

Estrategias de Intervención Jurídicas y Sociales para el Abordaje del Acoso Laboral en Trabajadores Producciones Aerocuar C.A. Mérida

Brito Ávila, Esmirla Josefina

Abogado, egresada Universidad de Los Andes, Tesista Maestría en Ciencias Jurídicas y Militares. Cursante de la Especialización Derecho Laboral y Seguridad Social, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Los Andes. **Cursante del Doctorado en Ciencias Sociales Universidad Bicentennial de Aragua (Convenio UNELLEZ).**
E-mail: esmirlajbritoavila@gmail.com

Recibido: 02-07-2018
Revisado: 08-09-2018
Aceptado: 19-10-2018

Estrategias de Intervención Jurídicas y Sociales para el Abordaje del Acoso Laboral en Trabajadores Producciones Aerocuar C.A. Mérida

RESUMEN

Este estudio aborda el acoso laboral ("mobbing"), definido por Heinz Leymann (1996) como una violencia psicológica extrema ejercida por una o varias personas hacia otra u otras de manera recurrente y sistemática en un determinado tiempo. Esta investigación tiene carácter vigente. El objetivo general será Proponer estrategias de intervención jurídicas y sociales para el abordaje del acoso laboral en trabajadores de Producciones Aerocuar C.A., para lo cual se llevará a cabo a través de una entrevista no estructurada en la que se pretende destacar la existencia del acoso laboral en la empresa que servirán para orientar la planificación de estrategias de intervención. Se planteó como interrogantes de la investigación: ¿Cuáles son los procedimientos legales utilizados para enfrentar la situación de acoso laboral en Venezuela al comprobarse su existencia? ¿Cuáles son las estrategias de intervención que mejoren los conocimientos en trabajadores de Producciones Aerocuar C.A.? Se utilizará como metodología, la investigación descriptiva, con diseño de campo. El procedimiento de investigación se realizó por etapas, a saber: a) Recolección de información de fuentes primarias y secundarias, b) Análisis de la información y c) Síntesis. Finalmente, se sistematizarán las estrategias de intervención sobre los procedimientos legales que mejoren los conocimientos sobre el acoso laboral y, en consecuencia, prevenga el riesgo psicosocial, el despido injustificado o enfermedades ocupacionales

Palabras clave: Acoso laboral, riesgo psicosocial, procedimiento legal, estrategias de intervención

Legal and Social Intervention Strategies for Addressing Workplace Harassment in Workers Producciones Aerocuar C.A. Merida

ABSTRACT

This study addresses work mobbing, defined by Heinz Leymann (1996) as extreme psychological violence exerted by one or several people towards another or others in a recurrent and systematic manner in a given time. This investigation has current character. The general objective will be to propose strategies of legal and social intervention to address bullying in workers of Producciones Aerocuar CA, for which it will be carried out through an unstructured interview in which the aim is to highlight the existence of bullying in the workplace. the company that will serve to guide the planning of intervention strategies. It was posed as questions of the investigation: What are the legal procedures used to face the situation of labor harassment in Venezuela when its existence is verified? Which are the strategies of intervention that improve the knowledge in workers of Producciones Aerocuar C.A.? Descriptive research, with field design, will be used as a methodology. The research procedure was carried out in stages, namely: a) Collection of information from primary and secondary sources, b) Analysis of information and c) Synthesis. Finally, intervention strategies on legal procedures that improve knowledge about workplace harassment and, consequently, prevent psychosocial risk, unjustified dismissal or occupational diseases will be systematized.

Key words: Labor harassment, psychosocial risk, legal procedure, intervention strategies

1. INTRODUCCIÓN

El estudio de acoso laboral es relativamente reciente, los primeros acercamientos al tema se iniciaron en países escandinavos a principios de la década del ochenta. En esas investigaciones se destacó que durante mucho tiempo los afectados por éste fenómeno se callaron por miedo o vergüenza, convirtiéndose en un tema de discusión pública a principio de los años noventa, bajo la denominación de “mobbing o acoso laboral”, con una marcada repercusión.

De esta forma, se comenzó a indagar sobre las causas y consecuencias del acoso laboral, primero sobre los impactos causados en la persona, luego sobre el clima laboral, la organización o empresa, la productividad, sin lograrse resultados que permitan el control de este flagelo que causa estragos en la sociedad, toda vez que hasta la familia de la víctima de acoso laboral, se ve afectada, haciéndose necesaria la intervención de organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS), Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otros, que han declarado como problema de salud pública al acoso laboral.

En la actualidad, se observa una tendencia hacia la búsqueda de medidas preventivas y posibilidades de solución a situaciones de clima laboral en los que se fomenta el acoso laboral ocasionando al trabajador trastornos severos y desde el punto de vista empresarial, una disminución de la productividad. Constituyen así, nuevos enfoques en materia de prevención de riesgos profesionales, con especial énfasis en los emergentes, riesgos psicosociales, un concepto unitario que engloba una pluralidad de situaciones relacionadas con la salud de los trabajadores, la erradicación del acoso laboral y la promoción de la prevención a partir de estrategias de intervención como la facilitación del conocimiento sobre los procedimientos legales a seguir en eventos adversos que ponen en peligro la vida de los trabajadores.

Siendo uno de los propósitos de esta

investigación es proponer Estrategias Metodológicas, para desarrollar planes de formación que apunten a erradicar el acoso laboral en las entidades de trabajo privadas, tal es el caso de Producciones Aerocuar C.A, dirigida tanto para los Empleadores, como para los Trabajadores. Como también proporcionarles estrategias que mejoren la comunicación en los niveles organizacionales, que apunten a romper las barreras de comunicación existentes.

Se utilizará como metodología, la investigación descriptiva, con diseño de campo, con el uso del método hermenéutico en contexto teórico, documental y finalmente se incluyen las conclusiones y recomendaciones que se derivan de la presente investigación.

2. Ordenamiento Jurídico Venezolano que Propenda a Proteger las Condiciones de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo

El acceso a la justicia es un derecho que tiene toda persona de acudir a los órganos de justicia y solicitar la protección de esos derechos y de sus intereses. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV 2000) preceptúa el carácter tutelar de los mismos, como obtener de manera oportuna y en tiempo real lo solicitado en su demanda o pretensión.

De igual manera, en la legislación positiva en el caso de particulares también existen normas que protegen las condiciones de seguridad, salud y bienestar para promover un ambiente de trabajo apropiado, adecuado, para el ejercicio pleno de las facultades físicas y mentales de los trabajadores, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, así como la prevención de accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales. Tal es el caso de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT 2005), en sus artículos 1, 12, 17,18 en sus numerales 1, 6, 7, 9,14 y 26, artículos 56; 69; 123 y 136. Estas normas vigentes le atribuyen atribuciones y facultades conferidas al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) aplicar las medidas de

prevención, control, información y formación en materia de salud y seguridad ocupacional en todo centro de trabajo, público o privado exentos los militares. Ley Orgánica Procesal del Trabajo (LOPTRA) y Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo (RLOT), la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT 2012), Artículos: 164, 166

La Ley Orgánica sobre el Derecho de la Mujeres a una Vida Libre de Violencia, así como, de los elementos característicos del Acoso Laboral, sus tipos, fases, estrategias desplegadas por el “Acosador” y los comportamientos típicos de acoso, Artículo 15: Se consideran formas o modalidades de violencia en contra de las mujeres las siguientes: q) Violencia Laboral. es la discriminación hacia la mujer en los centros de trabajo públicos o privados que obstaculicen el acceso al empleo, o la estabilidad en el mismo; exigir requisitos sobre el estado civil, la edad, sexo, la apariencia física o buena presencia, o la solicitud de resultados de exámenes de laboratorios clínicos, que supeditan la contratación.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de conformidad con los artículos 83, 87 y 89 de acuerdo con el convenio 81 sobre inspección en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), suscrito y ratificado por Venezuela en fecha 21/07/1967, Convenio 155 sobre Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 21/07/1984

3. Efectos del Acoso Laboral en las Relaciones de Trabajo: Trabajador-Empleador

En este contexto, el trabajo como un hecho social, evidencia que donde se involucran las relaciones interpersonales en algunos casos se presentan conductas que atentan contra el adecuado desenvolvimiento en actividades laborales y en el entorno social que lo componen. Estas acciones que comprometen el ambiente de trabajo generan riesgos para la salud de los trabajadores que pertenecen a la entidad de

trabajo. Cuando esta violencia es perpetrada afectan psicológicamente al trabajador, por lo que ésta llega a configurarse como una violación a la integridad humana, al derecho a trabajar en un ambiente digno y humano.

La utilización del término “mobbing” fue empleado por primera vez por el biólogo Konrad Lorenz a partir del estudio y análisis del comportamiento en grupo de cuervos que acosaban de manera sistemática a un búho con el fin de que abandonara una ubicación física más cercana a donde se encontraban los cuervos. Posteriormente, en 1972, el médico Petar Paul Heinemann lo utilizó para definir la conducta agresiva de ciertos niños respecto a otros en los colegios. Finalmente, ese término fue traspasado al ámbito laboral por Heinz Leymann, en 1986, quien comenzó a utilizar la expresión para referirse al acoso que se origina en los centros de trabajo.

Desde entonces el término ha perdurado para referirse a conductas desplegadas en la esfera de las relaciones laborales. El fenómeno acoso laboral o “mobbing”, viene precisamente de conductas hostiles de presión, en un ambiente laboral caracterizado por un modelo jerárquico, donde solo el empleador ejerce los poderes de organización, dirección, disciplina, mientras que los trabajadores en sus distintas modalidades de agruparse ejercen una fuerza que si se destina para acosar puede vulnerar los poderes detentados por el empleador o sus representantes. Así, el acoso laboral o “mobbing” presenta contenidos significativos enlazados con lo laboral, lo jurídico y lo clínico. En la actualidad, los estándares de comportamiento del “mobbing” están bien tipificados, modalidades, fases, tipos, objetivo, los perfiles de hostigadores y víctimas, los efectos sobre la víctima.

Aunque del acoso laboral se han estudiado sus aspectos más importantes, se ha normado en las leyes de la patria, tanto en la doctrina nacional como en la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (2012), estableciendo el acoso laboral como el hecho en que uno o varios hostigadores exteriorizan una actitud particular que altera el entorno laboral y medio ambiente, perjudicándolo, trayendo

como consecuencia la afectación de una víctima emocional y anímica con la posible somatización en enfermedades físicas que afectan su desempeño como trabajador: apatía, depresión, dolores de espalda y musculares, problemas de concentración, irritabilidad, fatiga crónica, cefaleas, entre otros.

Visto de esta forma, no deja de ser un problema considerablemente complejo tanto para su detección, como para su posterior solución, debido a que en el intervienen factores inherentes a la especie humana: organizacionales, sociales de distinta naturaleza, jurídicos y administrativos. No obstante, al no poder evitarse debe sancionarse y, finalmente, cuando ha causado algún daño, resarcirlo.

Dentro de este contexto, considera Niño (2002), que el mobbing “es un riesgo psicosocial en la medida que puede producir claros daños psicológicos a la salud” y, además, “es un riesgo laboral..., porque se produce en el trabajo, utilizando, más o menos...las relaciones del trabajo y sobre todo porque la empresa está preocupada en su prevención” (p. 9).

Según González (2005) el acoso laboral o mobbing consiste en:

Aquel efecto psicológico que ejerce una figura superior, dentro del ámbito laboral, en algún trabajador con el objetivo de conseguir que éste se sienta coaccionado (entre la espada y la pared) para actuar o llevar a cabo una acción determinada que a éste le satisfaga (p. 415).

Al respecto, opina el estudioso del derecho González, antes citado, que:

...se puede observar, en esta época de manera muy acentuada, el acoso, el abuso o psicoterror que en algunos casos incurren ciertos empleadores, cuando... pretenden que uno o algunos de sus trabajadores renuncien a la prestación de su servicio imponiéndole velados o de forma abierta patrones de conductas laborales, actividades o actitudes incompatibles con la naturaleza de la

labor que presta, no con los deberes y obligaciones a que están sometidos desde el punto de vista normativo laboral, lo que en mi criterio... constituye una causal de retiro justificado que el trabajador puede perfectamente alegar.” (p. 14).

Llegados a este punto, conviene señalar entonces que entre las principales causas o factores que pueden empeorar e incluso fomentar el acoso laboral (mobbing) se señalan las siguientes: escaso o nulo apoyo de los superiores a los subalternos, ausencia de un departamento de Talento Humano, débil organización del trabajo, escasa comunicación entre superiores y subordinados, presencia de líderes espontáneos, sin preparación y sin perfil adecuado para el cargo, así como un ambiente de alta competitividad interna entre los trabajadores, a veces favorecidos e incentivados por la gerencia de la empresa, generando un clima de guerra interna (de unos contra otros) alimentada por el aumento de la productividad (mayores productos en el menor tiempo posible), el justo a tiempo, el trabajo bajo presión, sin planificación, previsión, incorrectas cargas de trabajo.

Aunado a problemas de desorganización y la improvisación, la rotación continua del personal, sobre todo de los trabajadores eventuales, que es asumida como una forma de sustitución de los trabajadores desgastados o quemados. Así mismo, la falta de prevención y la ausencia de dotación de las unidades de trabajo que generan incidentes y accidentes laborales, poniendo en peligro la vida y bienes de los trabajadores. También, obedece el acoso laboral a falsas creencias de que amedrentando (acoso psicológico) se logra mayor eficacia en el trabajo, cuando en realidad se trata de un modo de hostigamiento que destruye el capital humano de la empresa, aniquilando psicológicamente al trabajador, lo que conllevará a librarse de él más fácilmente.

Como hecho, en todo acto de acoso laboral surgen dos figuras jurídicas: la víctima y el agresor. Así, en el momento de elegir la víctima para eliminarla de su puesto de trabajo, son muchas las causales a tener en cuenta, como el resultar una amenaza para

la persona o grupo que lo hostiga, los celos por una competencia o capacidad profesional extraordinaria, porque la víctima goza de mayor aprecio de sus compañeros, de los subordinados, de los jefes o clientes, por el trato o don de gente, por las evaluaciones positivas o felicitaciones recibidas por su trabajo, por no dejarse manipular por otros o por ser diferente a los demás, por el estilo de vida, por no aceptar insinuaciones de tipo social, entre otras.

Todas esas causales son las que los agresores utilizan en contra del trabajador para culparlo cuando algo sale mal en el entorno laboral, logrando así, distraer la atención de otros problemas o situaciones del lugar de trabajo. También son causa de acoso laboral las prácticas de escarmiento para hacer que otros trabajadores queden impresionados con el poder discrecional de hostigar y dañar instaurando el psicoterror laboral entre los trabajadores, que atemorizados ante lo que podría ocurrirles a ellos, deciden someterse a los dictámenes del hostigador.

En este orden de ideas, el acoso laboral genera consecuencias de distinta naturaleza. Así, la principal consecuencia es sobre la salud de la víctima, específicamente a nivel psicológico: ansiedad, miedo acentuado y continuo, sentimiento de amenaza, persecución, sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, apatía, distorsiones cognitivas, falta de concentración, baja autoestima (síndrome de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada). Patologías estas que conducen al trabajador afectado, con la finalidad de disminuir la ansiedad a desarrollar comportamientos de adicciones (drogodependencia) y en el peor de los casos al suicidio.

De igual forma, a nivel físico, la víctima puede presentar patologías psicosomáticas, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos. También el nivel social, el victimado puede desarrollar hipersensibilidad a la crítica, actitudes de desconfianza y conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, o en otros casos, agresividad, hostilidad e inadaptación social,

por lo que manifestará sentimientos de ira, rencor, deseos de venganza contra el o los agresores. Así, la salud social del individuo se ve profundamente afectada, distorsionando las interacciones con otras personas, afectar la vida familiar y el rendimiento productivo. Importante es destacar que la salud del individuo se verá más afectada sino cuenta con los apoyos efectivos (afecto, comprensión, consejo, ayuda) tanto en el ámbito laboral como en el familiar y social.

A nivel empresarial, el clima laboral se verá afectado, provocando problemas en los circuitos de información y comunicación. También, generará el absentismo laboral (justificado o injustificado) de la persona afectada, ausencia de cohesión, coherencia, colaboración, cooperación, disminución de la calidad de las relaciones interpersonales, incremento de la accidentabilidad, siniestralidad, por descuidos, provocados o involuntarios. Así mismo, la vida familiar y social, por el simple hecho de tener una persona amargada, desmotivada, sin expectativas, sin ganas de trabajar, costos de asistencia médica y medicamentos, entre otras. Entra aquí en juego, la necesidad de las políticas de salud y seguridad laboral que contribuyan con la prevención del acoso laboral.

A nivel jurídico, a diferencia de la legislación de otros países, en Venezuela no existe una ley especial dirigida a contrarrestar y abordar las conductas hostiles, vejatorias y humillantes que integran el mobbing o acoso laboral moral en el trabajo.

Sin embargo, en el país existen varias disposiciones jurídicas aplicables en el ámbito laboral, que abordan el problema de estudio a saber artículos 87, 88 y 89 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que en su artículo 20, reconoce de forma expresa que toda persona tiene el derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad. Es de entender que este valor recogido en este precepto, queda protegido, a su vez, por el sistema especial de tutela señalado en el artículo 27 de la Carta Magna. Y de la cual el Estado tiene como fin esencial la defensa y el desarrollo de la persona y el respecto a su dignidad, y la garantía del

cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en el texto constitucional.

De igual forma, la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y Trabajadores (LOTTT, 2012), establece en su artículo 164 que se prohíbe el acoso laboral en los centros de trabajo públicos o privados, entendiéndose como tal el hostigamiento o conducta abusiva ejercida en forma recurrente o continuada por el patrono, perturbando el ejercicio de sus labores y poniendo en peligro su trabajo o degradando las condiciones de ambiente laboral.

Esa es la realidad que han manifestado en los actuales momentos padece el Talento Humano que labora en la entidad de trabajo Producciones Aerocuar C.A., que consideran son víctimas de acoso laboral o “mobbing”, en el sitio de trabajo, y que trabajadores les genera una serie de interrogantes tales como: ¿dónde pueden pedir ayuda u orientación?, ¿ante qué organismos? o ¿cómo pueden denunciar?, ¿a qué normas sustantivas y adjetivas del régimen jurídico legal nacional pueden acceder cuando son acosados psicológicamente en el trabajo?.

De estas incertidumbres surge el propósito de la presente investigación, Estrategias de intervención para el abordaje del acoso laboral en trabajadores de entidad de trabajo Producciones Aerocuar C.A., describiendo lo casuístico de la situación, planificando el abordaje de la problemática, seleccionando las estrategias de sensibilización y de ser procedente, formular las consideraciones y recomendaciones pertinentes para el tratamiento preventivo del riesgo psicosocial causado por acoso laboral, lo que sin duda, proporcionará una herramienta esencial para el empleador, a quien por mandato legal le deriva la obligación de identificar, evaluar y controlar este riesgo psicosocial.

En atención a lo expuesto surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el diagnóstico del acoso laboral en trabajadores de entidad de trabajo Producciones Aerocuar C.A.?

¿Cuál es el nivel de conocimiento que presentan los trabajadores de entidad de trabajo Producciones Aerocuar C.A. en cuanto al acoso laboral o “Mobbing”?

¿Cuál es el procedimiento legal para el abordaje del acoso laboral con estrategias de intervención que mejoren el conocimiento en trabajadores de entidad de trabajo Producciones Aerocuar C.A.?

¿Cómo se puede prevenir el acoso laboral en entidad de trabajo Producciones Aerocuar C.A.?

Todas estas interrogantes permiten plantearse como objetivo general de la presente investigación: Proponer estrategias de intervenciones jurídicas y sociales para el abordaje del acoso laboral en los trabajadores de la entidad de trabajo Producciones Aerocuar C.A.

En este mismo orden es necesario señalar existe consenso dentro de las distintas disciplinas del conocimiento como la Psicología clínica, la Psicología Social y el Derecho, en considerarlo como un modo de violencia ejercida de forma generalmente encubierta y que tiene efectos potencialmente graves sobre la salud de las víctimas, al producir sensación de aislamiento e indefensión, así como de afectar profundamente la autoestima.

Son miles de trabajadores los que sufren diariamente los ultrajes por parte de sus compañeros y jefes. Es por esta razón, que se justifica este proyecto de investigación, ya que permitirá diagnosticar el acoso laboral o mobbing dentro de la entidad de trabajo Producciones Aerocuar C.A., el clima organizacional, las relaciones humanas que propician la aparición de este flagelo y el control o prevención del mismo.

De igual forma, esta investigación constituye un aporte a la ciencia del Derecho Laboral en Venezuela que permita la protección de derechos y garantías constitucionales afectados por el fenómeno psicosocial de la violencia y el acoso laboral, tipificado como delito, que oriente el análisis, propuestas y ejecución de políticas

públicas que mejoren la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras dentro del territorio nacional, que conlleven a la reducción de la violencia, la prevención de accidentes y enfermedades laborales que causan grandes impactos en la economía nacional, el clima organizacional y la vida familiar de quien padece acoso laboral, la víctima.

4. Antecedentes del Estudio del Acoso Laboral o Mobbing

Son muchos los países que se han abocado al estudio e investigación de este flagelo, acoso laboral y violencia en el trabajo, por lo que siempre será un tema de actualidad, en la que los organismos internacionales, como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), entre otros, están siempre preparando información y propuestas para la erradicación de este flagelo social, orientando sobre convenios y acuerdo entre los países que deben seguir esas directrices para lograr los objetivos propuestos.

Desde el punto de vista académico, se trata de un tema de investigación que orienta hacia la facilitación de estrategias de intervención que sensibilicen a los trabajadores sobre la prevención del acoso laboral o mobbing en el entorno de trabajo, las normativas legales, el amparo constitucional y la demanda como procedimientos de respuesta a situaciones de violencia, la protección por parte del Estado y en caso extremo, cuando ya se ha perpetrado el hecho que deja a la víctima en situación de indefensión o que ha generado alguna enfermedad ocupacional, conozca cuál es la vía a seguir, ante que organismos acudir, cómo procesar la denuncia, así como los apoyos a los que debe recurrir para disminuir los daños psicosociales que puedan derivarse de las conductas delictivas de acoso laboral.

La Organización Internacional del Trabajo - OIT y la Organización Mundial de la Salud – OMS, han conceptualizado: “La violencia en el lugar de trabajo –sea física o psicológica– se ha convertido en un problema mundial

que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales. La violencia en el lugar de trabajo – que durante mucho tiempo ha sido una cuestión “olvidada” – ha adquirido una enorme importancia en los últimos años y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo. La violencia laboral afecta a la dignidad de millones de personas en todo el mundo. Es una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo.

Cada vez más, es un problema capital de derechos humanos. Al mismo tiempo, la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las Organizaciones. La violencia causa perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones de largo plazo, de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral” (OIT-OMS, 2002).” Hoy en día las organizaciones se han olvidado de la concepción del sujeto como un ente de derechos y deberes, pues cada vez se aprovechan más de los trabajadores, los deberes están poco delimitados, por la estructura organizacional flexible (horizontales); y los derechos han disminuido notoriamente, caracterizado por bajos salarios, trabajos temporales, subcontratación y reducción de algunas o todas sus prestaciones. Atravesando así, por una ambivalencia en el mundo laboral actual, pues existen leyes que protegen el bienestar y velan por los derechos de los trabajadores, sin embargo, las organizaciones han desamparado cada vez más a sus empleados.

Posee relevancia con la investigación, desde el enfoque en el cual se realiza un análisis para la comprensión de los elementos que deben favorecer legalmente al trabajador en su dignidad y derechos naturales que nacen como persona en el comportamiento social, aunado a ello, la vinculación de las leyes en las que se plasman los derechos y deberes de los trabajadores.

5. Características del Acoso Laboral o Mobbing

Según Hirigoyen (2001)

El objetivo de un trabajador perverso es acceder al poder o mantenerse en él, para lo cual utiliza cualquier medio, no se trata de atacar a alguien directamente, como ocurre con el abuso de poder, sino que debe crear fragilidad para impedir que el otro pueda defenderse. En el abuso de poder el superior en la jerarquía tiene un estilo de dirección que consiste en presionar de forma sistemática a todos sus subordinados, es una situación que no afecta a un solo trabajador, sino a todos los que tienen un nivel inferior en la jerarquía. (s/p)

La identificación de los elementos que pueden estar presentes en el mobbing laboral, conlleva a visualizar el escenario que se presenta ante las características que este plasma en las personas, el acosador, el acosado y el canal en el cual se desarrollan las acciones que definen el nivel en el cual se puedan estar afectando la parte psicológica de los empleados, las acciones que llevan a cabo los niveles superiores a los subordinados que son los más afectados y propensos a las acciones del mobbing laboral

Parafraseando a (Menassa y Rojas 2006) En el mobbing no suele haber prueba alguna de la realidad de lo que se está padeciendo, porque no suele haber violencia física, cuando hay violencia física, sí hay elementos exteriores que pueden atestiguar lo que sucede, pero en conductas de acoso de este tipo no hay ninguna prueba objetiva. Parece establecerse un proceso fóbico recíproco, de tal manera que el trabajador objeto de mobbing provoca conductas permanentes de hostilidad en el perverso y, a la vez, la visión de su acosador desencadena en la víctima un proceso de miedo. El miedo genera conductas de obediencia, cuando no de sumisión en la persona acosada, y también en los compañeros que dejan hacer y que no quieren fijarse en lo que ocurre a su alrededor. Una vez iniciado el mobbing se establece un círculo vicioso

que se retroalimenta del miedo de la víctima ante el acosador, ya que este miedo genera una actitud defensiva que provoca nuevas agresiones, así como fenómenos de fobia recíproca.

I.- De La Víctima

Se ha llegado a afirmar que cualquier persona puede ser víctima de mobbing, si se dan las condiciones adecuadas: un acosador que perciba a la persona acosada como una amenaza y un entorno laboral favorable para la aparición del mobbing, al respecto Sáez (2000) dice que son “personas inteligentes, competentes, con creatividad y dedicación al trabajo, con una alta lealtad hacia la organización, identificadas con su trabajo y percibidas como una amenaza.” Indica que las víctimas pueden presentar cambios de personalidad como consecuencia del estrés postraumático producido por el mobbing, y presentan baja autoestima y ansiedad en ámbitos sociales.

II.- Del Acosador

Field (1996) describió al acosador como “mentiroso, encantador, con falsa apariencia de seguridad, controlador, crítico, irritable, buen actor, líder convencido, vengativo, violento, irritable, agresivo e incapaz de asumir las culpas.” (p.69) Por su parte, Rodríguez (2004) señala que son:

Personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, varios o todos estos rasgos en mayor o menor medida. Están necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo y lo que quieren es figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona. (p.97)

En el mismo orden de ideas, se plasma una figura conocida como el acosador el cual se le atribuyen características de ser una persona tóxica en la cual se ve las realidades de la personalidad en la cual están sumergidas para llevar a cabo cada uno de los planteamientos establecidos en la figura psicológica se presenta ante los demás como un ser sin alma en la que logra

sus objetivos a través de las amenazas y sin mirar a los compañeros que están en su entorno laboral.

III.- Los Cómplices

Piñuel y Zabala (2001) describen para que se produzca el mobbing son necesarias tres condiciones: el secreto de sus actuaciones, la culpabilización de las víctimas y la existencia de testigos mudos, es decir, de compañeros que, sin formar parte del grupo de acoso, presencian los ataques, pero no dicen nada, respondiendo a mecanismos de atribución erróneos que culpabilizan a las víctimas. En muchas ocasiones el acosador y sus cómplices tratan de convencer a la víctima de que es problemático, raro, violento, y así la víctima tiende a sentirse culpable

La falta de apoyo de los compañeros hacia las víctimas, frecuente en estos procesos, ha sido interpretada por Olweus (1991)

Como resultado de la influencia que los acosadores ejercen sobre los demás. En el caso de acoso entre iguales se produce un contagio social que inhibe la ayuda e incluso fomenta la participación en las conductas intimidatorias por parte del resto de los compañeros que conocen el problema, aunque no hayan sido protagonistas inicialmente del mismo

IV.- De la Organización.

El acoso laboral tiene lugar en el seno de una organización, por lo que uno de los factores implicados en su desarrollo y mantenimiento es el contexto de la organización, pues en función de cómo sea ésta, puede incrementar o disminuir la posibilidad de que aparezca acoso laboral. El proceso de acoso laboral se verá favorecido por una pobre organización del trabajo, por una deficiente gestión de los conflictos y por un clima laboral propicio al acoso. Se ha considerado que un estilo de supervisión y control organizativo inadecuado.

6. Consecuencias del Acoso Laboral

En el fenómeno del acoso laboral

ha cobrado especial importancia, al evidenciarse como la causa de depresión, de ansiedad generalizada, e incluso de desórdenes de estrés postraumático, que conllevan absentismo, abandonos del puesto de trabajo, incremento de accidentalidad, disminución de la cantidad y de la calidad del trabajo, lo que produce elevados costes en la sociedad industrializada y en la víctima de del acoso laboral que ve amenazada su carrera o profesión, su situación social y financiera, e incluso su salud.

Para Hirigoyen (2001) “los primeros síntomas que aparecen son muy parecidos al estrés: cansancio, nerviosismo, problemas de sueño, migrañas, problemas digestivos, lumbalgias; pero si el acoso persevera en el tiempo, entonces se puede establecer un estado depresivo mayor.” (p.86)

Para dicha autora, el acoso laboral deja huellas indelebles que pueden ir desde estrés postraumático hasta una vivencia de vergüenza recurrente o incluso cambios duraderos de su personalidad. La desvalorización persiste, aunque la persona se aleje de su acosador. La víctima lleva una cicatriz psicológica que la hace frágil, que la lleva a vivir con miedo y a dudar de todo el mundo.

I.- Consecuencias Sociales

Los efectos sociales del acoso laboral se caracterizan por la aparición en la víctima de conductas de aislamiento, evitación y retraimiento (INSHT, 2001); así como la resignación, el sentimiento de alienación respecto a la sociedad y una actitud cínica hacía el entorno. Se suele generar alrededor de la víctima un aislamiento progresivo, debido, en parte, a la retirada de algunos de sus amigos, que al ver la situación le dan la espalda y desaparecen, junto con el aislamiento activo que la víctima ejerce

II.- Consecuencias laborales

Las consecuencias en el área laboral suponen la destrucción progresiva de la vida laboral de la víctima. Debido al acoso laboral 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. 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.

7. Gerencia del Talento Humano y el Acoso Laboral

Cuando el departamento de recursos humanos actúa en forma pasiva frente a los casos de acoso, de alguna manera está avalando el acoso laboral. Algunos creen que estas prácticas de hostigamiento psicológico u acoso laboral, llegan a países de América Latina de la mano de multinacionales europeas, donde ocurren gran cantidad de casos de acoso laboral. Existe una importante diferencia entre informar según dicta la ley a una persona que la empresa prescinde de sus servicios y el acoso laboral. Si la empresa ha despedido a un trabajador es legal que luego impida su acceso a la Compañía.

Las acciones de hostigamiento o acoso, a las que ningún profesional, mucho menos del departamento de RR.HH. debería adherir tienen que ver con: Sutiles y reiteradas acciones de presión psicológica contra una o varias personas que la empresa en sí o algún trabajador considera como 'oveja negra': insultar, denigrar, perturbar, molestar, cambiar de puesto reiteradas veces, esconder, cambiar de lugar o robar sus elementos de trabajo, burlarse de su

vestimenta o aspectos privados, inducir a los demás a que actúen de la misma manera o no dirijan la palabra a esta persona (hacer 'el vacío a alguien') mentir, calumniar, excluir de toda actividad que se realiza en grupo, marginar a alguien, levantar el tono de voz exclusivamente con una persona.

8. Estrategias Generales

Sensibilizar a los empleadores sobre la importancia que representa un clima laboral con condiciones físicas y mentales que influyen en obtener el grado de satisfacción en el ambiente de trabajo, donde reine la motivación, la cordialidad, el respeto, la solidaridad, la cooperación entre otras.

Siguiendo con lo señalado anteriormente se propone: Diseñar acciones a través de las estrategias sociales y jurídicas que emprendan en los sujetos de la relación laboral conocer y determinar los factores presentes en el acoso laboral y con ello su erradicación del clima organizacional.

Dentro de estas Estrategias, se deben establecer métodos, principios y técnicas de enseñanza que permitan fortalecer la comunicación en todos los niveles organizacionales, la socialización, las relaciones interpersonales.

Finalmente, con la implementación de estas estrategias se logre un estado de bienestar y calidez en los trabajadores y esto incidirá en el desempeño de los trabajadores y en el desarrollo gerencial y productivo de la entidad de trabajo.

9. REFLEXIONES FINALES

Venezuela ha refrendado convenios internacionales donde se reconocen los derechos fundamentales propios del ser humano, y por supuesto, aplicables a los trabajadores, que se encuentran consagrados en la Constitución Patria, leyes especiales. Tales como el derecho a la igualdad y seguridad personal contra toda violencia, la prohibición de todo tipo de discriminación, así como el derecho a ejercer su labor en un ambiente sano, garantizando su salud mental y física.

Sin embargo teniendo este cúmulo de normas, preceptos que protejan al trabajador de no ser afectado físicamente, psicológicamente, en su entorno laboral durante sus faenas

e incluso fuera de ellas, posiblemente la norma que más se acerca a prohibir cualquier tipo de acoso, entre ellos el mobbing, aunque no lo establece de manera expresa, es lo contemplada en el artículo 56 de la LOPCYMAT, según la cual, el patrono no podrá ni por sí ni por tercero emplear conductas ofensivas, intimidatorias, maliciosas que vayan en perjuicio psicológico y moral del trabajador

Actualmente no existe una normativa específica para proteger al trabajador frente al mobbing y menos aún se dispone de un procedimiento para sancionar al acosador o agresor. Por ello, resulta oportuno destacar que en la actualidad sólo se cuenta con el proceso diseñado por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) para determinar cuándo un trabajador está siendo víctima de este fenómeno laboral, y certificar si presenta alguna patología (enfermedad ocupacional) como consecuencia del mismo.

Se trata de un procedimiento administrativo, realizado por el INPSASEL a través de las Gerencias Estadales de Salud de los Trabajadores (GERESAT), como fue señalado anteriormente.

Otro aspecto trascendental que es oportuno significar es que en Venezuela el mobbing es certificado como enfermedad ocupacional por el INPSASEL; es decir, lo que se certifica no es la presencia de la conducta hostigadora o del fenómeno como tal en el trabajo sino sus consecuencias, en otras palabras, la patología que presenta o desarrolla el trabajador víctima, tales como: síndrome depresivo, trastorno de ansiedad, trastorno de estrés postraumático, entre otros, es lo que se certifica. Pero no se sanciona o se persigue que desaparezca la inobservancia sobre la seguridad y la salud laboral.

A los efectos de este planteamiento, los únicos mecanismos con que cuenta el trabajador acosado en la legislación positiva venezolana es por ante la vía judicial, el Amparo Constitucional, donde este recurso resulta exiguo para atacar el acoso laboral, debido a que por esta acción de amparo sólo se restaura el derecho infringido, llámese dignidad, honor o cualquier otro inherente al ser humano, pero no se sanciona el acoso laboral o mobbing de ninguna forma, ni como conducta indebida, adoptada por el empleador o compañero de trabajo penalizando a éstos según el caso, y mucho menos es reconocido como mecanismo de despido indirecto dentro de la relación de trabajo.

También se dispone de la vía administrativa a través del procedimiento diseñado por el INPSASEL para verificar si efectivamente el trabajador está frente a una situación de mobbing, y de ser así, certificar sus consecuencias como enfermedad ocupacional, lo que brinda otra posibilidad a la víctima, la de acudir a la vía jurisdiccional a los fines de demandar las posibles indemnizaciones establecidas en la LOPCYMAT, y por daño material y moral, conforme al Código Civil, ya que dicha certificación (Informe) constituye un documento público, por cuanto es emitido por un órgano adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo.

6. REFERENCIAS

ARIAS, F. (2012). **El Proyecto de Investigación**. (5ta edición). Caracas: Editorial Episteme.

GONZÁLEZ, M (2005). **Una Nueva Causal de Retiro Justificado del Trabajo: The Mobbing (psicoterror, acoso sexual y estrés laboral)- Venezuela**. Trabajo de investigación. Programa de Postgrado de Derecho Procesal Civil. Nivel Maestría. Programa de Postgrado de Derecho Laboral y Administración del Trabajo. Nivel Maestría. Escuelas de Derecho y Trabajo Social. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Universidad del Zulia. Maracaibo

ASAMBLEA NACIONAL (2007). **Reglamento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**. Gaceta Oficial 38596. Venezuela.

ASAMBLEA NACIONAL (2012). **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras**. Decreto 8938. Venezuela.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, n° 36.860, 30 de diciembre de 1999.

CÓDIGO ORGÁNICO PROCESAL PENAL (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Número 38.536. Caracas.

GONZÁLEZ, M (2005). **“Nueva Causal de Retiro Justificado del Trabajo. Mobbing, Psicoterror, Acoso Moral y Estrés Laboral”**. Vadell Hermanos Editores, C.A. Venezuela.

INSTITUTO NACIONAL DE PREVENCIÓN, SALUD Y SEGURIDAD LABORALES (2009). **Anteproyecto de Norma Técnica de Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Propios**. INPSASEL. Venezuela

KAHALE, D (2011). **Mobbing: El Acoso Laboral. Tratamiento jurídico y preventivo**. Editores Vadell Hermanos. Caracas, Venezuela.

LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO DE LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS, Gaceta Oficial N°. 5.152, extraordinario de 2011.

LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (LOPCYMAT), decreto N° 5.078 del 22 de diciembre de 2006. Gaceta Oficial N° 38.596 del 3 enero de 2007.

LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. Gaceta Oficial n° 38.236 del martes 26 de julio de 2005. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas.

NIÑO, J. (2002). **“Evaluaciones de los Riesgos Laborales y Factores Psicosociales”**. MAPFRE Seguridad. N° 85. Madrid.

NORMA TÉCNICA DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NT01-2008 DE INPSASEL. Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social. Caracas, Venezuela.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). **Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo**, 28 de abril de 2017. [Internet] Disponible en www.un.org/es/events/safeworkday/

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, OPS, AND SALUD EN LAS AMÉRICAS. **Medio ambiente y seguridad humana, in Volumen regional**. Capítulo 3. 2012. p. 60-117

PARRA H (2011). **Enfoque Ocupacional. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado UCLA**. [Internet] Disponible en Red. Educación Permanente en Ergonomía, Seguridad y Salud.

RIVAS, M (2010). **El Acoso Sexual Laboral. Análisis jurídico, psicológico y social**. Ediciones Paredes. Caracas, Venezuela.

UCAB- Montalbán (2015). **Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Universidad Católica Andrés Bello**. Venezuela..