

Relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo e indicadores de mobbing

ÁNGELES MAESTU

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas
Tesina – Licenciatura en Psicología
Tutora: Lic. Vidalina Díaz Álvarez
Abril 2010



INDICE

INDICE	2
RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN.....	5
RELEVANCIA	6
HIPÓTESIS	7
OBJETIVOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	7
Generales	7
Específicos.....	7
ESTADO DEL ARTE	7
MARCO TEORICO	12
Mobbing o acoso moral en el trabajo	12
Fases del mobbing.....	16
Cómo impedir que una víctima reaccione	17
Efectos del mobbing	21
Perfil de la víctima.....	23
Perfil del acosador	23
Tipos de mobbing	24
¿Qué hacer con el mobbing?	26
Estrategias preventivas	26
Tratamiento de la violencia.....	28
Cómo defenderse	28
Factores de riesgo	29
Las organizaciones	30
Cymat: dos concepciones extremas.....	32
Condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat)	36



Factores de trabajo	37
Higiene y Seguridad laboral.....	41
Deterioro de las cymat.....	42
Ambientes de trabajo in/ salubres física /psiquicamente	43
Programa mundial para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo (PIACT)	44
METODOLOGÍA	48
Tipo de estudio	48
Definición operacional de las variables	48
Tipo de diseño	49
Muestra	49
Instrumentos	50
Procedimiento.....	50
RESULTADOS.....	51
CyMAT	51
Ambiente físico	51
Temperatura y Humedad.....	54
Agentes Químicos	55
Agentes Biológicos	56
Mecánicos	58
Seguridad	59
ESCALA CISNEROS.....	61
CONCLUSIÓN.....	63
BIBLIOGRAFIA.....	67
ANEXO I	70
Guia para el Relevamiento de Puestos de Trabajo	71
ANEXO II	79
Escala Cisneros	80



Resumen

Objetivo: analizar la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat) y los indicadores de mobbing.

El mobbing es una forma específica de violencia psicológica en los ambientes laborales, y se caracteriza por tres aspectos: a) es una forma de violencia psicológica específica y está constituido por una serie de actos violentos; b) debe ocurrir con una continuidad de las acciones, y c) el propósito de perjudicar la integridad de la otra persona, tratando de obtener su salida de la organización.

Por otro lado, en el quehacer laboral hay ciertos factores del entorno que afectan de manera directa la salud. Es por esto que las organizaciones deben desarrollar estrategias y programas que mejoren el funcionamiento laboral, donde los trabajadores se sientan seguros física y emocionalmente.

Tipo de diseño: estudio de tipo exploratorio descriptivo de corte transversal. Se consideró una muestra de 50 trabajadores activos de los subterráneos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se consideró por un lado las características del medio ambiente de trabajo, y por otro lado, el tipo y la cantidad de conductas de maltrato producidas en el ámbito laboral.

Instrumentos: se utilizó el Barómetro Cisneros (Fidalgo & Piñuel, 2004), para evaluar la presencia de indicadores de mobbing; y la Guía para el Relevamiento de Puestos de Trabajo (Horrac, Occhi & Arocena, 2009) para detectar características del entorno laboral.

Resultados: Los trabajadores de los subterráneos han coincidido que en sus puestos laborales el ruido es elevado, reciben vibraciones y las temperaturas son poco confortables. Además, la iluminación no es la adecuada, hay contaminantes químicos y falta de limpieza. Si bien los trabajadores cuentan con elementos de protección, la mayoría indica que no recibió ninguna capacitación por parte de la empresa para usarlos adecuadamente y más de un 50% de los trabajadores sufrió accidentes en su lugar de trabajo.

Por otro lado, los trabajadores reciben un promedio de 18 conductas de maltrato psicológico con una frecuencia de algunas veces al mes.

Conclusiones: Los trabajadores experimentan alteraciones negativas en el ambiente de trabajo generados por distintos factores físicos, químicos y de seguridad. Esto genera que la mayoría de las repuestas en las distintas categorías reflejen disconformidad e insatisfacción.

De lo expuesto entonces se puede afirmar que existe una relación entre el ambiente de trabajo no satisfactorio para el trabajador y la aparición de conductas de acoso psicológico.

Palabras claves: mobbing – condiciones y medio ambiente de trabajo – factores psicosociales - organización – trabajo.



Introducción

En esta investigación se analizarán los conceptos que permitan el abordaje de las condiciones y medio ambiente de trabajo y de los indicadores de mobbing que aparecen en las organizaciones.

Es necesario aclarar que existen discrepancias en la literatura en relación a la terminología utilizada para definir el maltrato psicológico. Algunos autores hablan de mobbing (Leymann, 1996), psicoterror (Piñuel, 2001), acoso moral (Hirigoyen, 2000) o acoso en el trabajo (Brodsky, 1976). Sin embargo todos estos conceptos aluden a comportamientos irrespetuosos en una situación laboral que atentan contra la integridad física y/o psicológica. A pesar de las similitudes encontradas, se considera que los términos de mobbing o acoso moral describen con mayor precisión el fenómeno que se quiere estudiar.

M. Hirigoyen (2000) afirma que por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, gestos y escritos que puedan atacar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.

Si bien estos comportamientos abusivos existen desde épocas ancestrales, en la década del 90 Heinz Leymann lo describió como un fenómeno independiente luego de haber estudiado el mobbing en los países nórdicos y anglosajones. A partir de sus investigaciones, se identificaron las consecuencias de dichas conductas abusivas en el ambiente de trabajo, en la productividad y en lo psicológico.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta que el trabajo es un componente esencial de la vida humana, ya que incorpora al ser humano a la comunidad y lo coloca en una relación dialéctica con el otro. En conformidad



con lo dicho, es necesario reflexionar sobre el nexo que existe entre las condiciones de trabajo y las condiciones de salud.

Ruiz (1987) define las condiciones y medio ambiente de trabajo como el conjunto total de las variables presentes durante la realización de una tarea. Esto incluye variables que son propias de la tarea, variables individuales, factores extralaborales y psicosociales que pueden afectar el desarrollo del mismo. Se considera que abordar el ambiente físico de trabajo en el cual el sujeto se desempeña, es fundamental para comprender el impacto en la salud. La iluminación, los ruidos, las posturas, la comunicación entre los miembros y la distribución espacial son aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar un análisis de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

La **relevancia** de esta investigación proviene de las afirmaciones establecidas por el comité mixto de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (1950) acerca de que la salud ocupacional es una rama de la salud pública cuyo propósito es mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, cualquiera que sea su tipo de trabajo y su condición contractual.

Es importante que los empleadores tomen conciencia de los derechos de los trabajadores, proporcionando un ambiente de trabajo que no dañe la salud física y la integridad moral. Para ello, es fundamental que toda organización respete principalmente la condición humana dado que ninguna compañía podría ser tal sin la presencia del hombre.

Por otro lado, tal como afirman Meseguer de Pedro y Soler Sánchez (2007) el mobbing se ha convertido en un problema social en aumento y debemos estar informados sobre sus características para poder prevenirlo.

De esta manera surge el siguiente interrogante:

¿Cómo se relacionan los indicadores de mobbing con las condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat)?



Hipótesis

Existe una relación inversa entre los indicadores de mobbing y la degradación de las condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat).

Esto implica que si en una organización hay un déficit y una degradación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, mayor será la presencia de indicadores de mobbing en los miembros que la integran.

Objetivos Generales

- Analizar las relaciones entre los indicadores de mobbing y las cymat en las organizaciones.
- Promover medidas sanitarias para minimizar los factores de riesgo del mobbing.

Objetivos Específicos

- Identificar las conductas de acoso moral (mobbing) presentes en las organizaciones.
- Identificar las características del medio ambiente físico de trabajo en las organizaciones.
- Establecer los lineamientos de un programa de prevención.

Estado del arte

Es importante aclarar que si bien se realizaron múltiples estudios sobre el mobbing y las condiciones ambientales, son escasas las investigaciones que profundizan la relación de ambas variables.



Una referente en el tema del mobbing es Hirigoyen (2000), quien a lo largo de su obra describió, explicó y estableció relaciones significativas entre dicho fenómeno y sus consecuencias a nivel individual, familiar, social y comunitario.

Por su parte, Neffa (1995) es un exponente fundamental del estudio de las cymat. Dicho autor, realizó estudios sobre los riesgos psicosociales del trabajo que se relacionan con las características del sujeto. A su vez, brinda un recorrido teórico que permite comprender las cymat desde una concepción *tradicional* y una concepción *renovadora*.

La concepción *tradicional* considera el trabajo como un castigo, una obligación y un deber social. Desde esta perspectiva los riesgos inherentes al proceso de trabajo se limitan a la higiene y seguridad, dejando en un segundo plano, los problemas relativos a las condiciones de trabajo. Cada trabajo representa inevitablemente una serie de riesgos que son inherentes a la actividad, y estos deben ser aceptados. Es por esto, que existe una negociación entre el trabajador y el empleador para fijar un precio, a modo de resarcimiento por el riesgo provocado en la salud.

Esta concepción privilegia las dimensiones micro económicas, sin ver las relaciones entre éste nivel y el macro económico. Desde dicha perspectiva, los accidentes y las enfermedades profesionales adoptan el carácter de hechos fatales, imprevisibles, determinados necesariamente por la tecnología y la naturaleza misma del trabajo, a lo que solamente cabe lamentarse con indemnizaciones para reparar “ex post” el daño. Frente a los accidentes hay dos argumentos: por una parte la propensión natural a accidentarse o a enfermarse que tiene cada individuo desde su nacimiento, y por otra parte, la responsabilidad de quienes son alcanzados por los riesgos. Quienes organizan el proceso de trabajo y de producción quedan así exentos de responsabilidad, ante el determinismo y la negligencia.



Por otro lado, para la concepción *renovadora* el proceso de trabajo está determinado por múltiples factores que intervienen a nivel micro y a nivel macro económicos.

El trabajo más que una penosa obligación social, es un derecho fundamental, una de las actividades más nobles que desarrollan los seres humanos, la que estructura la personalidad y es la fuente de los derechos laborales. Pese a esto cuando las cymat no son adecuadas, la fatiga se hace patológica, aumenta la propensión a enfermarse y accidentarse.

Según esta visión, cada trabajador es único en su especie por lo tanto dentro del mismo colectivo de trabajo, los efectos sobre las personas pueden ser muy diferentes.

Contrariamente a los postulados de la concepción *tradicional*, la prevención es siempre posible y no consiste solamente en el uso de los equipos de protección individual: debe procurar en primer lugar aislar a los trabajadores de la fuente de riesgos, limitar sus efectos nocivos, teniendo como objetivo final eliminar el riesgo desde su fuente.

Como el trabajo es una realidad compleja y multidimensional, los riesgos ocupacionales se presentan en el proceso de trabajo de manera conjunta y no de manera separada. Por lo tanto el análisis individual de cada riesgo no basta y se impone la necesidad de adoptar una posición sistémica.

Por otro lado, otros autores han establecido una primera aproximación a la relación del mobbing y las cymat:

Monge Sandi (2006) realizó una investigación en donde consideró los factores que están presentes en el quehacer laboral y que inciden en el comportamiento de los trabajadores, afectando de manera directa su satisfacción laboral, productividad, calidad del trabajo, ausentismo y rotación entre otros. A través del abordaje del mobbing y las condiciones ambientales,



llegó a la conclusión de que las compañías deben prestar especial atención a la interacción de dichos factores, ya que si esto no sucede, se altera el funcionamiento normal organizativo.

Nicolacci (2008) realizó una investigación sobre las cymat en las organizaciones. Dicha autora profundizó la implicancia de dicho concepto y el modo de prevenir problemas organizacionales. A su vez desarrolló un programa de prevención de las cymat y líneas de acción generales para su tratamiento.

Toboada y Toledo (2004) realizaron una investigación en donde evaluaron las cymat en una empresa estatal de Santiago de Estero, Argentina. En la misma se consideró el factor humano y la salud de los trabajadores como un modo de reaccionar ante las cymat. Los resultados de esta investigación demostraron que si bien hubo progresos en el intento de humanizar el trabajo, las empresas continúan arraigadas a una concepción *tradicional* en el desarrollo de las cymat.

Otra investigación realizada en los últimos años que vincula la relación de ambas variables fue la realizada por Meseguer de Pedro y Soler Sánchez (2007) sobre los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. En la misma se establece una correlación entre factores del trabajo tales como: rol, carga mental, intereses de los trabajadores, participación y la aparición del mobbing. Los resultados indican que existen algunos factores psicosociales que sirven de predictores del mobbing: el ambiente de trabajo puede generar un clima de tensión y una intención de abandonar el empleo.

Por último Fidalgo y Piñuel (2004) desarrollaron una investigación en donde el objetivo era evaluar la validez y confiabilidad del Barómetro Cisneros (cuestionario en donde se valoran 43 conductas de acoso). Los resultados de dicha investigación, sobre una muestra de 1.303 trabajadores, indican que el instrumento tiene una elevada fiabilidad (.96) y también tiene una buena



capacidad para discriminar entre diversos grados de acoso, y por consiguiente, la utilidad de la escala como indicador de la gravedad e intensidad del daño infligido a la víctima.

La corrección de la escala Cisneros se puede realizar atendiendo a tres índices:

El primero, el **Número Total de Estrategias de Acoso (NEAP)**, es un simple recuento de las respuestas diferentes de cero, que nos informa del número total de estrategias de acoso sufridas.

El segundo, el **Índice Global de Acoso Psicológico (IGAP)**, igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida del número de ítems, es un índice global del grado de acoso sufrido. Este índice ofrece la misma información que obtendríamos de utilizar la puntuación total en el test (en una escala de 0 a 258 puntos), con la ventaja de que dicha información se expresa ahora en la misma escala en la que se responden los ítems (de 0 a 6).

El tercero, el **Índice Medio de la Intensidad de las Estrategias de Acoso (IMAP)**, es igual a la suma de la puntuación en los ítems dividida entre el valor del índice NEAP. Este índice nos indica la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. El sentido de los dos últimos índices queda más claro cuando se consideran conjuntamente.

Considerando como punto de partida las investigaciones realizadas en los últimos años, a lo largo de esta investigación se intentará dar cuenta de la relación existente entre los indicadores de mobbing desarrollados por Leymann (1996) y los factores que forman parte del medio ambiente de trabajo.



Marco teórico

Mobbing o Acoso moral en el trabajo

En los últimos años el mobbing ha tomado gran importancia para los investigadores debido a la creciente frecuencia con la que aparecen este tipo de conductas en las organizaciones. Distintos organismos internacionales (Paolí y Merllié, 2001; OIT, 1998) han reconocido que quienes lo padecen, sufren un deterioro en la salud y en el estado de bienestar general.

Si bien se han utilizado distintos términos para referirse a este tipo de violencia, Meseguer de Pedro y Soler Sánchez (2007) señalan que todos aluden a lo mismo: el maltrato sistemático y repetitivo sobre una persona determinada mediante la utilización de una serie de mecanismos hostiles y negativos.

Según Hirigoyen (2000) en el ámbito empresarial, la violencia y el acoso nacen del encuentro entre el ansia de poder y la perversidad. Por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo, o degradar el clima de trabajo.

Leymann (1996) distingue 45 indicadores de comportamientos hostiles a través de los cuales se manifiesta el acoso. La presencia de estos indicadores por un período mayor a seis meses determina la presencia de mobbing.

Estos indicadores se encuentran distribuidos en seis dimensiones: la primera dimensión evalúa el mobbing a través de medidas organizacionales, incluyendo el cuestionamiento a las decisiones que la persona toma, la realización de juicios injustos u ofensivos sobre su trabajo y la asignación de tareas degradantes. La segunda dimensión mide el aislamiento social que representa no hablar a la persona o tratarla como si no existiese. La tercera



dimensión valora los ataques a la vida privada que incluyen el criticar permanentemente la vida de la persona e insinuar que la persona está perturbada psicológicamente. La cuarta dimensión incluye las amenazas de agresión y las agresiones físicas leves. La quinta contempla los maltratos hacia la persona debido a su nacionalidad o a sus creencias. Finalmente, la sexta dimensión evalúa los rumores malintencionados y comentarios groseros a espaldas de la víctima.

Neffa (2003) afirma que el trabajo humano es una actividad coordinada desplegada por los hombres para humanizar la materia y satisfacer las necesidades tanto individuales como colectivas. Se considera que para quienes lo ejecutan, es una acción privilegiada ya que les permite tomar conciencia de las debilidades y potencialidades para desarrollar la personalidad. Además el trabajo es esencialmente un hecho social y permite superar simbólicamente los límites de tiempo y espacio y encontrar así un sentido a la vida.

Si bien éstas son características distintivas del trabajo, las organizaciones tienen una fuerte influencia en dicho proceso. Muchas veces pueden ayudar al desarrollo y la realización personal del trabajador, como así también pueden hacer que pierda su dignidad en el sometimiento, enfermarla o producir su deceso.

Ante esto, es necesario destacar que lo alienante no es el trabajo mismo sino la escasa gratificación que el hombre obtiene de él. Esto sucede cuando el puesto de trabajo no se adecúa a las aspiraciones o a las capacidades del trabajador, y cuando las condiciones ambientales, sociales, económicas y emocionales atentan contra el bienestar bio-psico-social.

Nieto (2007) afirma que las condiciones y medio ambiente de trabajo son un factor determinante en el proceso de Salud- Enfermedad. Los lugares de trabajo han sido vistos como relativamente beneficiosos y libres de violencia, pero en los últimos años comenzó a comprenderse que el crecimiento registrado de casos de acoso moral no se debe a hechos aislados o problemas



individuales, sino a que se está frente a un problema fundado en factores sociales, económicos, culturales y organizacionales.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) categorizó las conductas que pueden considerarse abusivas en el lugar de trabajo:

- Homicidio
- Secuestro
- Provocar heridas físicas
- Acoso sexual
- Coacción
- **Acoso Moral (mobbing)**
- Amenaza
- Aislamiento
- Mensajes ofensivos
- Insinuaciones
- Comportamiento hostil
- Gritar
- Escupir

Según Hirigoyen (2000) al principio las personas que sufren de mobbing no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las vejaciones. Sin embargo, con el correr del tiempo los ataques se multiplican y comienzan a manifestarse con cierta regularidad. Este proceso deja como consecuencia un sentimiento de inferioridad en la persona que sufre el acoso.

Es necesario destacar que cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo se establece entre dos personas, tiende a amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga enérgicamente.

En el mejor de los casos, la solución consiste en un cambio de puesto que no tiene en cuenta la opinión del interesado. Sea como fuere, si, en algún



momento del proceso, alguien reacciona de un modo sano, el proceso se detiene.

Cuando se habla de mobbing, hay que entender que es un fenómeno circular. Quien ejerce el acoso, desarrolla una serie de comportamientos destinados a desencadenar ansiedad en la víctima (persona que lo padece) lo que provoca en ella una actitud defensiva, que, a su vez, genera nuevas agresiones. Se trata de reflejos condicionados, uno agresivo y el otro defensivo. El miedo conduce a la víctima a comportarse patológicamente, algo que el agresor utilizará más adelante como coartada para justificar retroactivamente su agresión.

Piñuel (2004) afirma que el mobbing presenta dos características distintivas, la persistencia temporal y su amplio abanico de posibilidades. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Gritar, chillar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste («como si fuera invisible»).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarlo después de negligencia o faltas profesionales.
- Extender por la empresa rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.



- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado, mediante la negativa a reconocer que un trabajo está bien hecho o la renuencia a evaluar periódicamente su trabajo.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc., caricaturizándolas o parodiándolas.
- Castigar duramente cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el desempeño del trabajo como una grave falta al deber de obediencia debida a la jerarquía.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores.
- Animar a otros compañeros a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc., sustrayendo maliciosamente elementos clave para su trabajo.

Es fundamental resaltar, que en sí las mismas no suelen tener un carácter negativo, sin embargo, usadas frecuentemente y durante largos periodos con el fin de hostigar, su contenido y su significado disparan la emergencia del proceso de mobbing.

Si la persona sufre tales agresiones, al menos una vez por semana, por un periodo mayor a seis meses, se puede decir que estamos frente a un caso de mobbing.

Fases del mobbing

Para estudiar este fenómeno Leymann (1996) desarrolló un modelo que incluye 4 fases.



La primera fase está caracterizada por un *conflicto* que comienza; este estado aún no es mobbing y la persona que lo padece puede no darse cuenta del significado de éste incidente crítico.

La segunda fase se define por *actos agresivos y agresiones psicológicas* que ponen el proceso de mobbing en movimiento.

En la tercera fase se involucra la *institución* a través de la gerencia, la cual desempeña un papel fundamental en este ciclo negativo al equivocarse o malinterpretar la situación; en lugar de ofrecer apoyo, empieza aislar a la víctima del mobbing, iniciándose así el proceso de expulsión.

La cuarta fase es crítica ya que las personas que sufren del acoso comienzan a manifestar las consecuencias psíquicas del mobbing; el juicio errado de la gerencia o de los profesionales de la salud refuerza el ciclo negativo, que casi siempre conducen a la *expulsión* o una *resignación* forzada a permanecer bajo el costo. Después de la expulsión, el distrés emocional y los daños psicológicos pueden continuar e intensificarse.

Como impedir que una víctima reaccione

Hirigoyen (2000) resalta que el miedo a perder el trabajo no explica por sí solo el sometimiento de la víctima del acoso. Los patrones y los directivos intermedios que agreden pretenden alcanzar una cierta omnipotencia y utilizan unos procedimientos perversos que atan psicológicamente a las víctimas y que les impide reaccionar.

Para mantener el poder y controlar al otro, se utilizan maniobras que cada vez se vuelven más violentas. Inicialmente, se procura desbaratar su sentido crítico hasta que no se sepa ya quién tiene razón y quién no. Se lo somete al estrés, se lo riñe, se lo vigila para que cada vez se sienta más acorralado.



El procedimiento siempre es el mismo: no se nombra el problema, pero alguien actúa de forma solapada para eliminar a la persona, en lugar de buscar una solución.

A continuación se detallarán los modos que usa la persona que ejerce el mobbing para evitar que la víctima reaccione:

Rechazar la comunicación directa

El conflicto no se nombra pero actúa cotidianamente a través de actitudes de descalificación. El agresor se niega a explicar su actitud. Esta negación paraliza a la víctima, que no se puede defender, lo cual hace posible que la agresión continúe. Al negarse a nombrar el conflicto y a discutir, el agresor impide una discusión que permitiría encontrar una solución. De esta manera, evitar el diálogo es una hábil manera de agravar el conflicto, ya que se desplaza y la víctima termina cargando con él. La situación se agrava cuando la víctima es propensa a culpabilizarse: ¿Qué le hice?, ¿Qué tiene que reprocharme?

Cuando hay reproches son vagos e imprecisos y dan pie a todas las interpretaciones y a todos los malos entendidos posibles. Otras veces, se sitúan en el registro de la paradoja con el fin de evitar cualquier réplica: “Querida mía, la aprecio mucho, pero es usted un cero a la izquierda”.

Descalificar

La agresión se da en un registro de la comunicación no verbal: suspiros exagerados, encogerse de hombros, miradas de desprecio, o bien silencios, insinuaciones, alusiones desestabilizadoras, observaciones descorteses, etc. Al poner en tela de juicio todo lo que la persona hace y dice, se la conduce progresivamente a dudar de sus propias competencias profesionales.



La descalificación se manifiesta al no mirar a esa persona, al no darle los buenos días o al hablar de ella como si se tratara de un objeto. Se trata de negar la presencia de la víctima, de dejar de dirigirle la palabra o de aprovechar que se ausenta cinco minutos para dejarle un informe con una nota encima, en lugar de encargarle el trabajo directamente.

Las bromas, las burlas y los sarcasmos también pueden contener críticas indirectas. Cada palabra oculta un malentendido que se vuelve contra la víctima elegida.

Desacreditar

Para desacreditar a alguien públicamente, basta con introducir una duda en los demás compañeros de trabajo. En la mayoría de los casos, con un discurso falso, compuesto de insinuaciones y de asuntos silenciados, el acosador pone en circulación un malentendido que puede explotar en beneficio propio.

Para ello, lo ridiculiza, lo humilla, y lo cubre de sarcasmos hasta que pierde su confianza en sí mismo. Además, lo pone en ridículo y aprovecha su enfermedad o su decaimiento para burlarse de él. También utiliza la calumnia, la mentira y las insinuaciones malintencionadas. Se puede decir que el acosador manipula la situación para que la víctima se dé cuenta pero, aun así, no pueda defenderse.

Estas maniobras provienen de compañeros envidiosos que consideran que la manera más fácil de salir de una situación embarazosa es hacer recaer la culpa sobre otra persona, o las encontramos en directivos que creen que la crítica incesante y la humillación motivan a sus empleados.

Cuando la víctima no puede enfrentar más esta situación, y se exaspera o se deprime, su misma reacción se convierte en justificación del acoso: “¡No me sorprende nada, ésta persona está loca!”



Aislar

Cuando alguien decide acosar psicológicamente a un empleado, y pretende que este no pueda defenderse, lo primero que hará es aislarlo y romper sus posibles alianzas. Cuando el empleado está sólo, le cuesta mucho más rebelarse, sobre todo si se le hace creer que todo el mundo está en contra de él. Los compañeros envidiosos son los que llevan a cabo el trabajo de desestabilización, con el cual el verdadero agresor puede decir que él no sabe nada del asunto.

Cuando la agresión proviene de algún superior, la víctima designada queda privada de toda información. No se la convoca en las reuniones y queda asilada. Puede ocurrir que no se le de trabajo por más que sus compañeros estén desbordados, y que tampoco se le permita leer el periódico ni salir más temprano de su lugar de trabajo.

Las novatadas

Consiste en encargarle a la persona víctima del acoso tareas inútiles o degradantes. Esto implica asignarle objetivos imposibles de alcanzar, que la obligan a quedarse en la empresa hasta tarde y a volver los fines de semana. Es frecuente que la persona luego vea que aquel informe tan urgente que se le había solicitado, termina en un cajón.

Inducir a error

Un medio hábil de descalificar a alguien consiste en inducirlo a equivocarse con el fin de poder criticarlo o rebajarlo, pero también para que tenga una mala imagen de sí mismo. Mediante una actitud de desprecio, es muy fácil producir, en alguien impulsivo, la ira o un comportamiento agresivo que todo el mundo pueda ver. Luego, se puede decir: "Vieron... está completamente loco, altera el clima laboral".



El acoso sexual

El acoso sexual no es más que un paso más del acoso moral. Ataño a los dos sexos, pero la mayoría de los casos denunciados corresponden a mujeres que han sido agredidas por hombres que suelen ser superiores en la jerarquía.

El agresor entiende que la mujer acosada sexualmente está a su “disposición”. Esta debería aceptar, y debería incluso sentirse halagada, y sentirse enaltecida, por haber sido la “elegida”. Si la mujer se niega, padecerá como respuesta nuevas agresiones y humillaciones. El agresor suele decir que es ella la que lo provocó a él, ya que consentía y se mostraba solicitante.

Efectos del mobbing

Monge Sandí (2006) enumera las siguientes consecuencias que experimenta la persona que es acosada:

A Nivel Individual:

- Insomnio
- Depresión
- Ansiedad
- Desconcentración
- Dolor de cabeza
- Problemas sexuales
- Problemas familiares
- Frustración
- Sufrimiento
- Padece el síndrome del quemado
- Fibromialgia –fuertes dolores musculares en ciertos puntos del cuerpo



Nivel Organizacional:

- No hay deseo de asistir al trabajo –es más difícil ir a trabajar no tanto por las funciones que se desempeñan sino por el ambiente hostil-
- Baja motivación
- Estrés
- Insatisfacción laboral
- Inseguridad al realizar el trabajo
- Temor a no hacer bien las cosas
- Aislamiento laboral
- No realiza trabajo en equipo
- Baja calidad del trabajo
- Busca cualquier motivo para ausentarse del trabajo ya sea justificado (incapacidad) o no.
- Envejecimiento precoz de la fuerza laboral
- Personal pensionado anticipadamente.

Nivel de Salud:

- Agotamiento
- Fatiga crónica
- Lagunas mentales
- Alucinaciones
- Mareos
- Deseos suicidas
- Internamientos en hospitales psiquiátricos
- Falta de apetito, entre otras.

Según Press (2009) hasta hace poco tiempo, las personas objeto del acoso se encontraban en estado de indefensión, entre otras cosas porque algún tipo de maltrato era considerado “normal” en la cultura del trabajo.



En los últimos años, se han multiplicado las denuncias, pese a esto en Argentina, desde el año 2002 hasta la fecha, son varias las provincias que han promulgado leyes contra el maltrato laboral, aunque la mayoría de ellas todavía están circunscriptas al ámbito público.

Perfil de la víctima

Para Hirigoyen (2000) las personas que sufren el mobbing no son personas afectadas de alguna patología o particularmente débiles. Al contrario, el acoso empieza cuando quien lo padece reacciona contra el autoritarismo de un superior y no se deja avasallar.

Las víctimas son a menudo, personas escrupulosas, con un elevado nivel de ética, honradez, rectitud y alto sentido de la justicia. Suelen ser populares entre sus compañeros, tiene un alto sentido cooperativo para el trabajo en equipo y son altamente capacitadas profesionalmente. Además, son personas sensibles y de personalidad estable.

Cuando el proceso de acoso se instaura, la víctima es estigmatizada, se dice que el trabajo con ella es difícil, que tiene mal carácter, o que está loca. Se considera que su personalidad es la responsable de las consecuencias del conflicto, y la gente se olvida de cómo era antes o de cómo es en otro contexto.

Es necesario aclarar, que una persona que sufre de mobbing, no puede rendir al máximo en su trabajo, presta menos atención, se muestra ineficaz y da pie a que se le critique la calidad de su trabajo.

Perfil del acosador

Leymann (1996) señala que las personas que ejercen estos comportamientos abusivos suelen tener personalidades psicopáticas, con alteración del sentido de la norma moral. Se caracterizan por la ausencia del



sentimiento de culpabilidad, son mentirosos compulsivos, con gran capacidad de improvisación. Desde el punto de vista profesional, no suelen estar muy bien capacitadas y sienten por ello complejo de inferioridad. Se puede decir que estas personas necesitan del secreto, la vergüenza de la víctima y los testigos mudos, ciegos y sordos.

Tipos de mobbing

Hirigoyen (2000) realiza una clasificación del acoso según quien ejerza la acción:

Mobbing Ascendente

Aquí la agresión parte de uno o varios subordinados que acosan sistemáticamente a un superior jerárquico. Una situación típica es cuando llega a un cargo jerárquico una persona ajena a la empresa o al entorno laboral inmediato bajo su mando, y su metodología de trabajo es cuestionada o directamente no aceptada por sus subordinados.

Otra variante es el ascenso a un puesto de mando de un trabajador que es resistido por algunos de sus ex pares: o si el nuevo jefe no tiene una conducta clara y genera intromisiones funcionales entre los trabajadores del área, disparando conflictos.

Si bien este tipo de mobbing existe, es minoritaria frente a las otras variantes.

Mobbing Horizontal

Aquí un trabajador es acosado por sus compañeros con el mismo nivel jerárquico, que sin embargo por la dinámica de grupo suelen disponer de un “poder” que de facto resulta superior al que detenta realmente el acosado, por



una mezcla de intereses, contactos, relaciones e influencias canalizadas intencionalmente a actividades de mobbing.

Las causas son variadas: problemas absolutamente personales que se trasladan al ámbito laboral, identificación de alguno del grupo como “distinto” y tomado como una amenaza para el resto, ya que tácita o explícitamente no acepta las pautas o códigos de sus pares. Otra variante clara es la existencia de personas físicas o psíquicamente débiles o distintas, cuyas “diferencias” son explotadas por los demás simplemente para pasar el rato o mitigar el aburrimiento, y esto aunque parezca poco sofisticado y más propio de niveles culturales bajos, es una mezquindad que se da en todos los niveles.

Los conflictos entre compañeros son difíciles de gestionar, y en este punto, las empresas suelen mostrarse torpes. En la mayoría de las ocasiones, la incompetencia de los directivos intermedios refuerza el proceso. Esta incompetencia es un factor agravante del proceso del acoso, ya que cuando los agresores son compañeros de trabajo, el primer referente de ayuda debería ser el responsable jerárquico o el escalafón superior. Si no se da un clima de confianza, es imposible pedir ayuda a un superior.

Mobbing Descendente

Sin duda la situación más habitual y que genera la mayoría de los cuadros. Aquí la agresión parte de la o las personas que detentan el poder, hacia quienes son subordinados en la organización.

Las causas pueden ser variadas: desde el típico jefe perverso como característica personal y estilo de vida, el que “cuida su puesto” destruyendo preventivamente a quien puede poner en evidencia su inoperancia o cosas peores; el que busca “desocupar” el puesto para algún amigo o los que parten de temas personales como creencias, militancias políticas, etc.



Para Press (2009) la empresa que contiene un maltratante pierde valor tanto en el mercado, con sus clientes y su personal. Las razones de esto son varias: se enturbia el clima de trabajo, se facilita la fuga de los trabajadores, aumentan las ausencias por enfermedad, se pierden clientes y la empresa es quien responde legalmente ante una denuncia por maltrato, ya que debe hacerse cargo del resarcimiento económico.

Todas estas cuestiones implican que permitir o tolerar el maltrato es un pésimo negocio para cualquier empresa.

En el ámbito comunitario incluye el costo de prestaciones de salud y de rehabilitación de las víctimas, desocupación de aquellos que pierden el empleo como consecuencia de hechos de violencia, invalidez y discapacidad de las víctimas de la violencia en los lugares de trabajo.

¿Qué hacer con el mobbing?

Los conocimientos acerca de qué hacer con el problema del mobbing están en pleno desarrollo en el ámbito mundial. Nicolaci (2008) señala que como punto de partida, debe adoptarse un abordaje comprensivo del problema, en vez de soluciones parciales a problemas individuales.

Las respuestas deberían atacar directamente las causas más que los efectos a través de la adopción de abordajes preventivos, sistemáticos, participativos y objetivos.

Estrategias preventivas

Fidalgo y Piñuel (2004) señalan que el elemento común de las estrategias preventivas incluye involucrar a todos los actores en un claro y decidido intento para reconocer la importancia de la lucha contra la violencia en el trabajo. En general, esto es acompañado por el establecimiento de una política escrita. Es aconsejable seleccionar herramientas tales como tests



escritos, entrevistas o talleres, que permitan identificar los problemas menos evidentes.

El entrenamiento regular y actualizado en habilidades para las relaciones y comunicación interpersonales para los trabajadores, puede contribuir a atenuar o prevenir potenciales situaciones conflictivas.

La circulación de información puede ayudar a disminuir el riesgo de violencia y contribuir remover al silencio que con frecuencia rodea los casos de acoso psicológico. Además las sesiones informativas, reuniones de personal, grupos de discusión y grupos de resolución de problemas resultan de gran utilidad para este objetivo. Los trabajadores deberían ser informados acerca de la mejor manera de manejar situaciones agresivas. La comunicación eficaz con clientes o con el público en general también contribuye a reducir el riesgo de violencia.

Por último, la organización del trabajo y el diseño de puestos de trabajo aparecen como los principales factores a considerar en el desarrollo de estrategias preventivas contra la violencia en el trabajo.

La lucha contra el mobbing es una cuestión importante pero costosa, y los escasos recursos existentes deberían concentrarse en áreas más cruciales, en particular en el desarrollo de una economía competitiva.

Progresivamente, sin embargo, un nuevo concepto emerge: en una situación de violencia generalizada es necesario concentrar esfuerzos en un objetivo inicial bien seleccionado, cuyas posibilidades de éxito sean altas. Desde ese razonamiento, los lugares de trabajo aparecen como “ideales” para combatir los problemas de violencia. La posibilidad de diálogo entre los diferentes actores y la capacidad para generar políticas y planes en los lugares de trabajo, resultan ventajas difícilmente reproducibles en otros sectores y pueden constituir la base para combatir con eficiencia el mobbing.



Tratamiento de la violencia

Pando Moreno (2008) menciona que la actitud de los trabajadores frente a situaciones violentas es fundamental para minimizar los riesgos. El mantener la calma, hablar despacio, clara y gentilmente, intentando conversar de manera razonable evitando posturas agresivas, muchas veces puede contribuir.

La denuncia y registro de los incidentes violentos son recomendados por todos los expertos. Las víctimas de violencia pueden experimentar un amplio rango de reacciones y requerir asistencia inmediata, sea médica o psicológica.

De acuerdo a la legislación vigente en Argentina, los hechos violentos sufridos en ocasión del trabajo son considerados accidentes de trabajo, y se debe otorgar al trabajador las prestaciones médicas, farmacéuticas y dinerarias correspondientes por parte del empleador.

Finalmente, es necesario revisar la efectividad de las medidas tomadas para prevenir la violencia en el trabajo. Pueden hacerse mediante sistemas de monitoreo de resultados tomando como indicadores los reportes de los trabajadores, quienes deberán contar con todos los elementos para denunciar los hechos de violencia.

Cómo defenderse

Para Press (2009) en general a la gente le cuesta detectar el mobbing como tal. Primero piensa que efectivamente está haciendo mal las cosas; después no se siente seguro de definir como mobbing lo que ocurre.

La mayoría de las veces, el persona que sufre el acoso no comenta la situación en su trabajo por temor a la reacción del maltratante y a quedar en ridículo. Tampoco lo comenta con otro superior por temor a que la empresa apañe al maltratante (esto suele ocurrir con frecuencia).



Puede pasar mucho tiempo hasta que finalmente la víctima tome la decisión de hacerlo público, la mayoría de las veces es apoyado por su familia y por algún compañero.

Un nivel de defensa es realizar la denuncia. La pregunta que surge es ante quién denunciar cuando el que ejerce las conductas de acoso es el superior inmediato. Lo que se recomienda es comenzar por denunciar la situación en la organización misma y así dar una oportunidad a la empresa para que resuelva el tema. Si no se encuentran respuestas positivas, que consisten en el cese del maltrato o en la exclusión de la empresa del maltratante, se recomienda acudir a la Justicia por fuera de la empresa.

Factores de riesgo

Aunque trabajar no implique en sí mismo un peligro mayor que otras formas de empleo, en algunas situaciones se involucran riesgos más altos que en el promedio de los otros trabajos.

Nicolaci (2008) detalla los trabajos más vulnerables:

Según un trabajo realizado en Suecia, entre los sectores con mayor riesgo de violencia aparece en primer lugar el de los trabajadores del sector salud.

Otros sectores que conllevan un alto grado de violencia involucran trabajadores que desarrollan tareas con un riesgo especial: manipular valores, proveer servicios, seguridad, vigilancia, trabajar solo, etc.

A la vez existe una estrecha relación entre trabajo precario, género, edad y sectores de riesgo.

El riesgo de violencia depende de la interacción de un amplio rango de factores, entre los que deben estudiarse:



- Características del perpetrador: cliente, usuarios, paciente, trabajador.
- Factores de riesgo individuales del perpetrador: historia de violencia, uso de alcohol, drogas, enfermedad mental.
- Factores de riesgo de la víctima: edad, género, experiencia laboral, conocimientos, habilidades, actitudes.
- Factores de riesgo del lugar de trabajo: a) ambientales: ambiente físico, organización, estilo de conducción. B) Situación de tarea: soledad, con público, con valores, con personas enfermas.

Las organizaciones

Davis y Newstrom (2003) definen una organización como un sistema social.

Si la organización es capaz de generar en su seno un ambiente óptimo, capaz de satisfacer las necesidades de los trabajadores, éstos lograrán crecer, desarrollarse y encontrar su mayor satisfacción y autorrealización, lo que redundará en la consecución de los objetivos de la empresa.

Según Schein (1982) el ambiente o clima organizacional es el conjunto de variables que intervienen para determinar el estado interno y la salud de la organización. Estas variables son: beneficios, relación superior / supervisado, incentivos, participación, políticas, procedimientos, seguridad, servicios, salarios. Estas variables integran las condiciones de trabajo en general.

Así como la sociedad posee una herencia cultural, las organizaciones tienen factores de incentivos, de sentimientos y creencias colectivos que son transmitidos a los nuevos miembros del grupo que la componen.

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública de la República de Colombia (2001), el *Clima Organizacional* es un conjunto de percepciones en torno a las políticas y procedimientos, formales e informales,



que caracterizan a una entidad y que influyen en el comportamiento de los trabajadores.

De acuerdo con esta definición, el clima organizacional es la forma como los trabajadores perciben el entorno laboral en su totalidad. Esta percepción depende de condiciones objetivas que definen y caracterizan a cada organización, de las valoraciones subjetivas y de la forma en que los trabajadores interpretan la realidad de la organización.

La manera como se dan las relaciones sociales constituyen el *Clima de Trabajo* de una organización, y según Mc Cann (1997), la forma como estas relaciones se generan y mantienen constituye una fuente de situaciones potencialmente estresantes para los trabajadores. El clima de trabajo depende de los niveles de calidez y cercanía en las relaciones interpersonales. Por ello, se configura como un factor bipolar que tiene, por un lado el *clima de trabajo cooperativo* (caracterizado por interacciones cálidas y cercanas en una atmósfera de respeto, tolerancia, compañerismo, apoyo y no competitividad), y en el otro extremo, un *clima de trabajo hostil*, caracterizado por interacciones frías, difíciles y lejanas, cargadas de competitividad, egoísmo, incompetencia e irresponsabilidad y que provoca conflictos interpersonales.

De acuerdo con los resultados de las investigaciones de Mc Cann (1997) el clima de trabajo hostil está relacionado con bajos niveles de satisfacción laboral y se considera una fuente de múltiples interacciones estresantes. Los trabajadores que experimentan conflictos frecuentes con sus jefes, compañeros y subalternos de trabajo, perciben falta de apoyo social en el contexto laboral. De la misma manera, las interacciones sociales hostiles dificultan la ejecución de las tareas, generan diferentes problemas de salud y aumentan las tasas de ausentismo laboral.

Es por esto que se puede decir que el ser humano tiene aptitudes para la productividad que pueden permanecer inactivas si el ambiente en que vive y



trabaja le impacta de manera destructiva y hostil, e impide su crecimiento y la expansión de sus potencialidades.

Marsan (2002) señala que uno de los aspectos más llamativos en la evaluación de las interacciones sociales en el ambiente de trabajo, son aquellas interacciones en las cuales no solo hay un clima de trabajo hostil, sino que además hay todo un proceso de hostigamiento en contra de un empleado en particular con el objetivo de forzarlo a abandonar su puesto de trabajo, cambiar su horario, aceptar nuevas responsabilidades y ejecutar mayor número de tareas que le implican una sobrecarga de trabajo. Estas situaciones se denominan mobbing.

De este modo se puede decir que los climas de trabajo caracterizados por presión psicológica y acoso moral traen como consecuencia sentimientos de ineficacia profesional, baja autoestima, cuadros depresivos que en muchos casos, se transforman en dolencias físicas, resistencias y flexibilidad muscular. Todo ello se traduce en el aumento de las tasas de ausentismo por incapacidad médica.

Las formas como ocurren las interacciones sociales dependen, en gran medida, de la forma como se halle distribuido el trabajo, de cómo se efectúen los procedimientos y de la aplicación de las políticas al interior de las organizaciones. El nivel de las interacciones va desde el clima de trabajo cooperativo hasta el clima de trabajo hostil, cuya manifestación más perversa se halla se refleja en la presión psicológica, el acoso y el hostigamiento sobre los trabajadores.

Cymat: dos concepciones extremas

Históricamente existen dos posiciones extremas y vigentes con respecto a las cymat. Neffa (1995) las clasifica en enfoque tradicional y enfoque renovador.



Enfoque tradicional

Para esta concepción el trabajo es visto como un castigo, una obligación y un deber social.

Este enfoque centra la acción de los riesgos en el seno mismo de la organización dejando de lado la influencia del contexto social, político y económico. Además, la actividad laboral está centrada en el trabajo directo, manual, que consiste en aplicar la fuerza física para transformar los objetos de trabajo.

Desde esta perspectiva los riesgos inherentes al proceso de trabajo, se limitan a la higiene y seguridad, dejando en un segundo plano, los problemas relativos a las condiciones de trabajo. Cada trabajo representa inevitablemente una serie de riesgos que son inherentes a la actividad, y estos deben ser aceptados. Es por esto, que existe una negociación entre el trabajador y el empleador para fijar un precio monetario de la consecuencia de dicho riesgo en la salud.

Por otro lado, las necesidades urgentes de producción y de la valorización llevan a concentrar la atención en la situación presente y cotidiana, sin buscar en el pasado los antecedentes de los incidentes o accidentes contemporáneos y sin proyectar hacia el futuro con finalidades de prevención.

Esta concepción privilegia las dimensiones micro económicas, sin ver las relaciones entre este nivel y el macro económico. Desde dicha perspectiva, los accidentes y las enfermedades profesionales, adoptan el carácter de hechos fatales, imprevisibles, determinados necesariamente por la tecnología y la naturaleza misma del trabajo, a lo que solamente cabe lamentarse con indemnizaciones para reparar “ex post” el daño. Frente a los accidentes hay dos argumentos: por una parte la propensión natural a accidentarse o a enfermarse que tiene cada individuo desde su nacimiento, y por otra parte, la responsabilidad de quienes son alcanzados por los riesgos. Quienes organizan



el proceso de trabajo y de producción quedan así exentos de responsabilidad, ante el determinismo y la negligencia.

La transición

Desde hace dos décadas, comenzó a ponerse en cuestión esta concepción tradicional. Pese a esto aún sigue vigente en muchas organizaciones y en el medio académico.

El impulso renovador surgió de los conflictos laborales y sociales provocados por, o derivados de la crisis y que obligaron a los gobiernos a adoptar políticas con un nuevo enfoque orientado a la humanización del trabajo y a mejorar la calidad de vida laboral.

Como antecedente, cabe recordar que un estudio pionero había sido realizado en Argentina por el Doctor Biale Massé a comienzos de siglo, a partir del relevamiento directo en el interior del país. Pero fue desde 1984 que en el país se llevaron a cabo numerosos pre- diagnósticos sobre la situación nacional. Estos últimos sirvieron de base para la realización de seminarios tripartitos, cuya dinámica permitió generar una nueva concepción que se llama renovadora – y comúnmente se expresa con la sigla cymat – opuesta de manera casi dialéctica a la antigua y tradicional.

Enfoque renovador emergente: las cymat

Para dicho enfoque el proceso de trabajo está determinado por múltiples factores que intervienen a nivel micro y a nivel macro económicos.

El trabajo más que una penosa obligación social, es un derecho fundamental, una de las actividades más nobles que desarrollan los seres humanos, la que estructura la personalidad y es la fuente de los derechos laborales. Pese a esto cuando las cymat no son adecuadas, la fatiga se hace patológica, aumenta la propensión a enfermarse y accidentarse.



Según esta visión, cada trabajador es único en su especie no solo en cuanto a sus capacidades y potencialidades laborales, sino también respecto de los efectos que tienen las condiciones y medio ambiente de trabajo sobre todas las dimensiones de su personalidad. Por lo tanto dentro del mismo colectivo de trabajo, los efectos sobre las personas pueden ser muy diferentes. De allí la importancia de la Ergonomía para adaptar los medios de producción; las instalaciones y finalmente el trabajo a cada trabajador.

Contrariamente a los postulados de la concepción tradicional, el trabajo no puede reducirse a dimensiones bio- físicas ya que requiere la puesta en acto de sus capacidades cognitivas, afectivas y relacionales. Es por esto que la prevención es siempre posible y no consiste solamente en el uso de los equipos de protección individual: debe procurar en primer lugar aislar a los trabajadores de la fuente de riesgos, limitar sus efectos nocivos, teniendo como objetivo final eliminar el riesgo desde su fuente.

Como consecuencia de los múltiples cambios tecnológicos, las organizaciones están obligadas a realizar de manera periódica estudios para identificar los nuevos riesgos y las transformaciones que surgen. Para prevenir los efectos nocivos del cambio científico y tecnológico, se impone una actitud de permanente “vigilia”.

Como el trabajo es una realidad compleja y multidimensional, los riesgos ocupacionales se presentan en el proceso de trabajo de manera conjunta y no de manera separada. Además, dentro de cada puesto de trabajo, los riesgos interactúan entre si de manera sinérgica y combinada. La carga global del trabajo efectivamente soportada por los trabajadores es mayor que la suma de los riesgos provocados individualmente por cada uno de ellos. Por lo tanto el análisis individual de cada riesgo no basta, y se impone la necesidad de adoptar una posición sistémica.

Contrariamente a la antigua concepción que ponía el acento en las tareas manuales, la concepción renovadora, reconoce la complejidad del



trabajo de producción y la importancia creciente en el trabajo indirecto. Se trata entonces de las condiciones y medio ambiente, y no solo de la seguridad y la higiene.

Existe entonces una relación estrecha, pero no unidireccional, entre el proceso de trabajo y la salud. La vida y la salud de los trabajadores están estrechamente vinculadas con las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat)

Capón Filas (1999) denomina cymat a todos los elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los trabajadores. El empleador tiene la obligación de velar por las condiciones ambientales en las cuales están expuestos sus trabajadores como las condiciones de ventilación, iluminación, ruido, entre otras. Esto se debe a que las investigaciones realizadas por Pando Moreno (2008) demuestran que:

1. Los accidentes laborales ocurren menos cuando se mantiene una temperatura de 20° a 21°C.
2. Ante temperaturas extremas se presentan mayores conductas de negligencia en los hábitos o rutinas laborales.
3. Los trabajadores de mayor edad sufren más los efectos de las temperaturas extremas.
4. El exceso de ruido en muchos casos es el origen del estrés.
5. Con iluminación adecuada el trabajador se sentirá más cómodo al realizar su trabajo y aumentará su productividad.
6. La utilización de equipo de protección es importante para preservar la salud del colaborador, por lo que la cultura de prevención es clave para la disminución del riesgo.
7. El personal que se sienta protegido en su lugar de trabajo se esforzará en su trabajo, aumentando su eficiencia laboral, bajando con ello la rotación y el ausentismo en la empresa.



Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), salud se define como “*estado completo de bienestar físico, mental y social*”, no consiste sólo en la ausencia de enfermedad. Las cymat pueden afectar a los hombres tanto dentro de la organización como fuera de ella, transfiriendo situaciones de trabajo al entorno familiar y social.

El Programa Internacional para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo (PIACT) establece entre sus principios básicos los siguientes:

1. *“El mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo constituye el elemento esencial en la promoción de la justicia social.*
2. *En la prosecución de este objetivo es fundamental tener en cuenta que:*
 - a. *el trabajo debería realizarse en un ambiente seguro y salubre;*
 - b. *las condiciones de trabajo deberían ser compatibles con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores;*
 - c. *El trabajo debería ofrecer al trabajador posibilidades reales de desarrollar su personalidad y de servir a la sociedad”.*

Pese a esto, en la sociedad actual, en donde la competitividad y la búsqueda constante de ganancias reinan, las empresas suelen omitir estos principios y de esta manera, dejan en un segundo plano la dignidad de los trabajadores.

Factores del trabajo

Neffa (1995) agrupa los distintos factores que participan en el proceso de trabajo de la siguiente manera:

1. **La carga física**, el esfuerzo muscular, **psíquico y mental** requerido a los trabajadores;
2. **El medio ambiente** donde se desenvuelve el trabajo, cuyos principales riesgos a la salud se clasifican en:



- *Medio ambiente Físico* (ruido, exceso de temperatura, iluminación, humedad, vibraciones y radiaciones)
- *Medio ambiente Biológico* (virus, bacterias, hongos, parásitos, picaduras y mordeduras de animales e insectos)
- *Medio ambiente Químico* (polvo, líquidos, gases y vapores tóxicos)
- *Factores Tecnológicos y de Seguridad* (riesgos de transporte, caída de objetos, lesiones debidas al mal uso o funcionamiento de máquinas, riesgos eléctricos, incendios, derrames y explosivos), y
- *Catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos que pueden ser prevenidos.*

3. Las **Condiciones de trabajo**:

- La organización, grado de división, el contenido y la significación del trabajo
- La duración y la configuración del tiempo de trabajo
- Los sistemas y niveles de remuneración
- La ergonomía de las instalaciones, útiles y medios de trabajo
- La transferencia de innovaciones tecnológicas y organizacionales
- El modo de gestión de la fuerza de trabajo, que incluye la evaluación de desempeño y la carrera profesional
- Los servicios sociales y asistenciales para el bienestar de los trabajadores
- Las posibilidades de participar activamente en el mejoramiento de las cymat

La interacción de estas variables entre sí y con el medioambiente da lugar a lo que se conoce como riesgos psicosociales, que entre otros, incluye problemas de comunicación, problemas organizacionales y ergonómicos, mobbing, etc.

La combinación de todos los factores que se mencionaron genera un impacto sobre el trabajador, quien lo percibe como carga global de trabajo.



Neffa (1995), para su estudio, divide la carga en tres grandes grupos: Carga física, psíquica y mental.

CARGA FÍSICA: está compuesta por lo que se denomina carga dinámica y carga estática.

- Carga dinámica (gestos y movimientos): incluye levantamiento o manipulación de carga y movimientos repetitivos, entre otros. Se tiene en cuenta el peso que se levanta, la duración del esfuerzo o movimiento y el número de repeticiones a lo largo de la jornada de trabajo. En caso de transporte de carga se especifica si es manual o con algún tipo de asistencia, el trayecto recorrido y su duración a lo largo de la jornada.
- Carga estática (posturas): incluye posturas forzadas, posturas estáticas prolongadas, entre otras. Se evalúa la postura y su duración en tiempo a lo largo de la jornada de trabajo.

CARGA PSÍQUICA:

- Está ligada a los matices afectivos y de comunicación tales como: reconocimiento social de la tarea, grado de responsabilidad en cuanto al manejo de dinero, de bienes o personas, cooperación, autoritarismo, problemas de comunicación (entre compañeros, con la jerarquía, etc), exigencias de tareas que no corresponden al puesto de trabajo, remuneración no acorde con el cargo o función, agresión verbal o física, entre otras.

CARGA MENTAL:

- Hace a los aspectos cognitivos de la tarea: atención (esfuerzo de atención: nivel y continuidad, concentrada o distribuida), memoria, razonamiento, solución de problemas, comprensión, interpretación, cantidad y complejidad de la información, exigencias de tiempo, precisión y minuciosidad de la tarea, interrupciones, superposición de tareas, entre otras.



Los resultados del análisis de todos los factores constituyen las bases para la elaboración de propuestas de intervención para ajustar la relación entre la persona y su entorno, generando espacios de trabajo saludables.

Las propuestas se desarrollan en dos planos: por un lado el control de los riesgos y por otro la promoción de la satisfacción en el trabajo a través de la adecuación del puesto de trabajo a las características de la persona que lo ocupa.

En nuestro país, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo ha formulado un conjunto de recomendaciones para el desarrollo de la prevención en las organizaciones, reunido en un documento denominado “Directrices Nacionales sobre los Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad” que toma como marco de referencia las recomendaciones de la OIT, en las que se ubica a la participación de los trabajadores como un elemento esencial. Se explicitan cuatro tipos y grados de la participación de los trabajadores:

- Información: es el nivel mínimo indispensable (la desigualdad informativa hace imposible la participación).
- Consulta: implica contar con el punto de vista de los trabajadores ante cualquier modificación o intervención sobre las cymat, que podría afectar su salud.
- Negociación: acuerdos específicos sobre cuestiones que vinculan a las partes (por ejemplo, los convenios colectivos). En Argentina, este tipo de manejo a nivel de las organizaciones, está a cargo de las comisiones gremiales internas.
- Codecisión: mediante estructuras paritarias de decisión. Es el nivel de máxima implicación de los trabajadores.

El Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo es la institución indicada que mejor habilita el ejercicio de los derechos del trabajador en materia de salud y seguridad en el trabajo ya que permite que representantes del empleador compartan con representantes de los trabajadores un ámbito de



debate y definiciones de medidas de prevención y protección de la salud de los trabajadores.

Higiene y Seguridad laboral

La salud y la seguridad de los trabajadores constituyen una de las principales bases para su preservación. Desde una perspectiva general, la higiene y seguridad constituyen dos elementos íntimamente relacionados, tendientes a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un apropiado nivel de salud de los empleados.

Capón Filas (1999) define la higiene del trabajo como un conjunto de normas y procedimientos cuyo fin es proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ámbito físico donde son ejecutadas.

El objetivo de estos métodos y normativas tiene un carácter netamente preventivo, de este modo se evita que el individuo se enferme.

Dicho autor, identifica tres tipos de agentes condicionan el trabajo:

- a. De naturaleza física: iluminación, ruido, temperatura, etc.
- b. El tiempo: duración de la jornada, períodos de descanso.
- c. Factores sociales dentro de la situación de trabajo: organización informal, status, adjudicación de roles, etc.

Si bien estas variables son materia de estudio permanente por parte de los especialistas, en general, las empresas aún no han dado un lugar preponderante y suficiente a las herramientas que aportan la seguridad e higiene del trabajo. Generalmente al pensar en programas para el mejoramiento de las cymat y de prevención se cree estar hablando de “gastos”, siendo que en realidad la aplicación de programas destinados a esos fines constituyen “inversiones” que a mediano y largo plazo dejarán ver sus resultados.



Deterioro de las cymat

Davis y Newstrom (2003) afirman que para mejorar la calidad de vida en las empresas es necesario brindar a los trabajadores óptimas cymat, para ello es preciso implementar procesos mediante los cuales:

- Se analicen las causas del deterioro de las condiciones de trabajo.
- Buscar las mejores alternativas para propiciar cambios favorables.
- Implementar los cambios.
- Hacer un seguimiento del buen desarrollo del plan puesto en marcha.

Las relaciones laborales se deterioran permanentemente lo que provoca en los trabajadores un estado de frustración y abatimiento. Las causas que dan lugar a este problema son las siguientes:

- Ausencia de estabilidad en el empleo
- Dureza del esquema orden / obediencia
- Salarios insuficientes, utilizados como variable de ajuste
- Jornadas de trabajo agotadoras
- Herramientas y útiles de trabajo sin mecanismos protectores
- Ambientes de trabajo in/salubres física/psíquicamente
- In/existencia de inspecciones policiales
- Demoras judiciales en resolver los conflictos
- Deficiente calidad de vida en las ciudades
- Cansancio o resignación

A continuación se desarrollará el concepto de ambiente de trabajo insalubre física y psíquicamente, según Davis y Newstrom:



Ambientes de trabajo in/salubres física/psíquicamente

Según estos autores, las normas básicas en materia de higiene y seguridad no son respetadas por las organizaciones, con el argumento de que su implementación es costosa. Desde esta perspectiva, la salud física se estudia sólo desde el ángulo individual, desvinculando sus condicionantes sociales y sus consecuencias sobre el medio ambiente social y laboral.

Es necesario tener en cuenta, que el hombre que se desempeña en una actividad laboral es afectado, en mayor o menor medida, por distintos agentes agresores. Para hacer frente a ellos el hombre tiene respuestas de carácter biológico y, por lo tanto, se puede afirmar que para cada agresión del medio hay una respuesta biológica correlacionada.

La Higiene y Seguridad en el Trabajo tienen como objetivo fundamental evitar que los agentes agresores dañen la integridad psico/física del ser humano.

A su vez, estrés es el término genérico que se aplica a las presiones que la gente experimenta en la vida. La presencia del estrés en el trabajo es cada vez más notoria; cuando éste se vuelve excesivo los empleados desarrollan síntomas que pueden dañar severamente su salud y poner en serio riesgo su capacidad de enfrentarse al entorno.

El estrés puede ser temporal o de largo plazo, leve o severo. Cuando es de alta intensidad la gente se debilita física y psicológicamente a causa de sus intentos por combatirlo, esta condición se conoce como extenuación, situación en la que los empleados se encuentran emocionalmente exhaustos. Algunos trabajos son más proclives que otros a causar extenuación.

Las empresas deben identificar tanto las labores que producen extenuación como a los empleados que presentan síntomas de ella. A veces es



posible modificar las formas de realizar un trabajo, cuya frecuencia y metodología puede contribuir a la extenuación.

Otra severa consecuencia del estrés es el trauma, el cual ocurre tras una amenaza grave a la seguridad personal, como son el abuso excesivo por parte del empleador o la pérdida del empleo.

El trauma laboral puede ser producto de hostigamiento en el trabajo, o la imposibilidad de satisfacer expectativas de desempeño. Son síntomas del trauma laboral el mal humor extremo, la dificultad para concentrarse y conductas como impuntualidad, ausentismo y propensión a accidentes.

Una de las fuentes más comunes del trauma laboral es la pérdida del empleo, la cual tiene un efecto destructivo sobre la autoestima.

Las causas más comunes de estrés en el trabajo son:

- Sobrecarga de trabajo
- Presiones de tiempo
- Mala calidad de la supervisión
- Ambiente laboral de inseguridad
- Inadecuada autoridad en comparación con las responsabilidades
- Conflicto y ambigüedad de roles
- Diferencias entre los valores de la compañía y los del empleado
- Cambio de cualquier tipo, especialmente si es de importancia o inusual
- Frustración

Programa mundial para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo (PIACT)

En respuesta a un pedido formulado en 1975 por la Conferencia General Organización Internacional del Trabajo, se lanzó un programa internacional para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Este



programa se preparó luego de activas consultas con los *Gobiernos, Organizaciones empresariales y sindicales* y los *Organismos internacionales* interesados.

En América Latina se llevaron a cabo las primeras reuniones multidisciplinarias del PIACT, y estimularon numerosos estudios e investigaciones, que en el medio académico, justificaron en 1977 la creación de un grupo de trabajo de científicos sociales latinoamericanos.

El PIACT tiene como meta estimular a los Estados miembros a fijar objetivos de mejora de las cymat además de proporcionar a los gobiernos, las organizaciones, empleadores y trabajadores la ayuda necesaria para la preparación y ejecución de programas en ese sector.

Principios básicos

- El mejoramiento de las cymat constituye el elemento esencial en la formación de la justicia social.
- El trabajo debería realizarse **en un medio ambiente seguro y salubre** (seguridad).
- Las condiciones de trabajo deberían ser compatibles con el bienestar y la dignidad humana de los trabajadores.
- El trabajo debería ofrecer al trabajador posibilidades reales de realizarse, de desarrollar su persona y de servir a la sociedad (motivación).
- Deberían considerarse las posibilidades económicas al adoptar medidas específicas con miras a mejorar las cymat, no debería permitirse que a causa de las dificultades económicas se descuide la protección. Debería ponerse de relieve que **el mejoramiento de las cymat contribuye al desarrollo nacional y que las mismas influyen en la calidad y cantidad de la producción.**



- La tecnología desempeña un papel vital en el desarrollo económico en todo el mundo. Debería aprovecharse la tecnología en el mayor grado posible para mejorar las condiciones de trabajo y el contenido de las tareas. En la elección y **transferencia internacional de tecnología** deberían considerarse los riesgos potenciales que pueda acarrear la tecnología de que se trate y la **necesidad de adaptación a las condiciones locales**.
- Un **enfoque global y multidisciplinario** es esencial para el mejoramiento de las cymat; en este enfoque deberían incluirse las contribuciones de trabajadores, empleadores, gerentes de empresas, y todos los especialistas que intervienen en los procesos de producción.

Entre las medidas apropiadas encaminadas a la mejora progresiva de las cymat pueden incluirse las relativas a:

- La mejora del diseño, uso y mantenimiento de los lugares de trabajo, maquinarias y equipo.
- La fatiga y la tensión debidas al trabajo.
- El ambiente físico de trabajo y las molestias físicas, químicas y biológicas, como el ruido, las vibraciones, la contaminación atmosférica, las radiaciones, el calor, la humedad y la iluminación.
- La adaptación de las tareas y los lugares de trabajo a las características y capacidad de los trabajadores mediante la ergonomía y el mejoramiento de la organización del trabajo.
- La duración y el ordenamiento del tiempo de trabajo.
- La motivación y satisfacción de los trabajadores y el pleno uso de sus capacidades, incluyendo el aprovechamiento de sus calificaciones, las perspectivas de carrera, etc.



- La provisión, si es necesario, de instalaciones de servicios sociales, por ejemplo comedores, vivienda, transportes, guarderías.
- La prevención respecto de la fabricación y uso de sustancias peligrosas.
- La protección contra los accidentes y enfermedades profesionales y contra las condiciones insatisfactorias de trabajo debería ampliarse progresivamente a sectores y tipos de actividad que se encuentran insuficientemente protegidos por las medidas existentes.
- Sería necesaria la toma de medidas especiales para satisfacer las necesidades de determinadas categorías de trabajadores (ej.: mujeres, jóvenes, trabajadores de edad, inválidos, migrantes).
- Es preciso dedicar atención a lograr la identificación de todos los riesgos que entrañan los equipos, sustancias o procesos y la adopción de medidas para su control y posible eliminación.

A modo de síntesis, es necesario destacar que si bien las organizaciones tienen un cometido especial y es la de ser rentables, deben además velar por las condiciones de salud mental de sus trabajadores.

Correspondiente con ello, deben ocuparse de las condiciones ambientales en las cuales están expuestos sus trabajadores como las condiciones de ventilación, iluminación, ruido, entre otras.

Por otro lado, es fundamental que en casos de mobbing, la organización, bajo la responsabilidad social que tiene, asista a la persona hostigada, investigue la queja o denuncia, elabore los procedimientos necesarios sobre esta materia tanto legal, laboral y humana para resolver este tipo de conflictos y lograr mantener al personal protegido contra esta forma de acoso que se propaga aceleradamente.



Hay que tener presente que el trabajo no cura ni enferma, son las condiciones y medio ambiente de trabajo que pueden crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumentar la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción laboral y mejorar la salud en general, o por el contrario acarrear molestias varias derivadas de la falta de medidas en el ámbito de la salud y seguridad industrial.

Lo que se pretende es que se tome consciencia de la necesidad de proteger a los trabajadores en el ejercicio de su trabajo y que lo dignifique. Esto no es un gasto es sí mismo para la organización, sino que es una inversión que se realiza en materia de capital humano.

La organización obtendrá su recompensa al final de la jornada con personal motivado y satisfecho que redundará en una alta productividad laboral y un decrecimiento en los índices de accidentabilidad y se ha de esperar, una disminución de las primas de riesgos del trabajo.

Metodología

Tipo de estudio

Se implementó un trabajo exploratorio ya que el propósito es examinar la relación entre dos variables poco estudiadas de manera conjunta, saber, cymat Factores del medio ambiente de trabajo e indicadores de mobbing.

Definición operacional de las variables

Variable 1: Mobbing

- Administración del cuestionario **Barómetro Cisneros** elaborado por Fidalgo y Piñuel (2004). Dichos autores proporcionaron autorización para la utilización de la escala.



Variable 2: Cymat: Factores del medio ambiente de trabajo

- Administración del cuestionario “**Guía para el Relevamiento de Puestos de Trabajo**” de la CTA (Central de Trabajadores Argentinos). El mismo fue elaborado por el Equipo Docente de Capacitación en Salud Laboral - Provincia de Buenos Aires (Horrac, B., Occhi, M. J. y Arocena, M.) 2009.

Tipo de diseño

Se usó un tipo de **diseño transversal descriptivo no experimental** ya que los datos se recolectarán en un solo momento, sin la manipulación intencional de las variables.

El propósito de este tipo de diseño es analizar qué tipo de relación existe entre cymat e indicadores de mobbing en un momento dado.

Muestra

La población sobre la cual se realizó el estudio está formada por trabajadores activos de los subterráneos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La muestra está constituida por 50 sujetos mujeres y hombres, mayores de 18 años.

Dicha muestra es de tipo probabilística simple ya que todos los trabajadores de subterráneos tiene la misma posibilidad de ser elegidos. El procedimiento de muestreo será por azar simple.



Instrumento

- Para medir la variable *mobbing*:

Se administró el **Barómetro Cisneros** elaborado por Fidalgo y Piñuel (2004) para sondear el estado y los índices de violencia en el entorno laboral. Este método de evaluación resulta según el autor una herramienta valida, fiable y tipificada que sirve para la evaluación de los riesgos laborales psicosociales en las organizaciones.

La escala Cisneros objetiva 43 conductas de acoso psicológico solicitando de la persona que responde que valore en una escala de 0 (nunca) a 6 (todos los días) el grado en que es afectada por cada una de las conductas de acoso.

- En lo que respecta a la variable *cymat*:

Se administró un cuestionario: “**Guía para el Relevamiento de Puestos de Trabajo**” de la CTA (Central de Trabajadores Argentinos) que permite el estudio de las condiciones sobre las cuales los trabajadores llevan a cabo su tarea. El mismo fue elaborado por el Equipo Docente de Capacitación en Salud Laboral - Provincia de Buenos Aires (Horrac, B., Occhi, M. J. y Arocena, M.) 2009.

Dicho cuestionario, incluye variables cuantitativas como la temperatura o el nivel sonoro y, por otra, recoge la opinión del trabajador respecto a la labor que realiza en el puesto para valorar la carga mental o los aspectos psicosociales del mismo.

Procedimiento

Los datos se recolectaron en la estación de subterráneos Primera Junta correspondiente a la línea A.



Luego de obtener la autorización correspondiente, asistí a un amplio salón en donde los trabajadores descansan luego del almuerzo. En este espacio, se encuentra la mayor concentración del personal.

Se le entregó a cada uno de los empleados un protocolo y una lapicera, dando un plazo de un plazo de 20 minutos para la finalización.

Cabe aclarar que este procedimiento se repitió 6 veces hasta cumplimentar la cantidad de casos propuestos para dicha investigación.

Resultados

La muestra está formada por trabajadores mayores de 18 años de ambos sexos. A partir de los datos relevados, se pudo determinar que de un total de 50 personas encuestadas, 24, concluyó sus estudios secundarios, 14 personas iniciaron sus estudios universitarios, 4 han finalizado los mismos, y por último, 8 personas no ha finalizado la escuela secundaria.

A continuación se hará mención de los resultados obtenidos en el Relevamiento de los Puestos de Trabajo. Dicho cuestionario está dividido en secciones, en donde cada una de ellas releva información de un mismo tipo, para que luego, se pueda tener una imagen global de las condiciones y medio ambiente de trabajo a las que están expuestos los trabajadores diariamente.

Cymat

Ambiente físico

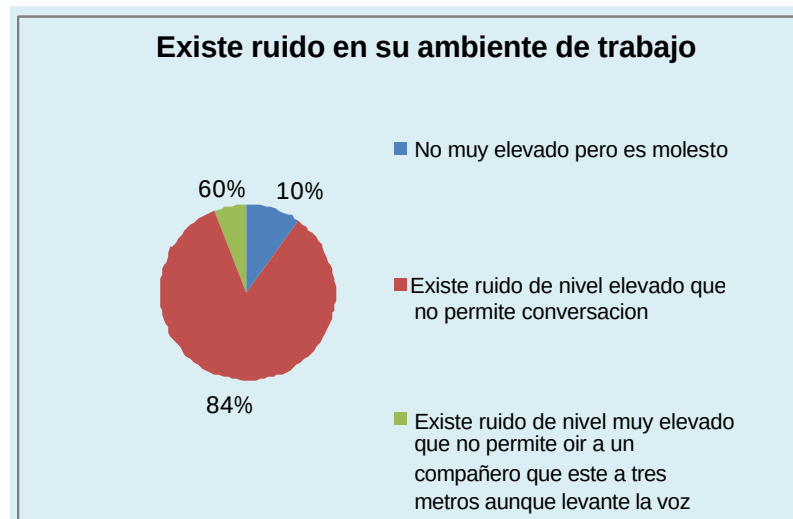
En esta sección se relevaron características del ambiente físico de trabajo tales como el nivel sonoro, el tiempo de exposición a los mismos, la presencia de vibraciones, las áreas del cuerpo afectadas, el tipo de ventilación recibida y la calidad de la iluminación en el puesto de trabajo.



El 84% de los trabajadores encuestados considera que existe ruido de nivel elevado que no permite seguir una conversación con otro compañero que esté a tres metros de distancia; el 10% dice que el ruido no es muy elevado pero sí molesto, y por último el 6% afirma que existe ruido de nivel muy elevado, que no permite oír a un compañero que este a tres metros aunque levante la voz. Cabe destacar que ningún empleado dice que el ruido es muy bajo.

Estos datos se pueden ver en el gráfico de tortas expuesto a continuación.

Gráfico N° 1



Fuente de los datos: Encuesta

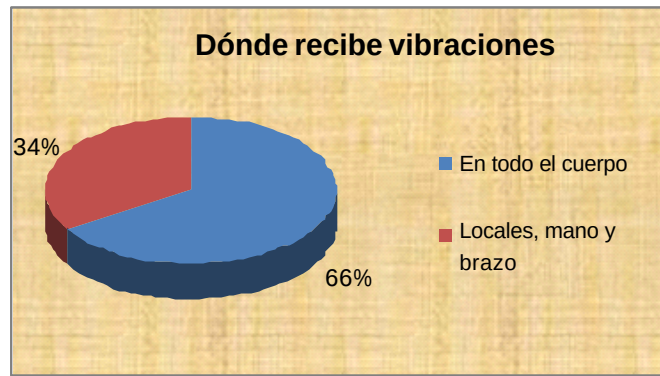
Por otro lado, la mayoría de los trabajadores afirman que el tiempo de exposición a estos ruidos es de 5 horas o más.

En lo que se refiere a la presencia de vibraciones, el 66% de los trabajadores afirman que reciben vibraciones en todo el cuerpo, mientras que el 34% dice recibir sólo las vibraciones en la mano y el brazo.

Este resultado puede verse al gráfico expuesto a continuación.



Gráfico N° 2



Fuente de los datos: Encuesta

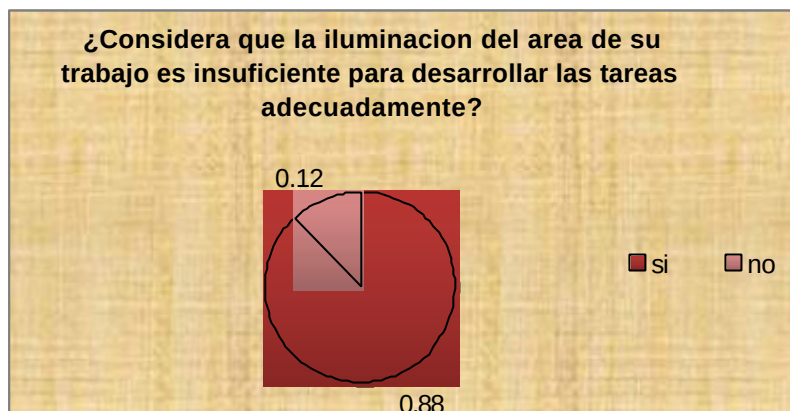
Con respecto a la ventilación, el 80% de la muestra afirma que la ventilación que recibe en su puesto de trabajo proviene de extractores, ventiladores, y otros medios de tipo artificial. El 20% de los empleados recibe ventilación natural.

En lo referente a la iluminación, el 88% de los trabajadores afirma que la misma es insuficiente para desarrollar las tareas adecuadamente, además el 74% sostiene que la disposición de las fuentes de luz genera resplandor o zonas de sombra, e interfieren en la tarea que desarrolla. Por último, el 34% afirma que no se ha instalado un sistema de iluminación de emergencia.

En el gráfico que se muestra a continuación puede verse la opinión de los trabajadores en cuanto a cómo consideran la iluminación de su puesto de trabajo.



Gráfico N° 3



Fuente de los datos: Encuesta

Temperatura y Humedad

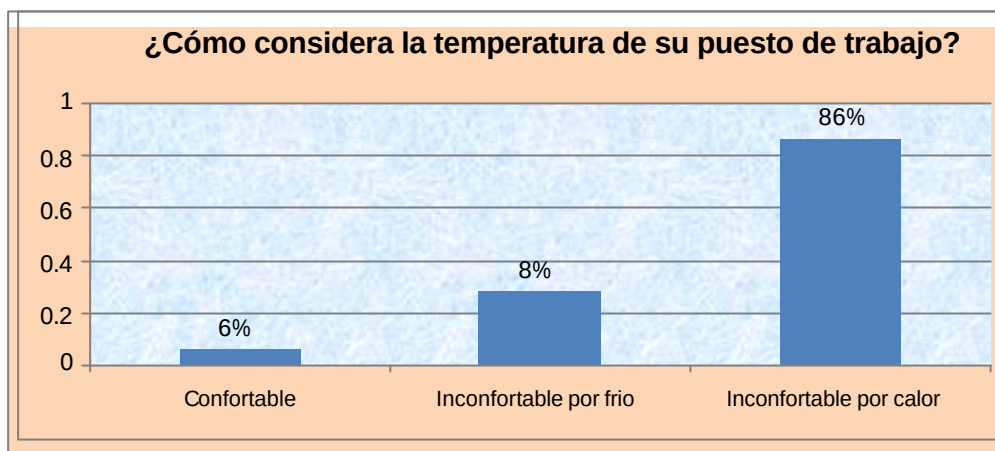
En dicha sección se relevó datos de tipo cuantitativos tales como la temperatura y la humedad a las que están expuestos los trabajadores en su jornada laboral.

El 86% de los trabajadores afirman que la temperatura en el ambiente de trabajo es inconfortable por el calor y además, el 50 % lo considera muy húmedo.

En el gráfico de barras que se muestra a continuación puede verse la opinión de los trabajadores en cuánto a la temperatura a la que están expuestos.



Gráfico N° 4



Fuente de los datos: Encuesta

Agentes químicos

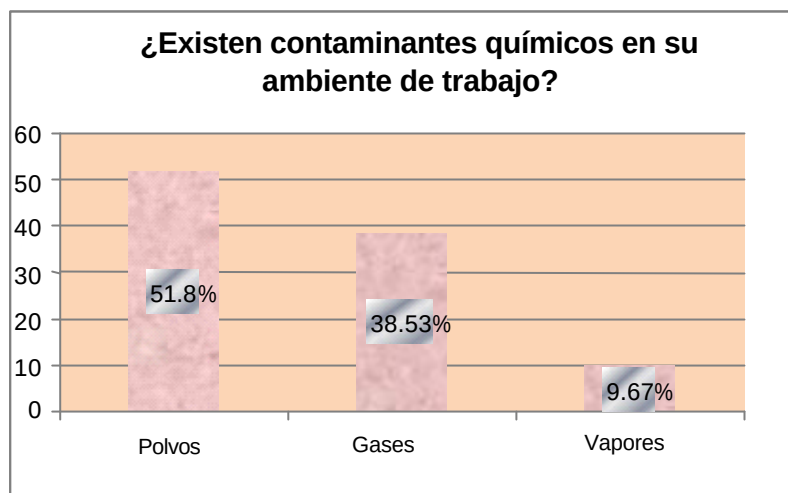
En esta sección se indagó sobre la presencia de agentes químicos contaminantes, las vías de ingreso de dichas sustancias, la información que los trabajadores tienen acerca de sus posibles efectos para la salud, y por último, se interrogó sobre la presencia de etiquetas identificatorias de peligrosidad en las sustancias.

En lo que respecta a los agentes químicos, los trabajadores sostiene que los contaminantes que predominan son polvos (51,8%), luego están expuestos a gases (38,55%), y por el último a vapores (9,67%).

Estos resultados se demuestran en el gráfico que se presenta a continuación.



Gráfico N° 5



Fuente de los datos: Encuesta

En relación a los contaminantes químicos, el 49% considera que a través de la inhalación éstas sustancias ingresan al organismo, el 40% afirma que dañan la visión, el 8% considera que están expuestos a sustancias que pueden causar daño al entrar en contacto con la piel, o pueden absorberse a través de ella y por último el 3% considera que son sustancias que pueden causar daño si se ingieren.

A pesar de la exposición a sustancias, los trabajadores conocen los efectos perjudiciales para la salud en cuanto a la manipulación de dichas sustancias (74%). Sólo el 26% afirman desconocer los efectos que las mismas provocan.

Según lo relevado, el 52% de los trabajadores dice que las sustancias que dañan la salud, no posee ninguna etiqueta informando su peligrosidad.

Agentes biológicos

En esta sección se indagó sobre la presencia de contaminantes de tipo biológicos en el ambiente de trabajo .

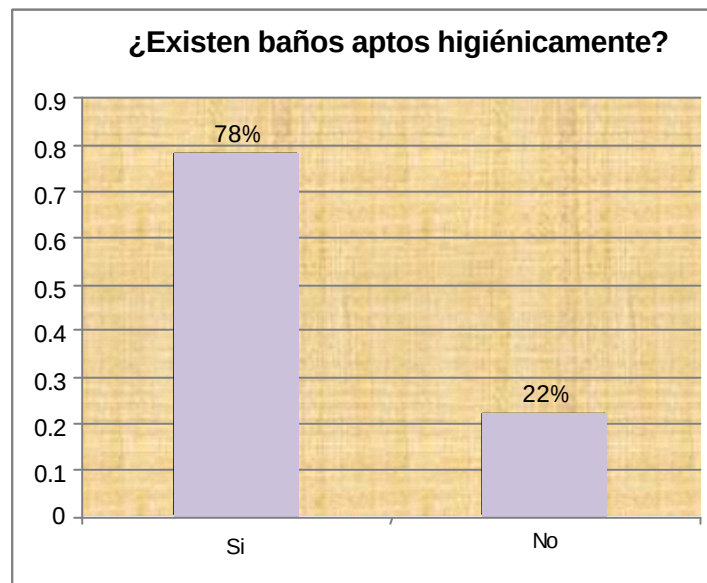


En las respuestas procesadas se detectó un predominio de contaminantes de tipo patológicos tales como: jeringas, guantes usados, toallas higiénicas, algodones, etc. Sin embargo un dato llamativo, es que no existen depósitos específicos para este tipo de residuos.

Por otro lado, los trabajadores de subterráneo afirman que disponen de un sector apto higiénicamente para alimentación y preparación de alimentos, cuentan con un sector de vestuarios y el 78% de los encuestados afirman que los baños están aptos higiénicamente.

A continuación se expresan los resultados mencionados previamente.

Gráfico N° 6



Fuente de los datos: Encuesta



Mecánicos

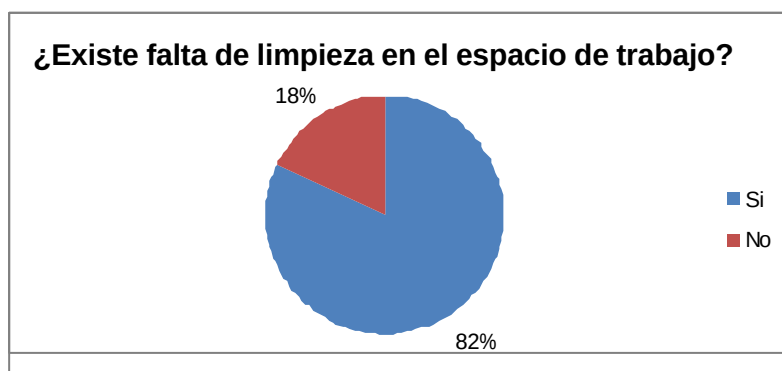
A los trabajadores se los indagó acerca de las posibles causas de accidentes en sus puestos de trabajo y sobre la limpieza y el orden en sus puestos laborales.

El 47% respondió que es probable que existan accidentes causados por resbalones y/o caídas al mismo nivel por superficies o terrenos resbaladizos o desparejos. El 39% afirma que los accidentes que pueden sufrir se deben a golpes, choques y proyecciones de objetos, el 10% afirma que los accidentes son consecuencias de quemaduras por contacto con altas temperaturas, por último, los accidentes por pisadas sobre objetos corto punzantes es la opción menos elegida (4%).

En cuanto al orden en el ambiente de trabajo, el 68% dice que existe desorden que obstaculiza los espacios de circulación; además el 82% dice que existe falta de limpieza en el espacio de trabajo, y solo el 18% afirma que no hay suciedad.

Estos resultados se reflejan en el gráfico de tortas expuestos a continuación.

Gráfico Nº 7



Fuente de los datos: Encuesta



Seguridad

Aquí se indagó acerca del uso de Elementos de Protección Personal (EPP) durante la realización de la tarea.

En dicho apartado, se interrogó sobre la presencia o ausencia de EPP como así también sobre la capacitación impartida acerca del uso de los mismos.

Además se les preguntó a los trabajadores su opinión acerca de la posibilidad de que el entorno ambiental genere accidentes, de la presencia de capacitaciones en donde se les hayan explicado los riesgos de la tarea y sobre la naturalización de las condiciones a las cuales están expuestos a diario.

Por último se relevó la presencia o ausencia de incidentes (algún hecho que casi desencadena un accidente) en el lugar de trabajo y las posturas corporales adoptadas para la realización de la tarea.

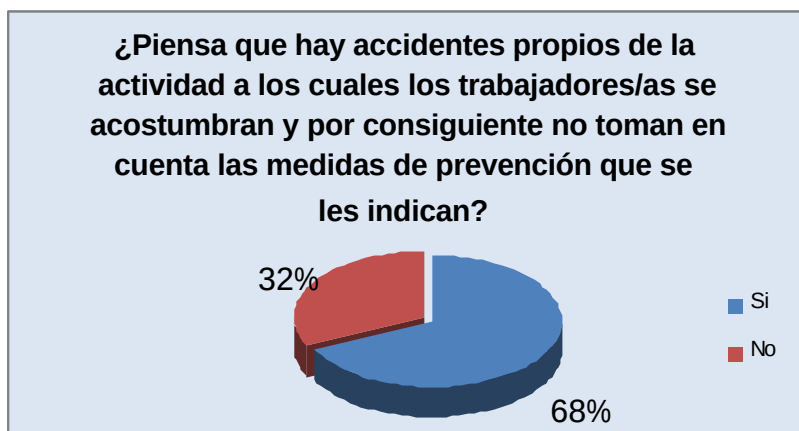
Según los datos procesados, el 86% de los trabajadores afirma contar con EPP para la realización de su trabajo, y sólo el 18% no cuenta con los elementos necesarios. Sin embargo, el 88% no recibió ningún tipo de capacitación acerca de cómo utilizar los EPP.

Un dato llamativo, es que el 68% de los trabajadores afirman que hay accidentes propios de la actividad a los cuales están acostumbrados y por consiguiente no toman en cuenta las medidas de prevención que se les indican. En relación a lo planteado, el 32% manifiesta tomar conciencia de los riesgos.

A continuación se graficarán los datos expuestos.



Gráfico N° 8



Fuente de los datos: Encuesta

En lo que se refiere a capacitación, el 76% afirma no haber recibido ningún tipo de capacitación sobre los riesgos a los que se expone y cómo protegerse, mientras que el 24% afirma estar capacitado.

Teniendo en cuenta la naturalización de los riesgos y la escasa capacitación impartida acerca de cómo protegerse de los mismos, se arribó a un resultado esperado: la presencia de accidentes o incidentes.

En esta pregunta un 64% afirma haber sufrido algún accidente o incidente laboral, mientras que el 36% dice no haberlo sufrido.

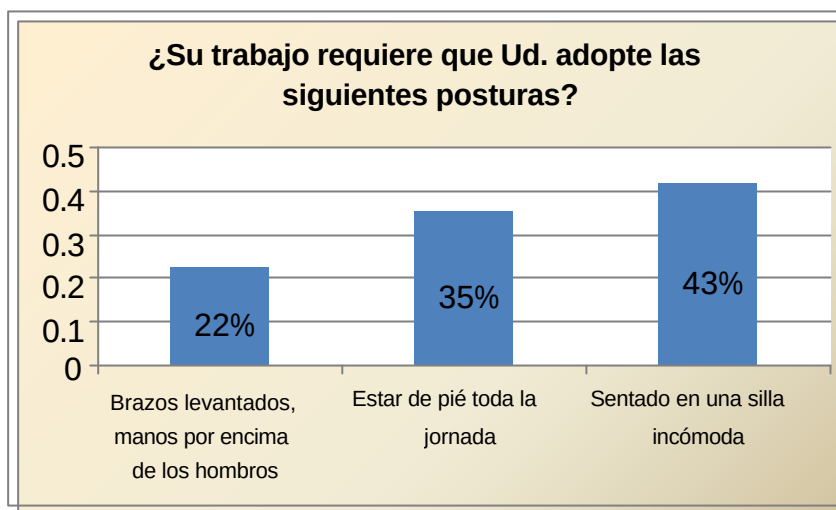
Por último, se relevaron datos acerca de las posturas corporales asumidas durante la realización de la tarea.

El 43% dice que trabaja sentado en una silla incómoda; el 35% dice estar de pie toda la jornada y el 22% con los brazos levantados es decir, con las manos por encima de los hombros.

Estos datos se muestran en el siguiente gráfico de barras.



Gráfico N° 9



Fuente de los datos: Encuesta

Escala Cisneros

Se realizaron procedimientos estadísticos con la finalidad de obtener datos de los dos índices más significativos: el IGAP, que mide globalmente el *grado* de acoso sufrido; y el IMAP que refleja la *intensidad* de las estrategias de acoso psicológico.

A continuación se hará mención del promedio de ambos índices sobre una muestra de 50 trabajadores:

- Promedio IGAP: 0,99. Esto significa que de un total de 50 personas, la respuesta promedio del grado de acoso sufrido fue: **Pocas veces al año o menos.**
- Promedio IMAP: 2,7. Esto significa que si se realiza un recuento de aquellas respuestas distintas a 0, la respuesta promedio de la intensidad de las estrategias de acoso fue: **Algunas veces al mes.**



Al calcular los promedios de ambos índices previamente mencionados, se desarrollo el Coeficiente de Variación para conocer la fluctuación de los datos respecto a su punto central o media.

- Coeficiente de Variación IGAP: 0,47
- Coeficiente de Variación IMAP: 0,28

Se considera que el índice más significativo es el IMAP, el cual muestra la intensidad promedio de las estrategias de acoso sufridas. Esto se debe a que la fluctuación de los datos respecto a la media es más baja en relación a la variación que sufren los datos en el índice IGAP.

Según Cisneros el valor en IMAP es siempre mayor o igual de IGAP, ya que el primero divide el sumatorio de puntuación en los ítems por el número de respuestas positivas, en tanto el segundo divide siempre por el número de total de ítems (43). De esta forma, diferencias muy grandes entre IMAP e IGAP indican que el sujeto sufre pocas conductas de acoso pero que las que experimenta son muy intensas.

Dichos resultados se evidenciaron en el cuestionario administrado a los 50 trabajadores activos de subterráneo.

Por otro lado, se realizó el promedio de la cantidad de conductas de maltrato que los trabajadores sufren (NEAP). El mismo arroja un promedio de **18 conductas de maltrato** con una frecuencia de algunas veces al mes. Este índice permite comprender la intensidad con que el trabajador siente el maltrato.

En síntesis, se podría decir que en promedio, la muestra representativa de la población de trabajadores confirman que el grado de frecuencia conque sufren hostigamientos se produce algunas veces al mes y el mismo se expresa a través de 18 conductas de maltrato manifestadas periódicamente.



Conclusión

En el presente trabajo se analizó la relación de las cymat y los indicadores de mobbing a través de dos cuestionarios utilizados para relevar ambos aspectos.

A través del análisis de los mismos, se determinó que existe una relación entre las precarias condiciones y medio ambiente de trabajo y la presencia de indicadores de mobbing. De esta manera la hipótesis planteada al inicio de la presente investigación queda confirmada, ya que existe una relación positiva entre las cymat y los indicadores de mobbing.

Los trabajadores encuestados afirman que reciben conductas de maltrato psicológico en su puesto laboral y las mismas son sentidas intensamente por la mayoría de ellos. Se determinó un promedio de 18 conductas repetidas con una frecuencia de algunas veces al mes.

En lo que respeta a las cymat, los trabajadores de subterráneos han afirmado que en sus puestos laborales, el ruido es elevado y que no permite sostener una conversación con un compañero de trabajo que esté a menos de tres metros de distancia y que el tiempo promedio de exposición al mismo es de 5 horas o más. Además, la mayoría recibe vibraciones en todo el cuerpo y el tipo de ventilación es artificial.

Asimismo, un alto porcentaje consideró que la iluminación en el área de trabajo es insuficiente para desarrollar las tareas adecuadamente y la misma genera resplandor o zonas de sombra que interfiere en la tarea que se desarrolla. Además, no poseen en el puesto de trabajo iluminación de emergencia y los trabajadores afirmaron que están expuestos a humedad y a una temperatura inconfortable por el calor.

En cuanto a los aspectos químicos, los trabajadores afirman la presencia de polvos que provocan daños en la salud cuando son inhalados y perturbaciones



en la visión. Según las respuestas dadas, los empleados conocen los efectos perjudiciales de las sustancias contaminantes a las que están expuestos.

Por otro lado, los trabajadores de los subterráneos afirmaron que están expuestos de manera permanente a resbalones y caídas debido a la presencia de terrenos resbaladizos o desparejos, que existe desorden en el ambiente de trabajo que obstaculiza la circulación y hay falta de limpieza.

Un dato llamativo es que si bien cuentan con elementos de protección personal para realizar las tareas, no recibieron ningún tipo de capacitación por parte de la empresa para poder usarlos adecuadamente. Los trabajadores naturalizan los riesgos, los consideran como inherentes a la tarea y esto conlleva a que, más de un 50% de los trabajadores hayan sufrido accidentes en su lugar de trabajo.

En función de lo antedicho, se puede afirmar con toda claridad la existencia de alteraciones que experimentan los trabajadores en el ambiente de trabajo por distintos factores sean físicos, químicos y seguridad ya que la mayoría de las respuestas en los distintos rubros reflejan disconformidad e insatisfacción.

Teniendo en cuenta lo mencionado se puede decir que cuando el ambiente de trabajo no es satisfactorio para el trabajador, es probable que se manifiesten también conductas de acoso psicológico que impactan de manera adversa en el empleado.

Si se realiza una mirada crítica, se podría pensar a la empresa de subterráneos desde una visión tradicional, en donde el trabajo parecería ser un castigo, una obligación y un deber social.

Aquí los riesgos son inherentes al proceso de trabajo y se deja en un segundo plano, los problemas relativos a las condiciones y medio ambiente en el que el mismo se desarrolla. Cada trabajo representa inevitablemente una serie de riesgos que son inherentes a la actividad, y estos deben ser



aceptados. Es por esto, que existe una negociación entre el trabajador y el empleador para fijar un resarcimiento monetario de la consecuencia de dicho riesgo en la salud.

En la actualidad se puede ver que en las empresas abunda la competitividad y la búsqueda constante de ganancias, y es por esto que la mayoría, suelen omitir o dejar en un segundo plano la dignidad de los trabajadores.

A partir de los datos obtenidos se espera que las mismas puedan incluir dentro de su misión una proyección hacia el futuro en post de buscar la prevención de riesgos y la satisfacción en el trabajo.

Además de ello, toda empresa que contiene una persona hostigadora dentro de su organización pierde valor tanto en el mercado, con sus clientes y su personal ya que, se enturbia el clima de trabajo, se facilita la desvinculación de los trabajadores, aumentan las ausencias por enfermedad, se pierden clientes y la empresa es quien responde legalmente ante una denuncia por maltrato, ya que debe hacerse cargo del resarcimiento económico.

Retomando los objetivos planteados en el presente trabajo, se pudieron identificar las conductas de maltrato psicológico presentes en los empleados de subterráneos, como así también, se identificaron las características del medio ambiente de trabajo.

Asimismo se pudo analizar la relación entre los indicadores de mobbing y las cymat, y a la vez se intentó realizar una concientización de la problemática del mobbing y de las cymat para minimizar los factores de riesgo y poder apuntalar hacia una prevención aún deficitaria.

Los departamentos de recursos humanos y los servicios de prevención de riesgos laborales, deberían insistir en estrategias preventivas con el fin de reducir la tensión en el trabajo, bs riegos laborales, el Mobbing, así como el



impacto de la cultura organizacional tradicional, caracterizada por potenciar un escaso compromiso con el empleado.

Considero que sin lugar a duda, será necesario incluir en futuras investigaciones otras variables de la naturaleza organizativa como la cultura y el clima, para poder tener un mapa más completo de los riesgos organizacionales.

En el caso del mobbing, sería conveniente analizar en estudios posteriores, la influencia de variables individuales tales como la edad, la antigüedad en el puesto, el nivel de estudios alcanzado por la víctima como así también la capacidad de tolerar el estrés y los recursos psíquicos con los que cuenta para resolver y manejar situaciones iniciales de maltrato e impedir, de esta manera, que la situación desemboque en un proceso de mobbing.



Bibliografía

Brodsky, C. M. (1976). *Acoso en el trabajo*. Toronto: Lexington.

Capón Filas, R. (1999). *Derecho del Trabajo*. Buenos Aires: Platense.

Central de Trabajadores Argentinos. (2009). *Guía para el Relevameinto de Puestos de Trabajo*. Horrac, B., Occhi, M. J. & Arocena, M. Buenos Aires.

Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. *El hostigamiento psicológico en el trabajo*. Extraído el 11 febrero 2009 de www.estrucplan.com.ar/producciones. Buenos Aires: Daza, F. M. & Pérez Bilbao, J.

Comité mixto Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud. (1950). *Identificación y control de los factores psicosociales nocivos en el trabajo*. Novena Reunión. Ginebra.

Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *El Comportamiento humano en el trabajo*. México: Interamericana.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2001). *Clima Organizacional*. Extraído el 14 febrero 2009 de <http://www.dafp.gov.co/Documentos/climas.pdf>

Fidalgo, A. & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del Mobbing [Versión electrónica]. *Psicothema*, 16 (4), 615-624.

Guerrero, J. (1992). Stress laboral en Colombia: rasgos actuales y perspectivas de intervención. [Versión electrónica]. *Psicología de la salud*, 1.



- Hirigoyen, M. F. (2000). *Acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Paidós.
- Instituto Nacional de Educación Tecnológica. (1981). La carga mental en el trabajo. *Para un análisis de las condiciones de trabajo obrero en la empresa*. Buenos Aires. Guelaud, F.
- Leymann, H. (1996). *Mobbing*. Paris: Seuil.
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1987). *Condiciones de trabajo y salud. Guía del Monitor*. Madrid.
- Marsan, J. (2002). Acoso Moral- ¿Nuevo azote de la actividad laboral para los sindicalistas? [Versión electrónica]. *Trabajo*, 43 (3), 12 -14.
- Meseguer de Pedro, M. & Soler Sánchez, MA. I. (2007). Los factores psicosociales de riesgo como predictores del mobbing [Versión electrónica]. *Psicothema*, 19 (2), 225 – 230.
- Monge Sandi, R. (2006). *Las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT)*. Costa Rica: Universidad Interamericana: Laureate Internacional Universities.
- Mc Cann, B. (1997). Hostility, social support and perceptions of work. [Versión electrónica]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 175-185.
- Neffa, J. C. (1995). Las condiciones y medio ambiente de trabajo (cymat): Presentación de la concepción dominante y de una visión alternativa [Versión electrónica]. *Cymat en la Argentina*, 1.
- Neffa, J. C. (2003). *El trabajo Humano* (4ª ed.). Buenos Aires: Lumen.



- Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) [Versión electrónica]. *Hologramática*, 5 (8), pp.3-48.
- Nieto, H. (2007). Salud y violencia en el lugar de trabajo. *Diario del Mundo Hospitalario: Boletín de temas de salud de la asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires*, 7 (64), 1-8.
- Pando Moreno, M. (2008). *Factores Psicosociales en el Trabajo*. México: Centro de Universidad de Guadalajara.
- Paoli, P., & Merliié, D. (2001). *Tercera encuesta Europea sobre condiciones de trabajo*. Luxemburgo: Oficina Oficial de publicaciones de la comunidad Europea.
- Piñuel, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander (España): Sol terrae.
- Press, E. (2009, Mayo 3). Sobre el maltrato laboral. *Clarín: Suplemento IECO*, Empleos y capacitación, 1 – 10.
- Ruiz, A. (1987). *Salud ocupacional y productividad*. México: Limusa.
- Schein, E. (1982). *Psicología de la Organización*. México: Prentice - Hall Hispanoamericana.
- Toboadá, M. A. & Toledo, M. D. (2004). *Las condiciones y medio ambiente de trabajo en empresas estatales y sus efectos sobre la salud de la población* [Versión electrónica]. Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Argentina: *Universidad de Jujuy*.



Anexo I



GUÍA PARA EL RELEVAMIENTO DE PUESTOS DE TRABAJO

Esta es una investigación desarrollada para la Universidad Abierta Interamericana. Se requiere su colaboración para cumplimentar el siguiente cuestionario. A continuación encontrará ud. una serie de cuestiones relativas a su trabajo.

Esta investigación, tiene por objeto identificar una serie de problemas que pueden estar afectando a la salud laboral de los trabajadores. El estudio es confidencial y se garantiza el anonimato de las personas que lo cumplimentan. Recuerde que su contestación va a ser de gran ayuda.

Gracias por su colaboración.

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Edad:

Nivel educativo alcanzado:

1. Primario Completo
2. Primario Incompleto
3. Secundario Completo
4. Secundario Incompleto
5. Universitario Completo
6. Universitario Incompleto

Ambiente físico de trabajo

• Físicos

1. ¿Existe ruido en el ambiente de trabajo?

1. Muy bajo, casi no hay ruido
2. No muy elevado pero es molesto
3. Existe ruido de nivel elevado, que no permite seguir una conversación con otro compañero que este a tres metros
4. Existe ruido de nivel muy elevado, que no permite oír a un compañero que este a tres metros aunque levante la voz



2. ¿Cuál es el tiempo promedio de exposición?

1. Menos de 1 hora
2. 1 o 2 horas
3. 3 horas
4. 4 horas
5. 5 horas o más

3. ¿Dónde recibe vibraciones?

1. En todo el cuerpo (Ej. conducir un vehículo)
2. Locales: mano y brazo (por uso de herramientas)

4. ¿Qué tipo de ventilación y/o extracción recibe?

1. Natural
2. Artificial (Ej. extractores, ventiladores etc.)

5. ¿Considera que la iluminación del área de su trabajo es insuficiente para desarrollar las tareas adecuadamente?

1. Si
2. No

6. ¿Se ha instalado un sistema de iluminación de emergencia?

1. Si
2. No

7. ¿La disposición de las fuentes de luz generan resplandor o zonas de sombra, que interfieren en la tarea que desarrolla?

1. Si
2. No



8. ¿Cómo considera la temperatura de su puesto de trabajo?

1. Confortable
2. Inconfortable por frío
3. Inconfortable por calor

9. ¿Cómo considera que es su puesto de trabajo en lo relativo a la humedad?

1. Muy húmedo
2. Muy seco
3. En general es adecuado

10. ¿Está expuesto a radiaciones?

1. Ionizantes (Rx)
2. No ionizantes (arco de soldadura)

- **Químicos**

11. ¿Existen contaminantes químicos en su ambiente de trabajo?

1. Polvos
2. Gases
3. Vapores
4. Líquidos

12. ¿Cuáles considera que podrían ser las vías de ingreso de la sustancia?

1. Sustancias que puedan ser inhaladas
2. Sustancias que puedan dañar la visión
3. Sustancias que puedan causar daño al entrar en contacto con la piel, o se puedan absorber a través de ella
- 4 Sustancias cuya ingestión pueda causar daño



13. ¿Conoce los posibles efectos perjudiciales para la salud, en cuanto a la manipulación de dichas sustancias?

1. Si
2. No

14. Estas sustancias, ¿llevan una etiqueta informando de su peligrosidad?

1. Sí, todos
2. Sí, algunos
3. Prácticamente ninguno
4. Ninguno

• Biológicos

15. ¿Existen contaminantes biológicos en su ambiente de trabajo?

1. Patológicos: jeringas, guantes usados, restos de sangre, fluidos humanos y de animales, pañales, toallas higiénicas, algodones, etc.
2. Orgánicos: los restos de comida, frutas y verduras, sus cáscaras, carne, huevos, yerba, etc.
3. Inorgánicos: envases de plástico, latas, vidrios, gomas, pilas, papel y cartón, metales, trapos, etc.

16. ¿Existen depósitos de residuos?

1. Patológicos
2. Orgánicos
3. Inorgánicos

17. ¿Cuenta el establecimiento con agua potable?

1. Si
2. No



18. ¿Se realizan análisis bacteriológicos (por ley debiera ser cada 6 meses) y físico químicos (por ley se debiera realizar anualmente - Ley 19587) del agua?

- 1. Si
- 2. No

19. ¿Se realiza la limpieza del tanque y red de agua periódicamente?

- 1. Si
- 2. No

20. ¿Dispone de un sector apto higiénicamente para alimentación y preparación de alimentos?

- 1. Si
- 2. No

21. ¿Cuenta su sector con vestuario?

- 1. Si
- 2. No

22. ¿Existen baños aptos higiénicamente?

- 1. Si
- 2. No

23. ¿Se realizan desinfecciones y control de plagas?

- 1. Si
- 2. No

24. ¿Recibió vacunación por parte de la institución en la cual trabaja?

- 1. Si
- 2. No



- **Mecánicos**

25. Podría sufrir accidentes o incidentes como consecuencia de:

1. Resbalones y/o caídas al mismo nivel por superficies o terrenos resbaladizos o desparejos
2. Caída de materiales o herramientas desde altura
3. Golpes, choques y proyecciones de objetos
4. Pisadas sobre objetos corto punzantes
5. Quemaduras por contacto a altas temperaturas

26. ¿Existe desorden (ej. Obstáculos en los espacios de circulación)?

1. Si
2. No

27. ¿Existe falta de limpieza en el espacio de trabajo (ej. Acumulación de residuos)?

1. Si
2. No

- **Seguridad**

28. ¿Considera que su trabajo requiere el uso de EPP (elementos de protección personal)?

1. Si
2. No

29. ¿Cuenta con los EPP para su trabajo?

1. Si
2. No

30. ¿Fue capacitado en el uso adecuado de los EPP?

1. Si
2. No



31. ¿Considera que los factores ambientales del entorno de su puesto de trabajo influyen en la probabilidad de que sufra un accidente?

1. Si
2. No

32. ¿Piensa que hay accidentes propios de la actividad a los cuales los trabajadores/as se acostumbran y por consiguiente no toman en cuenta las medidas de prevención que se les indican?

1. Si
2. No

33. ¿Ha recibido capacitación sobre los riesgos a los que se expone y cómo protegerse?

1. Si
2. No

34. ¿Sufrió algún incidente (algún hecho que casi desencadena un accidente) o accidente en el lugar de trabajo?

1. Si
2. No

35. ¿Cuál es el estado de las instalaciones eléctricas?

1. Muy bueno
2. Bueno
3. Regular
4. Malo

36. Tipo de contacto eléctrico que puede existir:

1. Directo
2. Indirecto



37. ¿Su trabajo requiere que Ud. adopte las siguientes posturas? (No importa la frecuencia)

1. Con el tronco inclinado 45° o arrodillado
2. Brazos levantados, manos por encima de los hombros
3. Torsión lateral del cuerpo
4. Estar de pie toda la jornada
5. Sentado en una silla incómoda

38. ¿Las tareas que realiza le exigen hablar mucho forzando la voz?

1. Si
2. No



Anexo II

¿Cuáles de las siguientes formas de maltrato psicológico (ver lista de preguntas 1 a 43) se han ejercido contra Ud.?

Señale, en su caso, quiénes son el/los autor/es de los hostigamientos recibidos

- 1 Jefes o supervisores
- 2 Compañeros de trabajo
- 3 Subordinados

Señale, en su caso, el grado de frecuencia con que se producen esos hostigamientos

- 0 Nunca
1 Pocas veces al año o menos
2 Una vez al mes o menos
3 Algunas veces al mes
4 Una vez a la semana
5 Varias veces a la semana
6 Todos los días

Comportamientos	Autor/es	Frecuencia del comportamiento							
		0	1	2	3	4	5	6	
1. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él	[]	0	1	2	3	4	5	6	
2. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible»	[]	0	1	2	3	4	5	6	
3. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme	[]	0	1	2	3	4	5	6	
4. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética	[]	0	1	2	3	4	5	6	
5. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada	[]	0	1	2	3	4	5	6	
6. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia	[]	0	1	2	3	4	5	6	
7. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido	[]	0	1	2	3	4	5	6	
8. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	[]	0	1	2	3	4	5	6	
9. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno	[]	0	1	2	3	4	5	6	
10. Me abruman con una carga de trabajo insostenible de manera malintencionada	[]	0	1	2	3	4	5	6	
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito	[]	0	1	2	3	4	5	6	
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	[]	0	1	2	3	4	5	6	
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente	[]	0	1	2	3	4	5	6	
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo	[]	0	1	2	3	4	5	6	
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	[]	0	1	2	3	4	5	6	