

REPRESENTACIONES SOCIALES QUE SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACOSO LABORAL TIENEN LOS TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA

*Diana Carolina Becerra Bonza**
*Tania Marcela Guerrero García***

Recibido en abril 3 de 2012, aceptado en mayo 30 de 2012

Resumen

Objetivo: analizar e identificar las representaciones sociales de los trabajadores en una organización pública frente a los riesgos psicosociales y el acoso laboral. El estudio se realizó en la empresa Red Vital del municipio de Paipa (Boyacá, Colombia), en el mes de noviembre de 2011. **Metodología:** investigación cualitativa con enfoque hermenéutico. La unidad de análisis está constituida por los funcionarios de la empresa y la unidad de trabajo se establece a conveniencia del investigador. En el estudio participaron 20 trabajadores que corresponden a los cargos de operarios y administrativos de la empresa. Se utilizaron técnicas como la carta de asociaciones libres y estudio de caso. **Resultados:** el análisis de la información que se realizó desde la teoría estructural, mostró que las representaciones sociales de los riesgos psicosociales se organizan alrededor de presión, acoso, seguridad, accidente, estrés e inseguridad. El acoso laboral se estructura alrededor de cansancio, irrespeto, maltrato y abuso. Según el enfoque procesual, la sobrecarga laboral que se presenta en el individuo, por la presión que ejerce el jefe y los compañeros de trabajo, es el concepto más común que se tiene de riesgo psicosocial y acoso laboral. **Conclusiones:** se concluye que los trabajadores identifican los conceptos: riesgos psicosociales y acoso laboral, sin embargo tienden a confundirlos, para lo cual se hace necesario capacitar a los trabajadores en estas dos temáticas, además de promover en la organización relaciones laborales adecuadas.

Palabras clave

Riesgos laborales, psicología, violencia, trabajadores, salud mental. (Fuente: DeCS, BIREME).

* Estudiante de Psicología. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Tunja, Colombia. Correo electrónico: dianacarolina.becerra@uptc.edu.co

** Estudiante de Psicología. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Tunja, Colombia. Correo electrónico: tania.guerrero@uptc.edu.co

SOCIAL REPRESENTATIONS WORKERS OF A PUBLIC ORGANIZATION HAVE ABOUT PSYCHOSOCIAL RISKS AND HARASSMENT IN THE WORKPLACE

Abstract

Objective: the purpose of the research is analyzing and identifying social representations of workers in a public organization in relation to psychosocial risks and harassment in the workplace. The study was conducted at the Red Vital Township company in Paipa (Boyacá, Colombia), in November 2011. **Methodology:** qualitative study with a hermeneutic approach. The unit analysis is composed by the company workers and the work unit is set at the researcher's convenience. The study involved 20 workers belonging to the operator and administrative positions in the company. The letter of free associations and case study were techniques used in this research. **Results:** the data analysis developed from the structural theory showed that social representations of psychosocial risks are organized around pressure, harassment, safety, accidents, stress and insecurity. Harassment in the workplace is structured around overtiredness, disrespect, mistreatment and abuse. According to the procedural approach, the workload that occurs in the individual because of the pressure the boss and coworkers exert is the most common concept of risk and harassment in the workplace. **Conclusions:** It is concluded that workers identify the concepts psychosocial risks and harassment in the workplace; however they tend to confuse them, reason why it is necessary to train workers in these two themes besides promoting adequate industrial relations in the organization.

Key words

Occupational risks, psychology, violence, workers, mental health. (Source: MeSH, NLM).

REPRESENTAÇÕES SOCIAIS QUE SOBRE RISCOS PSICOSOCIAIS E ACOSSO LABORAL TÊM OS TRABALHADORES DE UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA

Resumo

Objetivo: analisar e identificar as representações sociais dos trabalhadores numa organização pública frente aos riscos psicossociais e o acoso laboral. O estudo realizou-se na empresa Rede Vital do município de Paipa (Boyacá, Colombia), no mês de novembro de 2011. **Metodologia:** Pesquisa quantitativa com enfoque hermenêutico. A unidade de análise está constituída pelos funcionários da empresa e a unidade de trabalho se estabelece a conveniência do pesquisador. No estudo participaram 20 trabalhadores que correspondam aos cargos de operários e administrativos da empresa. Utilizaram-se técnicas como a carta de associações livres e estudo de caso. **Resultados:** o análise da informação que realizou-se desde a teoria estrutural, demonstrou que as representações sociais dos riscos psicossociais se organizaram ao redor de pressão, acoso, seguridade, acidente, estresse e inseguridade. O acoso laboral se estrutura ao redor de cansaço, falta de respeito, maltrato e abuso. Segundo o enfoque processual, a sobre carga laboral que se apresenta no indivíduo, pela pressão que exerce o chefe e os companheiros de trabalho, é o conceito mais comum que se tem de risco psicossocial e acoso laboral. **Conclusões:** Se conclui que os trabalhadores identificam os conceitos: riscos psicossociais e acoso laboral, sem embargo tendem a confundir-los, para o qual se faz preciso capacitar aos trabalhadores nestas duas temáticas, além de promover na organização relações laborais adequadas.

Palavras chave

Riscos laborais, psicologia, violência, trabalhadores, saúde mental. (Fonte: DeCS, BIREME).

INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, dado que los estudios han mostrado el crecimiento de afecciones en la salud especialmente en la población trabajadora. Para Salanova, Gracia y Peiró (1), lo psicosocial y en especial las investigaciones psicosociales hablan de “*las estimaciones que los trabajadores hacen del trabajo*”; e igualmente, estos autores mencionan que lo psicosocial tiene que ver con el significado del trabajo como una construcción y una realidad social por su impacto sobre las conductas individuales y sociales, y que además tienen una base puramente subjetiva. Desde un punto de vista psicosocial, se concede un especial interés al riesgo subjetivo ya que este tipo de valoración intuitiva tiene en cuenta tanto el nivel de conocimiento o desconocimiento del peligro como el grado de control que el individuo ejerce sobre él (2).

Con base en postulados como el anteriormente citado, resulta imperativo hacer un investigación cualitativa para identificar y analizar las representaciones sociales que tienen los trabajadores sobre riesgos psicosociales y acoso laboral, que permita reconocer condiciones laborales o personales que puedan llegar a afectar la salud del trabajador, la calidad de las relaciones laborales y en general la dinámica de la organización.

Para un mejor abordaje del tema, es necesario retomar algunas definiciones utilizadas a la hora de designar a los Factores Psicosociales en el Trabajo. Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales que abordó el tema fue el de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quien más adelante junto con la Organización Mundial de la Salud (OMS) inicia una producción de obras colectivas y oficiales en la década de 1980.

El comité mixto OIT-OMS (3) define los factores psicosociales como:

“las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su 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 percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y el gusto por el trabajo”.

Mansilla (4) define los riesgos psicosociales como condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Es importante en este punto aclarar que cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, y/o respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, son considerados en gran medida desde un punto de vista negativo. Pero también deben ser considerados como algo que puede influir de manera favorable o positiva sobre la salud (5).

En cuanto al marco legal en Colombia, el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008 (6), por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Según esta resolución, los factores psicosociales comprenden los aspectos

intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.

De acuerdo a la anterior definición, se permite reconocer tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales; esta clasificación es compartida por varios autores. El Ministerio de la Protección Social junto con la Universidad Pontificia Javeriana de Colombia construyen una batería para evaluar los factores de riesgo psicosocial y para ello definen cada una de las condiciones que se tienen en cuenta a la hora de evaluarlos o identificarlos. El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda-control-apoyo social de Karasek, Theorell y Johnson, del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (7). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales.

Condiciones intralaborales

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (7) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

Demandas del trabajo. Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas

o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Control sobre el trabajo. Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

Recompensa. Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo, posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Condiciones extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. Las dimensiones o indicadores de riesgos, son el tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y

relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda (7).

Condiciones individuales

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales (7).

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otros.

Diferentes factores de riesgo en el trabajo están relacionados con la violencia en el mismo; estudios revelan cómo el estrés percibido, la sobrecarga de trabajo, la imposibilidad de expresar las ideas y las opiniones en el trabajo y un ambiente laboral estresante pueden conducir a la aparición del acoso (8).

El concepto de acoso laboral es también conocido como *mobbing*, éste posee un fundamento ético que en su esencia se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral (9). Este fenómeno trata además del abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o desde

un superior hacia su subordinado, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas (10).

En Colombia el acoso laboral se define según la Ley 1010 del 2006 (11) como:

“la conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”.

En el marco de las relaciones de trabajo el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

Persecución laboral. Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

Discriminación laboral. Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Entorpecimiento laboral. Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

Inequidad laboral. Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

Desprotección laboral. Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Los modos y procesos de constitución del pensamiento social posibilitarían entender la dinámica de las interacciones sociales y aclarar los determinantes de las prácticas sociales; la representación, el discurso y la práctica se generan mutuamente (12). Desde esta perspectiva, el estudio analiza las representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública a partir de técnicas cualitativas. Los resultados pretenden aportar un abordaje más eficaz y pertinente de los procesos de prevención, promoción e intervención, orientados a la reflexión y motivación para el cambio de actitudes y comportamientos que permitan reducir las conductas de riesgo.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Investigación cualitativa con enfoque hermenéutico, Martínez (13) plantea que el enfoque Hermenéutico es el método que usa,

consciente o inconscientemente, todo investigador y en todo momento, ya que la mente humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, trata de observar algo y buscarle significado. Siguiendo este planteamiento Aristizábal (14) propone a la hermenéutica como un método que busca interpretar y comprender los motivos internos de la acción humana, mediante procesos libres, no estructurados, sino sistematizados, que tienen su fuente en la filosofía humanista y que han facilitado el estudio de los hechos históricos, sociales y psicológicos del ser humano.

La unidad de análisis

La unidad de análisis de este estudio está constituida por todo el personal de Red Vital Empresa de Servicios Públicos de Paipa, es decir 40 trabajadores. Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar que se cuentan trabajadores con cualquier tipo de vinculación (a tiempo indefinido o por contrato).

Unidad de trabajo

En el estudio participaron 20 trabajadores (es importante mencionar que en el número tomado dentro de la unidad de trabajo, se encuentran sólo los trabajadores que participaron en el desarrollo completo de cada una de las técnicas, si por algún motivo no asistieron a una no se tomaron en cuenta). La caracterización de los mismos corresponde a cargos de operarios y administrativos de la empresa de servicios públicos, con edades comprendidas entre 25 y 61 años, existiendo un mayor grupo poblacional en personas con edades comprendidas entre los 31 y los 57 años y con un promedio de edad de 44 años. A continuación se relacionan las características demográficas de la muestra seleccionada:

El 80% de los participantes corresponde a género masculino, el 20% pertenece al género femenino, el 45% de los mismos se encuentran casados, el 30% solteros y el 25% restantes en unión libre. En

cuanto al tipo de vivienda el 50% de la muestra habita en residencia propia, el 30% en familiar y 20% en arriendo; el 50% corresponde al estrato socioeconómico 2, el 40% estrato socioeconómico 3 y por último un 10% a estrato socioeconómico 1.

En cuanto al nivel de estudio, se evidencia que en la población de trabajadores existe un grupo mayoritario con nivel de estudio bachillerato completo con un 25%; un 20% corresponde a profesional incompleto, profesional completo y bachillerato incompleto con un 15% cada uno, un 10% a posgrado incompleto y primaria incompleta, por último un 5% a técnico.

Es importante resaltar que la empresa donde se llevó a cabo el estudio, inicio su funcionamiento en 2008, y de acuerdo al tiempo vinculación se evidenció que la mayoría de los trabajadores, es decir el 60%, lleva un tiempo de vinculación de 36 meses (tres años), que es el mismo tiempo de funcionamiento de la empresa con esta razón social, seguido del 25 % de empleados que llevan entre 12 y 29 meses, el 15% restante llevan 4 meses y menor tiempo de vinculación. .

Técnica

La recolección de la información se realizó a través de la técnica carta asociativa (12), “*en donde a partir de uno o más términos inductores (riesgo psicosocial y acoso laboral), se les pide a las personas que produzcan todos los términos, expresiones o adjetivos que se les ocurran*”, también se emplean preguntas abiertas, dando protagonismo a los empleados.

Este método puede ser desarrollado para obtener cadenas de cinco, incluso seis elementos, pero varias experiencias llevadas a cabo para someter a prueba este método demuestran que es difícil ir más allá de las tres fases descritas (12).

De igual forma, se utilizó el estudio de caso cualitativo, donde se brinda la posibilidad de abordar, desde una perspectiva integral y

participativa, situaciones de riesgo psicosocial y acoso laboral que requieren algún cambio o desarrollo. Como método de investigación, el estudio de caso presenta algunas ventajas (15); conecta directamente con la realidad, relacionando la teoría con la práctica; reconoce la complejidad del caso vinculándolo con su contexto; permite consolidar información con múltiples propósitos más allá de la búsqueda en sí; conduce a la acción, dado que la información obtenida podría ser utilizada de manera inmediata con las personas vinculadas; produce resultados accesibles a muchas audiencias; ofrece comprensión de los fenómenos humanos complejos, en su contexto real y de forma holística, donde hay muchas variables implicadas que no se pueden estudiar independientemente; permite el contacto directo con la realidad investigada favoreciendo un profundo conocimiento y la generación de nuevo conocimiento.

RESULTADOS

En cuanto a los resultados de la técnica cartas asociativas, las palabras recolectadas no se sometieron a procesos de categorización con el fin de evitar interferencias por parte del investigador, fueron analizadas tal cual las expresaron los participantes.

Para explorar e identificar los elementos del núcleo central se determina la frecuencia y el rango promedio de evocación de las palabras, bajo el supuesto de que los términos más frecuentes y primeros en evocación tienen una mayor probabilidad de pertenecer al núcleo central (16). Para riesgos psicosociales se presentaron 19 llaves de asociaciones con una sola repetición, y se generaron 164 términos asociados.

Las tres llaves de términos más comunes fueron:

1. Los términos, expresiones o adjetivos asociados con la palabra *presión*. Ésta se presenta en un 3,7% de la prueba. Es decir, 6

de los 20 trabajadores la identificaron como una asociación principal al concepto de riesgos psicosociales.

2. Los términos asociados a la expresión *acoso*. Con el 3% es la segunda llave que con mayor frecuencia se presenta. Es decir, 5 de los 20 trabajadores la asociaron con el término inductor.
3. En tercer lugar encontramos la expresión discursiva *estrés* con un porcentaje de asociación del 3%, igual que el término anterior. Se encuentra asociada a las expresiones mal genio, abuso, presión, bajo rendimiento, cuidado, preocupación y ansiedad.
2. El segundo término más asociado fue maltrato, el cual fue identificado por 6 trabajadores con 9 expresiones diferentes en su segunda asociación: excesos, rendimiento, enfermedad, trauma, desigualdad, abuso, bajo rendimiento, seguridad y temor.
3. En el tercer y cuarto lugar encontramos las expresiones discursivas *estrés* y *abuso*, cada una con un porcentaje de asociación del 3,8%. El término *estrés* fue asociado con las palabras depresión, mal genio, locura, enfermedad, cansancio, agotamiento, incapacidad, peleas e irrespeto. En el caso de la expresión *abuso*, los trabajadores la relacionaron con irrespeto, exceso, estrés, presión, hipocresía, cansancio y mal genio. Llama la atención que en ambas llaves se repita la palabra irrespeto.

Los términos inseguridad, seguridad y accidente se presentan de igual forma con un 3% cada uno en el total de la prueba, a pesar de no ser llaves de asociación se encuentran presentes en el núcleo central gracias a su frecuencia y a la importancia que tienen en la estructura de las representación social de riesgos psicosociales.

En cuanto a la expresión acoso laboral, se generaron 17 llaves de asociación directa de las cuales 4 presentan repetición (irrespeto, maltrato estrés y abuso), lo cual confirma el carácter central de estos elementos y se hacen absolutamente esenciales para estructurar las representaciones sociales del acoso laboral.

Las palabras más importantes de estas asociaciones son:

1. El término que más se asoció a la expresión acoso fue *irrespeto*, el cual estuvo presente en 7 oportunidades, es decir, 5,3% de la muestra correspondiente. En su segundo nivel de asociación generó las expresiones sinceridad, intolerancia, jefe, falta de compañerismo, maltrato, confianza, desinterés, abuso y seriedad. La palabra intolerancia se repitió una vez.

4. La confirmación del carácter central de un elemento está dada por la propiedad que tiene el elemento de ser un componente esencial de la representación social, es decir, por la propiedad de darle significación a toda la organización estructural. Solamente los elementos que se consideran absolutamente esenciales para estructurar las representaciones sociales del acoso laboral pueden considerarse del sistema central.

La expresión discursiva cansancio se presenta en 5,3% del total de la muestra, lo que la hace parte del núcleo a pesar de no constituir una llave, sin embargo es la asociación más frecuente.

En segundo lugar se presenta un estudio de caso cualitativo a los participantes de la investigación como parte de la metodología, donde se les realiza una serie de preguntas que permite que emerjan y se hagan visible las representaciones. Los datos obtenidos en el estudio de caso son ordenados según la teoría fundamentada de las Representaciones Sociales en tres categorías deductivas para riesgos psicosociales: riesgos intralaborales, extralaborales y del individuo.

En cuanto a acoso laboral, se ordenó según la categoría deductiva modalidades de acoso laboral.

Riesgos intralaborales

En demandas del trabajo se identifica como riesgos la sobrecarga laboral que se presenta en el individuo, por la presión que ejerce el jefe y los compañeros de trabajo; la inestabilidad emocional, los riesgos y peligros tanto físicos como psicológicos que puede llegar a padecer el individuo, las exigencias de mayor responsabilidad por parte del jefe.

Los riesgos intralaborales de control se perciben como riesgo, cuando el jefe no tiene en cuenta las capacidades, que haya incoherencia en las funciones del empleado; además de la falta de control y autonomía sobre el trabajo por parte del individuo, y puede ocasionar sobrecarga laboral.

Los trabajadores identifican como riesgo las características de liderazgo de un jefe parcializado, injusto, que toma actitudes inadecuadas con los empleados, les falta al respeto, se deja influenciar por las apariencias físicas más que por las capacidades de los individuos, tiene preferencias, no presta atención a las dificultades de sus subordinados y no les tiene confianza.

Las relaciones sociales en el trabajo son identificadas como riesgo cuando hay falta de compañerismo, falta de solidaridad, falta de interés, falta de apoyo, falta de comunicación y colaboración por parte del grupo de trabajo; al igual cuando se presentan actitudes de envidia, egoísmo, deslealtad y arribismo.

Los empleados le dan gran importancia a las relaciones interpersonales que se forman a través del ambiente laboral, por tanto la falta de cohesión de grupo, el no valorar la amistad y el desmeritar el trabajo del otro son también características de riesgo.

El trato indebido, las malas relaciones y la falta de comunicación entre el trabajador y jefe representan

el riesgo en la relación con los colaboradores; cuando el jefe no está pendiente del desempeño de los trabajadores también se considera riesgo.

La falta de ánimo del individuo con la tarea y con el lugar de trabajo es identificado como riesgo.

Riesgos extralaborales

La presión que ejerce el jefe sobre el individuo, el conflicto interface familia-trabajo, las posibles dificultades de sostenimiento del individuo, los problemas familiares y la falta de tiempo para compartir en familia representan los riesgos extralaborales.

La falta de ajuste entre las personas y el entorno laboral puede conducir a diversos tipos de respuestas en los sujetos como la baja autoestima y el inconformismo con el trabajo. El desempeño puede verse afectado por la falta de compromiso que tiene el trabajador con el desarrollo de las actividades asignadas, las capacidades pueden enfocarse de manera equivocada y producir así bajo rendimiento laboral. Los altos niveles de estrés se perciben como causante de daños y problemas psicológicos.

Las estrategias de afrontamiento se representan en comunicación asertiva, la no aceptación, respetar cargo y/o función, y asumir una posición de seguridad en cuanto a la relación grupo de trabajo-empleado. También se perciben factores positivos como dedicación al trabajo y hacer las cosas bien.

Acoso laboral

El maltrato laboral, que se encuentra en la relación jefe-empleado, se describe en acciones o comportamientos como la intimidación, el realizar actividades bajo presión o miedo, cortar la comunicación, y el acoso sexual. Además de situaciones que generan, en este caso en la víctima o empleado, dificultades en muchos aspectos de su vida, que se traducen en baja autoestima. Dentro de

la relación grupo de trabajo-empleado se entiende como riesgo el hacer la vida imposible al otro. En conjunto la relación jefe-colaboradores, se refiere a la denigración del trabajo, crítica constante al mismo, desmeritar el desempeño laboral, que lleva consigo la desventaja para una de las partes, en este caso el empleado.

La persecución laboral es entendida como arbitrariedad, generalmente en el caso del jefe se asocia a la conducta o comportamiento de intimidación, presión, aislamiento, que conlleva mayores responsabilidades, aumento del trabajo, denigración del mismo, genera malestar mediante la descalificación, crítica de actividades y denigración del trabajo, que se evidencia en el miedo que pueda sentir el empleado. En la relación jefe-colaboradores, el mal ambiente, cumplir con obligaciones ajenas, el aislamiento, la sobrecarga laboral son características que permiten inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o el abandono del trabajo por parte del mismo.

La discriminación es generalmente asociada al desprecio por parte del jefe, al ignorar y no tomar en cuenta lo que dice y piensa el empleado, al igual que la discriminación que ejerce el grupo de trabajo para con el empleado.

Se entiende por entorpecimiento laboral, la acción o comportamiento que tiende a retardar, entorpecer o retrasar el trabajo de otros, además de opacar la labor, genera nuevos problemas, y afecta el normal funcionamiento del empleado en el desarrollo de las tareas asignadas.

Cuando se habla de inequidad laboral, se encuentra soportada sólo por la figura de mando (jefe), quien asigna las tareas en este caso sin tener en cuenta al trabajador. Limitando y relegando las funciones.

Se habla de desprotección laboral, cuando el contexto en el que se desenvuelve el trabajador (individuo) es relacionado con peligros, inseguridad y accidentes que puede llegar a

sufrir en el cumplimiento de sus funciones sin los requerimientos mínimos de protección. Se percibe la presión mental como riesgo cuando afecta la tranquilidad y estabilidad emocional en el desempeño de las labores.

DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados de la técnica de cartas asociativas, se concluye que los trabajadores de la empresa identifican los riesgos psicosociales alrededor de las palabras presión, acoso, estrés, inseguridad, accidentes y seguridad. De acuerdo a lo anterior, es razonable que al estar expuesto a un mayor riesgo subjetivo implique tener una mayor tensión. Expresándolo en terminología perceptiva; a una mayor percepción de riesgo, está asociada una mayor experiencia de tensión (16). Asimismo, una persona expuesta a tensión es posible que perciba un mayor riesgo en su puesto de trabajo y tenga una mayor probabilidad de accidentes (17).

Para acoso laboral, los empleados representan el concepto con las palabras irrespeto, maltrato, estrés, abuso y cansancio. La definición obtenida de Hirigoyen (18) afirma que el acoso laboral hace referencia a todo comportamiento abusivo (gestos, palabras, comportamientos, actitudes...). Por otro lado, Piñuel y Oñate (9), en la definición del concepto de *mobbing*, en donde éste posee un fundamento ético que en su esencia se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

En el presente estudio, se identifica como riesgos la sobrecarga laboral que se presenta en el individuo, por la presión que ejerce el jefe y los compañeros de trabajo, las exigencias de mayor responsabilidad por parte del jefe, además de los riesgos y peligros tanto físicos como psicológicos y/o inestabilidad emocional que puede llegar a padecer el trabajador.

Karasek (19), menciona que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control y también un escaso apoyo social en el trabajo (“iso-tensión” alta) son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas. En concordancia con lo anterior, en este estudio los trabajadores conciben como riesgo la sobrecarga laboral que ocasiona la falta de control y autonomía sobre el trabajo, que el jefe no tenga en cuenta las capacidades del empleado y además se presente incoherencia en sus funciones.

Los trabajadores identifican como riesgo las características de liderazgo de un jefe parcializado, injusto, que toma actitudes inadecuadas con los empleados, les falta al respeto, se deja influenciar por las apariencias físicas más que por las capacidades de los individuos, tiene preferencias, no presta atención a las dificultades de sus subordinados y no les tiene confianza. Cooper y Smith (20) señalan que las consecuencias que produce un liderazgo inadecuado (autocrático, paternalista y “dejar hacer”) en la salud y el bienestar de los trabajadores están muy ligadas a las características de los subordinados, a la naturaleza de las tareas y al poder conferido al mismo jefe; pero en general, podría decirse que pueden ser sentimientos de insatisfacción, ambigüedad, incertidumbre, escaso desarrollo de las habilidades personales y baja en la autoestima del trabajador por falta de reconocimiento, por trato indebido o por limitación del desarrollo.

Los empleados le dan gran importancia a las relaciones interpersonales que se forman a través del ambiente laboral, por tanto la falta de cohesión de grupo, el no valorar la amistad y el desmeritar el trabajo del otro son también características de riesgo. En relación a esto McLean (21) asegura que el apoyo social derivado de la cohesión del grupo, la confianza personal y la simpatía hacia el superior se asocian a un menor nivel de percepción de estrés en el trabajo y a una mejor salud.

Riesgos extralaborales

La presión que ejerce el jefe sobre el individuo, el conflicto interface familia-trabajo, las posibles dificultades de sostenimiento del individuo, los problemas familiares y la falta de tiempo para compartir en familia representan los riesgos extralaborales. Con relación a lo anterior, Artazcoz (22) pone en evidencia cómo el aumento en las horas laborales “*dificulta la organización de la vida privada*”, indicando que el hecho de que las personas no tengan una disponibilidad suficiente del tiempo libre para dedicar a su vida familiar, cultural y social, conlleva a situaciones de estrés que les impide mantener la atención necesaria para realizar sus actividades laborales.

Factores de riesgo del individuo

Los trabajadores que muestran un “*afecto negativo*” tienden a presentar un estado emocional caracterizado por sentimientos de tensión, disgusto, culpa, susto, enojo, irritación, vergüenza, nerviosismo, intranquilidad y temor (23). En este sentido, cabe pensar que este tipo de empleados se sienta estresado, fatigado, menos satisfecho y tenga mayor probabilidad de estar enfermo.

Por otro lado, se perciben factores positivos como dedicación al trabajo, hacer las cosas bien, comunicación asertiva, la no aceptación, respetar cargo y/o función, y asumir una posición de seguridad en cuanto a la relación grupo de trabajo-empleado. Villalobos y Zúñiga (23) mencionan que los moderadores representan condiciones individuales que actúan como factores predisponentes o como protectores, sin ser en sí mismos factores de riesgo. Según su naturaleza pueden ser demográficos-conductuales y cognoscitivos-afectivos.

Acoso laboral

Cuando consideramos las modalidades del acoso laboral según la Ley 1010 de 2006 (11)

promovida para nuestro caso por el Congreso colombiano, para los trabajadores de la muestra se constituye la persecución y el maltrato laboral como arbitrariedad, generalmente dada en la relación jefe-colaboradores se asocia a la conducta o comportamiento de intimidación, presión, aislamiento, aumento del trabajo que conlleva mayores responsabilidades, generar malestar mediante la descalificación, crítica de actividades y denigración del trabajo; esta representación concuerda con lo expuesto por Piñuel y Oñate (9), en donde se muestra que los comportamientos de maltrato más frecuentes que refieren las víctimas de *mobbing* o acoso y que son señaladas con un frecuencia semanal son: asignar trabajos sin valor o utilidad alguna, rebajar a la persona asignándole trabajos por debajo de su capacidad profesional o de sus competencias habituales, ejercer contra la persona una presión indebida o arbitraria para realizar su trabajo, desvalorar sistemáticamente su esfuerzo o éxito profesional o atribuirlo a otros factores o a terceros. Dentro del presente estudio se considera, además, que la desprotección laboral hace referencia primordialmente a la inseguridad, a los accidentes en el trabajo y a los peligros que en general puede sufrir un empleado dentro de la organización, esto puede ser ratificado en los estudios que llevó a cabo Leymann, donde estimaba ya en la década de los años ochenta que entre 10 a 15% de los suicidios registrados cada año en Suecia tienen por origen el hostigamiento psicológico en el lugar de trabajo y que 9% (12 millones) de los trabajadores europeos sufrió acoso psicológico en el trabajo en el año 2000 (24).

Para los trabajadores la mayor parte de los comportamientos de acoso pueden ser generados por parte del jefe y el grupo trabajo, esto es corroborado primero con el estudio de Piñuel y Oñate (9), en donde dos de cada tres comportamientos de acoso presenciados son realizados por jefes o compañeros de trabajo, y segundo con el estudio realizado por el Ministerio de la Protección Social en convenio con la Universidad de Antioquia, denominado “Formas

y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia”, en el año 2004, donde se encontró que las agresiones verbales fueron recibidas principalmente por parte del jefe (40%), seguido de los compañeros de trabajo (22%) y usuarios (21%). La forma de amenaza más frecuente fue la verbal y, con relación al agresor, el jefe fue el más frecuente (24).

Dentro de las posibles consecuencias a las que puede llevar el acoso, se consideran de manera general en los empleados, los problemas o dificultades con la salud, tanto física como mental (9). Los datos evidencian que “*más de la mitad de las víctimas de Mobbing o Acoso (52%) refieren secuelas de hostigamiento sobre su salud física, además de su salud psíquica*”. Se puede decir, entonces, que en general la salud de la persona se ve afectada inicialmente a escala individual, y que luego se amplía a otras esferas de su vida.

Para terminar, en la investigación es sumamente importante mencionar la variable que determina la presencia o no del acoso; para los trabajadores el jefe que tiene un estilo de mando autoritario, puede llegar a promover conductas de acoso, lo cual demuestra que los entornos en los que se favorece la lucha de todos contra todos o en los que predominan los estilos de mando autoritarios propician el acoso o *mobbing* (9).

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados encontrados, y con base en los elementos teóricos, no se pueden referir nuevos hallazgos en el tema ya que la investigación no evaluaba los riesgos psicosociales y el acoso.

Se concluye que los trabajadores identifican los conceptos de riesgos psicosociales y acoso laboral, sin embargo tienden a confundirlos, para lo cual se hace necesario hacer capacitación informativa en estas dos temáticas.

Los estilos de liderazgo de un jefe “parcializado, injusto, que toma actitudes inadecuadas” son una condición común para los trabajadores ya que representan un factor decisivo en valoración o presencia de tales situaciones.

De acuerdo a los resultados, es posible concluir que la sobrecarga laboral es el concepto más común en cuanto a la representación de estas dos temáticas.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los trabajadores que participaron en el estudio y a cada una de las personas que intervinieron, sin cuya colaboración no hubiera sido posible realizar este trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salanova M, Gracia F, Peiró J. Significado del trabajo y valores sociales en Tratado de psicología del trabajo. Aspectos psicosociales del trabajo. Madrid: Síntesis S.A.; 1996.
2. Portell M, Riba M, Bayhs R. La definición de riesgo: implicaciones para su reducción. *Rev int psicol clín salud* 1997;9(1):3-27.
3. OIT-OMS. Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Seguridad, higiene y medicina del trabajo [en línea]. Ginebra. [consultado 2011 Mayo 24]. Disponible en: factorespsicosociales.com/biblioteca/.../FPS-OIT-OMS.pdf <http://ebookbrowse.com/factores-psicosociales-oit-pdf-d312177325>
4. Mansilla, F. Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica. *Psicología Online* [en línea]. España. [consultado 2010 Junio 1]. Disponible en: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
5. Pando M, Carrión M, Arellano G, Saraz S. Los factores psicosociales en el trabajo. Factores psicosociales y salud mental en el trabajo [en línea]. México. [consultado 2011 Abril 10], Disponible en: http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso_peru/Documentos%20aportados%20por%20los%20participantes/Factores%20Psicosociales%20y%20Salud%20Mental%20en%20el%20Trabajo.pdf
6. Ministerio de la Protección Social. Resolución número 2646 de 2008. Establece los regímenes que identifican los factores de riesgo psicosocial. Colombia; 2006.
7. Villalobos G. Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales. Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá. [consultado 2011 Enero 11], Disponible en: http://www.fondoriesgosprofesionales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria_riesgo_psicosocial_1.pdf
8. Vartia M. The sources of bullying-psychological work environment and or organizational climate. *European Journal of work and organizational psychology* 1996;5(2):203-214.
9. Piñuel I, Oñate A. La incidencia del mobbing acoso psicológico en el trabajo en España. Informe Cisneros II sobre violencia en el entorno laboral. Universidad de Alcalá; 2002.
10. González J. Mobbing: acoso psicológico en el trabajo. Madrid: Promolibro; 2003.
11. Colombia. Congreso de la Republica. Ley No. 1010 de 2006. Diario Oficial 46.160. Establece los regímenes que regulan el acoso laboral. Colombia: El Congreso; 2006.
12. Abric J. Prácticas sociales y representaciones. Filosofía y cultura contemporánea [en línea]. México. [consultado 2011 Mayo 25]. Disponible en: <http://psikolibro.blogspot.com>
13. Martínez M. La investigación cualitativa, síntesis conceptual. En: *Epistemología y metodología cualitativa en las ciencias sociales*. México, D.F.: Ed. Trillas; 2008;(2):144-145.
14. Aristizábal C. Paradigmas de la investigación social. Teoría y metodología de la investigación; 2008. [consultado 2011 Septiembre 11]. Disponible en: http://www.funlam.edu.co/administracion/modulo/NIVEL_06/TeoriaYMetodologiaDeLaInvestigacion.pdf
15. Marcelo C, et al. El estudio de caso en la formación del profesorado y la investigación didáctica. Sevilla: Publicaciones de la Universidad de Sevilla; 1994.
16. García A. Percepción de riesgo, piedra angular psicosocial y formativa [en línea]. Madrid: Formación de Seguridad Laboral; 2005. [consultado 2012 Febrero 29]. Disponible en: http://www.borrmart.es/articulo_laboral.php?id=891
17. Salas C, Melía J. Evaluación de riesgos psicosociales y factores psicosociales que afectan a la probabilidad de accidente en una empresa de transporte urbano de economía social [en línea].

- España. Universidad de Valencia; 2004. [consultado 2012 Febrero 29]. Disponible en: <http://www.uv.es/~meliajl/Papers/2004SalasMelia.pdf>
18. Hirigoyen MF. El acoso moral. Barcelona: Paidós; 2001.
 19. Karasek R. El modelo de demanda-control: Enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo. 2001;(2):cap. 34.
 20. Cooper C, Smith M. Estilo de dirección. Organización Internacional del Trabajo. Organización Internacional del Trabajo. 2001;(2):cap. 34.
 21. McLean L. Work Stress. Boston: Addison-Wesley; 1979.
 22. Artazcoz L. La salud laboral ante los retos de la nueva economía. Gac Sanit [en línea]. 2002 Dic [citado 2012 Abril 13];16(6):459-461. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112002000600001&lng=es
 23. Villalobos ME, Zúñiga WM. Perspectiva clínica de la consciencia del riesgo en la accidentalidad laboral: un estudio cualitativo. Pensam Psicol 2011;9:55-68.
 24. Cardona D, Ballesteros M. El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. Rev. Fac. Nac. Salud Pública [en línea] 2005 Julio [citado 2012 Abril 12];23(2):99-106. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2005000200012&lng=es