actitudes negativas en el trabajo, absentismo laboral, sensación de pánico, pérdida del apetito sexual, desarrollando además un concepto autonegativo, con tendencia al aislamiento, con una actitud de rechazo hacia otras personas, sintiendo finalmente, una pérdida de todo sentimiento gratificante hacia el trabajo.

Con respecto a la fase de estrés-ansiedad, presenta irritabilidad, pesadillas relacionadas con el trabajo, búsqueda de situaciones de soledad y aislamiento. Lo más grave de todos estos efectos psicológicos, es que conducen a la víctima hacia el suicidio.

CONSECUENCIAS LABORALES

Las consecuencias en el área laboral, producto del mobbing, suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima. En este caso, se suele solicitar una baja laboral por estrés, durante la cual la empresa puede llevar a cabo el despido o negarse a abonarle el salario, difundir rumores sobre la víctima y mentir sobre su salida de la empresa, tal como lo señala Piñuel (2001).

Con ello consigue presentar una imagen negativa de la víctima, lo que contribuye a disminuir su empleabilidad, y que vaya considerándose a sí misma incapaz para trabajar, y mostrando expectativas negativas sobre su rendimiento y desempeño laboral.

De tal manera, que el acoso laboral ocasiona daños en la víctima, trascendiendo a la esfera individual, produciendo consecuencias colaterales de gran magnitud en la relación con los compañeros de trabajo, sintiendo exclusión y rechazo, miedo de mantener relaciones con la víctima para evitar represalias del acosador.

En otras ocasiones, el personal se suma como acosador, sirviendo de colaboradores para el aniquilamiento psicológico. En otros casos, la víctima se siente traicionada por los compañeros de trabajo, la cual se materializa en falsos testimonios, robos, mentiras deliberadas, calumnias, rumores, fabulación, entre otros.

En todo caso, se podría decir que las consecuencias laborales sobre la salud de la víctima dependen de la duración del acoso, la intensidad de la agresión así como su propia vulnerabilidad. El impacto del acoso es más fuerte si se trata de un grupo contra una sola persona, en lugar de un solo individuo, también parece que el acoso de un superior es más grave al de un compañero. Se han descrito síntomas clínicos en la víctima entre los cuales cabe distinguir diferentes estadios, según Suárez y otros (2009):

- Estadio de autoafirmación. La víctima detecta el conflicto o el trato despectivo, interpretando que la razón está de su parte y que existe un mal entendido.
- Estadio de desconcierto. La víctima se siente desconcertada, duda, no sabe lo que está pasando y comienza a pensar en su probable responsabilidad sobre lo ocurrido.

- Estadio de indefensión. En esta fase, la víctima se esfuerza para agradar y para que le tengan en mejor consideración; este esfuerzo termina desencadenando un sentimiento de impotencia e indefensión que culmina en un estado depresivo.
- Estadio traumático o de ansiedad. Si el acoso persiste, la víctima suelen sentirse vulnerable y presentar un estado de ansiedad, siendo frecuentes las conductas impulsivas y la pérdida de control.
- Estadio de estabilización crónica. Es probable que perdure un sentimiento de desvalorización y falta de autoestima, pudiéndose establecer un estado ansioso-depresivo y el trastorno de estrés postraumático.

EFFECTOS FAMILIARES, SOCIALES Y COMUNITARIOS

El mobbing da lugar a alteraciones sociales importantes, de acuerdo a Fuertes (2004), repercutiendo tanto en el medio inmediato donde se producen como en el colectivo social que lo rodea. Entre estos efectos pueden mencionarse: la pérdida de trabajo, incremento del gasto debido a las jubilaciones anticipadas, sobrecarga de los servicios sanitarios, así como la atribución negativa al trabajo.

A su vez, Rivas (2003) menciona los efectos sobre la vida privada y familiar de la víctima, indicando la frecuente recurrencia al alcohol, empleándolo como un inseparable consuelo para su silencioso padecimiento, agravando más la situación, pues sienten un estímulo, aunado a una engañosa euforia, aumentando la sensación depresiva. Aunado a lo anterior, cabe mencionar la tendencia a emplear fármacos somníferos tranquilizantes, agravando el cuadro clínico, destruyendo a la persona.

Estos efectos son devastadores para la vida familiar y personal, porque la víctima se traslada su sufrimiento a familiares, amigos y personas que habitualmente lo rodean. Se presentan conductas agresivas, irritables, despego familiar, ocasionando rupturas conyugales, así como abandono paulatino de familiares, llegando a la pérdida del trabajo, sumergiéndose en la peor de las soledades.

Así mismo, Piñuel (2001) explican que la relación conyugal se resiente fuertemente con el acoso laboral, pues este desencadena tensiones en la relación, ocasionando en muchos casos la ruptura del vínculo por falta de empatía del cónyuge hacia la víctima, por cuestionamiento por parte del cónyuge de la postura adoptada por la víctima ante el acoso, la comunicación conyugal se centra sistemáticamente en el tema laboral del acoso, dando lugar a críticas, culpas por no encontrar una solución, aunado a la negativa de la pareja del abandono del trabajo por parte del acosado.

Adicionalmente, el acoso laboral ocasiona daños en la esfera familiar y social, deteriorando la relación con su entorno fuera del trabajo, dando lugar a secuelas como: violencia con los hijos, aumento de los conflictos familiares, incremento de la morbilidad de los hijos, retraimiento de la víctima hacia sus familiares, abandono de amigos, falta de apoyo de amigos y familiares para buscar una solución, huida de las personas de su entorno, cansados de los síntomas de estrés postraumático y de la obsesión de la víctima

por su acoso, además de la estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos, produciendo la capacidad de empleabilidad de la víctima, entre muchos otros efectos.

REPERCUSIONES PSÍQUICAS

El mobbing ocasiona efectos psíquicos en el individuo, provocados por la intensa estigmatización originada por el acoso, así lo señalan García y Rolsma (2003), entre los cuales se pueden mencionar: ansiedad, estado de ánimo depresivo, apatía o pérdida de interés por actividades que previamente le interesaban o le producían placer, alteraciones del sueño (insomnio e hipersomnia), profundos sentimientos de culpabilidad, aumento del apetito, distorsiones cognitivas (fracaso, culpa, ruina, entre otros), hipervigilancia, fragilidad emocional con llanto frecuente, ideas de suicidio no estructuradas, sin plan ni intentos de suicidio, sentimientos de impotencia e indefensión, entre otros.

Aunado a lo anterior, el acoso produce a la víctima miedos al lugar de trabajo, a enfrentarse con su jefe, miedo a volver a trabajar y a no ser capaz de desempeñar su trabajo adecuadamente, miedo a salir a la calle, expectativas negativas sobre su futuro, atención selectiva hacia todo aquello relacionado con el fracaso, disminución de la capacidad de memoria y dificultades para mantener la atención y pensamientos recurrentes sobre la situación de mobbing.

Al respecto, Gómez, Burgos y Martín (2003) refieren que el acoso laboral produce en la víctima cambios de personalidad con predominio de rasgos obsesivos: actitud hostil, y suspicacia, sentimiento crónico de nerviosismo, hipersensibilidad con respecto a las injusticias; también ocasiona rasgos depresivos, como es el caso de los sentimientos de indefensión; además, puede dar lugar a una alteración del deseo sexual o hipo actividad sexual.

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación y tomando en cuenta los resultados que permitieron analizar la prevención orientada a evitar el acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral venezolano, se presentan las siguientes conclusiones:

En relación al primer elemento abordado en este artículo, se concluye que el riesgo psicosocial es cualquier situación relacionada con una inadecuada organización del trabajo y deficiencias en las interacciones sociales del trabajador que afectan su estado de salud integral en las dimensiones física-mental-bienestar social.

En este sentido, los tipos de riesgos psicosociales más frecuentes son el estrés laboral, el síndrome de Burnout, acoso sexual y acoso laboral suscitados por las características del trabajo realizado, las condiciones bajo las que se desarrolla o bien, por el efecto negativo ejercido por una persona con la intención de perjudicar a otra con la finalidad de que se retire de la organización.

De los tipos de riesgo identificados, se hizo especial énfasis en el estudio del acoso laboral como riesgo psicosocial en el contexto laboral venezolano, teniendo como

característica distintiva presentarse como un maltrato continuado del trabajador con el objetivo final de hostigar, agobiar y atacar su resistencia psíquica para que abandone, bien de forma voluntaria o por despido, el puesto de trabajo. Se trata entonces, de una forma de violencia psicológica aplicada con la finalidad de destruir su reputación, afectar negativamente su estado de salud integral, perturbando el normal ejercicio de sus funciones.

Asimismo, al clasificar los factores de riesgo psicosocial se evidenciaron tres áreas fundamentales donde estos se concentran: las características del puesto de trabajo, organización del trabajo y características personales. Tales aspectos son objeto de profundas reflexiones en la empresa contemporánea para brindar a los trabajadores condiciones de trabajo seguras que eviten accidentes laborales y a la vez faciliten su pleno desarrollo, coordinando sus capacidades con los recursos disponibles, disminuyendo situaciones riesgosas a la salud psicofísica, como la conflictividad interpersonal, estrés laboral y el acoso u hostigamiento.

En relación al segundo elemento abordado en este artículo, los efectos principales del acoso laboral son de tipo psicológico manifestados en alteraciones emocionales y de la personalidad, siendo frecuente la depresión, irritabilidad, ansiedad, preocupación, baja autoestima, estrés, entre otros; que al no ser controlados debidamente pueden favorecer la aparición de enfermedades relacionadas como por ejemplo, trastornos digestivos, cardiovasculares, hormonales, alérgicos, entre otros.

Igualmente, el acoso laboral ejerce efectos notables a nivel laboral, puesto que debido al reiterado ataque al equilibrio psicológico-emocional del afectado, este disminuye su calidad de trabajo, pierde la concentración en las tareas, además de ausentarse temporalmente al lugar de trabajo por enfermedad, lo cual disminuye el rendimiento y productividad. Asimismo, es importante acotar los efectos laborales en cuanto al incremento de gastos en indemnizaciones por bajas laborales, incapacitaciones y sustitución de empleados.

Por otra parte, se presentan efectos familiares, sociales y comunitarios, relacionados con la alteración del estado emocional del afectado que perturba igualmente la armonía de sus relaciones socio-familiares al reflejar en las mismas la problemática experimentada a nivel laboral. Dependiendo de la profundidad del acoso, se pueden desencadenar efectos psíquicos como los relacionados a la alteración del sueño, ideas obsesivas, actitud defensiva e hipersensibilidad a la crítica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azzorini, S.; Bail, V. y Miramón, V. (2004). El acoso psicológico en los quirófanos. Documento en línea. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuin/v12/v12a12.pdf>. Consulta: 17/03/2011.

Boada, J. y Ficopal, P. (2012). Salud y trabajo: Los nuevos emergentes riesgos psicosociales. España. Editorial UOC.

Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución Nacional de la República Bolivariana de

- Venezuela. Gaceta Oficial 36.860. Venezuela.
- Cortés, J. (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene del trabajo. España. Editorial Tébar, SL.
- Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo". España. Editorial Club Universitario.
- Fidalgo, M. (2006). Nota Técnica de Prevención 705: síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención. Documento en línea. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/insht/>. Consulta: 25/01/2011.
- Fuertes, J. (2004). Acoso laboral mobbing psicoterorismos en el trabajo. España. Arán Ediciones, S.L.
- García, P. y Rolsma, D. (2003). Trabajando con el enemigo. España. Debolsillo.
- Gómez, E.; Burgos, D. y Martín, S. (2003). Acoso psicológico en el trabajo: características de la víctima, consecuencias psicológicas e implicaciones para la terapia. Documento en línea. Disponible en: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/handle/10401/2712>. Consulta: 17/03/2011.
- ITACA (2006). Riesgos físicos ambientales. España. Ediciones CEAC.
- Kahale, T. (2009). Mobbing: el acoso laboral. Tratamiento jurídico y preventivo". Venezuela. Vadell Hermanos Editores, C.A.
- Asamblea Nacional (2012). Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial 6.076. Venezuela.
- Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (Lopcyamat) (2005). Gaceta Oficial 38.236.
- Llaneza, F. (2009). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la Formación del Especialista". España. Lex Nova S.A.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006). Guía sobre los Factores y Riesgos Psicosociales. Documento en línea. Disponible en: http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Factores_Psicosociales.pdf. Consulta: 20/04/2011.
- Picos, A. (2001). Acoso sexual en la empresa: cómo Prevenirlo". México. Sociedad Panamericana de Estudios Empresariales (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa, IPADE).
- Piñuel, I. (2001). "Mobbing. Como sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo". España. Santander: Sal Térrea.

- Reyes, M. (2007). Diagnóstico, tratamiento y prevención del acoso laboral en el trabajo. Documento en línea. Disponible en: http://www.agacamt.org/mediac/diag_trat_prev.pdf. Consulta: 12/01/2011.
- Rivas, L. (2003). Mobbing. Terrorismo Psicológico en el Trabajo. España. Editores Entrelíneas.
- Robbins, S. (2004). Administración Teoría y Práctica. México. Editorial Prentice Hall.
- Sastre, M. (2009). Diccionario de dirección de empresas y marketing. España. Editorial del Economista.
- Soler, M. (2008). La Evaluación de los factores de riesgos psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS". Documento en línea. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10201/1740>. Consulta: 17/03/2011.
- Suarez, R.; Iglesias, C.; Ferreiro, N.; Muñoz, I.; López, S.; Gámez, A.; Rodríguez-Palancas, A.; Marcos, E.; Presa, M.; Losantos, R.; Morales, P.; Medina, J.; Martínez, J. y Abejaro, F. (2009). La violencia en el medio laboral. Revisión del concepto y actualizaciones. Documento en línea. Disponible en: <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/handle/10401/5036>. Consulta: 17/03/2011.