

# Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura.

*Workplace violence, gender and health. Manufacturing workers.*

Doris Acevedo<sup>1</sup>

## Resumen

La violencia laboral se genera en las relaciones sociales en el trabajo y está mediada por relaciones sociales de clase, género y etnia, tiene relación con prácticas sociales discriminatorias, a la vez que responde a formas de organización del trabajo, orientadas a influir sobre el rendimiento del trabajo. En el Centro de Estudios en Salud de los Trabajadores de la Universidad de Carabobo (CEST-UC), se investiga en género y violencia laboral, en colaboración con la Escuela de Formación Obrera de Maracay, obteniendo resultados coincidentes con otros estudios. Este estudio es exploratorio-descriptivo en 249 trabajadores manufactureros, 34% mujeres, mediante la aplicación de un cuestionario auto-administrado, encontrando que las formas de violencia laboral más frecuentes experimentadas por los(as) trabajadores(as), corresponde a cambios en la organización del trabajo y el contenido de las tareas, seguida de violencia verbal. En ambos sexos, las agresiones provienen, mayormente, de sus jefes inmediatos, pero entre las mujeres es más frecuente la agresión horizontal (24,7%) que en los hombres (15,8%). Las consecuencias en la salud de los(as) trabajadores(as) va desde síntomas diversos como: cefaleas, insomnio, gastritis, depresión, angustia hasta deterioro en las relaciones sociales y ausentismo laboral. El llanto y los problemas en las relaciones familiares son más frecuentes entre las mujeres. Los(as) trabajadores(as) afectados(as) no recurren a recursos normativos y legales de protección, por desconocimiento de los mismos. Por las consecuencias para la salud, el acoso y la violencia laboral constituye un riesgo psicosocial que debe ser mejor estudiado, registrado e intervenido, para su reconocimiento, prevención y erradicación.

**Palabras Clave:** acoso, violencia de género, trabajo.

## Abstract

Workplace violence occurs in workplace social relations and is mediated by social class, gender and ethnic group relations. It is linked to discriminatory social practices, and forms of work organization aimed at increasing productivity at work. At the Center for Workers' Health Studies-University of Carabobo (CEST-UC), we investigate gender and workplace violence, in collaboration with the School of Worker Education in Maracay, and obtain results consistent with other studies dealing with this topic. This is an exploratory and descriptive study of 249 manufacturing workers, 34% of whom were women, through the application of a self-administrated questionnaire, finding that the most frequent forms of workplace violence experienced by the workers correspond to changes in the organization of work and task content, followed by verbal abuse. In both sexes, the attacks mostly come from their immediate supervisors, but horizontal aggression is more common among women (24.7%) than men (15.8%). Consequences on self-reported health range from various symptoms such as headaches, insomnia, gastritis, depression, distress to deterioration in social relationships and absenteeism. Crying and problems in family relationships are more common among women. Affected workers do not resort to legal and regulatory protection resources, largely due to a lack of familiarity. Given its potential health consequences, harassment and workplace violence are psychosocial risks which should be better studied, recorded and addressed, to improve their recognition, prevention and eradication.

**Keywords:** harassment, gender violence, work.

<sup>1</sup>Doctora en Estudios del Desarrollo. Docente e Investigadora del Centro de Estudios en Salud de los Trabajadores. Universidad de Carabobo, sede Aragua. República Bolivariana de Venezuela. dorisacevedoi@yahoo.es.

## Introducción

La violencia laboral es expresión de las relaciones sociales en el trabajo y está mediada, a su vez, por relaciones de clase, género y etnia, entre otras, por tanto, tiene relación con prácticas sociales discriminatorias, a la vez que puede responder a formas de organización del trabajo tradicionales y no tradicionales, orientadas a influir sobre la productividad o el rendimiento en el trabajo.

Las trabajadoras y los trabajadores del sector manufacturero con quienes hemos conversado en el marco de nuestra actividad de investigación, nos relatan sus experiencias de situaciones que se emparentan con el acoso como parte de su rutina laboral, considerándola una situación normal o “tolerable”, propia de la dinámica rutinaria del control sobre el trabajo. Se sienten perseguidos(as), constantemente vigilados(as), son objeto de prohibiciones como no poder ir a los sanitarios o no poder comunicarse entre sí. En trabajadoras(es) de los servicios públicos hemos constatado solicitud de exigencias de cumplimiento de tareas no relacionadas con el contenido de su trabajo, para ser realizadas en horarios irregulares como fines de semana y extrajornada, restricción de acceso a los sanitarios y a medios de trabajo que faciliten la realización de sus funciones, acompañadas de reiteradas amenazas de despido por parte de sus jefas(es), como demostración de superioridad, lo cual deja en una situación de vulnerabilidad a los(as) trabajadores(as) que experimentan estas situaciones. Estos lo plantean como un problema de relaciones humanas, de irrespeto, que debe ser prevenido por medio de la información, la formación y de medidas correctivas administrativas.

Las relaciones de género en el trabajo también pueden favorecer el acoso y otras formas de violencia laboral. Los estereotipos de género generan actitudes discriminatorias propiciadoras de expresiones de violencia laboral. La percepción social de las mujeres en el mercado de trabajo como fuerza de trabajo secundaria, tiende a concentrarlas en sectores de mayor vulnerabilidad a experimentar humillación, hostigamiento y acoso sexual en el desempeño del trabajo. En Venezuela, existe una creciente presión de las mujeres para ingresar en el mercado de trabajo que no va acompañada del mismo ritmo de crecimiento en la oferta de empleo, por lo que una gran cantidad de trabajadoras derivan hacia empleos precarios e inestables: contratos a corta duración, horarios irregulares e indefinidos, bajos salarios, largas jornadas, economía informal, condiciones inseguras (Acevedo, 2005); además de una fuerte segmentación y segregación

del empleo femenino, producto de la división sexual del trabajo (Richter, 2007). Según indicadores de la fuerza de trabajo (Instituto Nacional de Estadísticas - INE, 2011), las mujeres se concentran en el sector público (60%) y en el sector de los servicios (80%), en trabajos de mayor contacto con público, expuestas a la violencia laboral externa. Los sectores de salud y educación, fuertemente feminizados, son los que más reportan violencia laboral y acoso en el mundo (Chappell & Di Martino, 2010) hasta seis veces más que el sector industrial, según la IV Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (2006).

## Bases conceptuales

El marco conceptual del acoso y la violencia laboral es un conocimiento en construcción, lo que según Chappell & Di Martino (2010, p. 1) “constituye un enorme desafío describir y definir este fenómeno”. Para estos autores, la violencia en el lugar de trabajo puede incluir una amplia gama de comportamientos, a menudo en forma continua y superpuesta.

El ejercicio de formas violentas de relación entre los seres humanos que participan en el proceso de trabajo es bastante antiguo, basado en relaciones de poder, de dominación, en los modos de producción esclavista, o el feudal (servilismo), obligando a unos a trabajar para el beneficio de otros, hasta la extenuación o la muerte. Rasgos de estas formas de explotación del factor trabajo (fuerza de trabajo) persisten en el modo de producción actual: el capitalismo, llevando a los trabajadores a enfermar (estrés, fatiga laboral) o morir por extenuación, paro cardíaco, suicidio. No es una exageración, pues ya muchos casos de acoso laboral han sido reseñados que terminan en suicidio; entre los términos usados para el acoso hay investigadores/as que hablan de aniquilamiento del trabajador o trabajadora “*linchamiento emocional en el trabajo*” (Peña, Ravelo & Sánchez, 2008).

Se ubica el análisis de la violencia y el acoso laboral en el terreno de las relaciones sociales de trabajo y su interacción con otros factores y condiciones de trabajo, según Chappell & Di Martino (2010, p. 2):

La violencia en el trabajo se da habitualmente por una combinación de causas, que incluyen el comportamiento individual así como el ambiente de trabajo, las condiciones laborales, la forma en que los clientes interactúan con los empleados, y la relación entre los directivos y el resto de los empleados.

Sin embargo, los cambios en el mundo del trabajo han afectado las relaciones de trabajo y los marcos

jurídicos para su regulación dejan a una gran parte de los(as) trabajadores(as) sin protección. Los marcos regulatorios de las relaciones de trabajo se han basado en un modelo tradicional de relación obrero-patronal en trabajadores empleados (dependientes) que no pueden ser aplicados a trabajadores independientes. En nuestro país, actualmente, 50% de la fuerza de trabajo (seis millones y medio de trabajadores(as) pertenece al sector informal de la economía, no tienen una relación dependiente. Existen además muchas empresas tercerizadas en las que la relación de trabajo es temporal, quedando esos trabajadores desprotegidos en sus condiciones de trabajo. De acuerdo con Casale (2011, p. 2) “los cambios en la relación de trabajo ordinaria determinan el alcance y la aplicación de la legislación laboral, y afectan automáticamente el modo en que se implementa el derecho laboral”.

En estas nuevas circunstancias, las relaciones de poder entre empleadores(as) y trabajadores(as) no desaparecen, adquieren nuevas formas, se emplean formas perversas para ejercer el control sobre el trabajo, bajo la permanente amenaza de pérdida del empleo. El temor a perder el empleo ensancha los niveles de tolerancia de los(as) trabajadores(as) al maltrato, vejaciones y abusos; llegando a la banalización de la injusticia social, con un costo alto a su salud mental (Dejours, 1998).

En Venezuela, La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo -LOPCYMAT (2005) establece como deber de los empleadores y las empleadoras la prevención de la violencia y el hostigamiento laboral, la discriminación y el acoso sexual (Artículo 56, Numerales 5 y 8):

...abstenerse de realizar por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor. ... Tomar las medidas adecuadas para evitar cualquier forma de acoso sexual y establecer una política destinada a erradicar el mismo de los lugares de trabajo. (pp. 46-47).

Al establecerlo como deber de los empleadores o empleadoras, no se puede aplicar donde no hay relación de dependencia con los trabajadores o trabajadoras. Considerando que en nuestro país 50% de los trabajadores y trabajadoras pertenecen al sector informal de la economía, la relación de dependencia en la mayoría de estos casos no está claramente definida. La recién aprobada Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) amplía el ámbito de protección en el caso de acoso laboral en sus artículos 164 y 166, a los ámbitos público y privado, sin especificar relación de dependencia.

Por otra parte, el trabajo es estructurante en la vida de los trabajadores y las trabajadoras, lo que ocurre en el espacio laboral repercute en la subjetividad del trabajador o la trabajadora y en otros ámbitos de la vida: familiar, comunal, política, etc. Para Campos (2003, p. 2) las relaciones sociales de trabajo configuran un sistema interconectado a otras esferas de la vida del trabajador “el trabajo forma sistema dentro y fuera de la empresa y lo que sucede intraempresarialmente tiene determinaciones extraempresariales como también a la inversa”.

La Organización Internacional del Trabajo - OIT & Organización Mundial de la Salud - OMS (2002) han considerado a la violencia laboral como la epidemia del siglo XXI porque, junto al desempleo, se ha convertido en el enemigo número uno de la clase trabajadora. La Violencia Laboral crece en la medida que aumenta la precarización del trabajo y la flexibilidad laboral, dejando secuelas negativas en la vida de los trabajadores, las trabajadoras y sus familias. El sub-empleo, los contratos temporales, los horarios flexibles, crean condiciones favorables a la violencia laboral porque vulneran el derecho al trabajo y alejan la posibilidad de “*el trabajo decente*”.

Dejours (1998) señala que en los últimos años, las nuevas formas de organización del trabajo, la inestabilidad del empleo, el desempleo y el debilitamiento de la acción sindical, han generado situaciones de competitividad en el mundo de trabajo que favorecen condiciones nocivas a la salud mental de los trabajadores “investigaciones clínicas y las encuestas que hemos realizado estos últimos años, tanto en Francia como en el extranjero, revelan detrás de las vitrinas del progreso, un mundo de sufrimiento que nos deja a veces incrédulos” (pp. 28-29) [Traducción propia]. En este contexto se asienta la banalización del daño moral a los trabajadores.

La intensificación del trabajo y la precarización del empleo generan condiciones que elevan las tensiones en las relaciones de trabajo produciendo mayor violencia

laboral (Vézina & Dussault, 2005). La falta de respeto, el atropello, la descalificación y la humillación son frecuentes en las relaciones de trabajo, tendiendo a una normalización, tolerancia y banalización de tales manifestaciones. Estudiosos de la ergonomía y psicodinamia del trabajo insisten en analizar los aspectos organizacionales que contribuyen a generar violencia laboral (Vézina & Dussault; Salin, 2005 y Genest, Leclerc & Maranda, 2005), debido a las graves consecuencias que tienen en la salud de las trabajadoras y los trabajadores.

La violencia en el trabajo tiene diversas formas de expresarse: agresión física, agresión verbal, agresión psicológica, hostigamiento laboral (acoso, *mobbing*), acoso sexual, discriminación en el acceso al empleo, permanencia en el trabajo, ascenso laboral y en las remuneraciones: por edad, género, etnia, apariencia física, discapacidad, orientación sexual. Se puede definir a la violencia laboral como: “*toda manifestación de agresión verbal, física, psicológica y sexual, que afecte la dignidad e integridad de las personas, su salud y sus posibilidades de acceso o permanencia en el empleo y ascenso laboral*” [definición propia].

El acoso y la violencia laboral pueden ocurrir de una persona a un colectivo o de un colectivo a una persona. Puede ser *vertical*: de un jefe hacia sus subalternos (descendente) o de éstos hacia su jefe o jefa (ascendente), y *horizontal*, entre compañeras y/o compañeros de trabajos.

El acoso laboral o *mobbing*, como forma de expresión de la violencia laboral, ha sido denominado por Leymann como psicoterror en el trabajo y lo define: “como un encadenamiento de comportamientos hostiles hacia una persona, interviniendo de manera casi cotidiana y durante un largo período, llevándola a una posición de impotencia con riesgos elevados de exclusión” (1996, p. 6) [Traducción propia]. Para Hirigoyen (1998, p. 67) por acoso en el lugar de trabajo podemos entender “toda conducta abusiva que se manifiesta por comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos, para atacar a la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo” [Traducción propia]. Además señala esta situación como una guerra psicológica que se vive más crudamente en los lugares de trabajo que comprende tanto el abuso de poder como la manipulación perversa, con graves consecuencias para la salud física y mental de los trabajadores.

Soares (2002) destaca tres aspectos presentes en las definiciones de acoso: 1. la persistente y recurrente

naturaleza de la acción; 2. el daño y efectos devastadores sobre la persona víctima de acoso y 3. la definición es centrada en los efectos que tiene sobre la víctima y no sobre las intenciones del agresor.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo (2007) establece que la violencia y el acoso pueden cometerse por uno o más directivos o trabajadores, con el propósito o el efecto de violar la dignidad de otro directivo o trabajador, afectando su salud y/o creando un ambiente de trabajo hostil. Igualmente, señala como diferencia entre el acoso y la violencia laboral, la repetición continua del acto hostil y la intención de infringir daño a la víctima:

El **acoso** se produce cuando uno o más trabajadores o directivos son maltratados, amenazados o humillados, repetida y deliberadamente, en circunstancias relacionadas con el trabajo; mientras que la **violencia laboral** se produce cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo. (p. 24).

### Antecedentes

En Europa, el estudio pionero de Leymann (1996) se realiza en 1982, con una muestra representativa de la población trabajadora sueca de 3.400 casos, encontrando hostigamiento laboral o *mobbing* en 3,5% +/- 0,7% de la muestra, no se encontraron diferencias significativas por sexo (45% en hombres y 55% en mujeres) ni por edad, a pesar de que había mayor prevalencia entre las mujeres y los más jóvenes (20 a 40 años). Los acosadores son mayoritariamente del sexo masculino, coincidiendo en que tanto hombres como mujeres tienen con mayor frecuencia jefes hombres.

Un estudio de Salin (2005) en Suecia en 385 profesionales de niveles gerenciales encontró que 24,1% había sido sometido a actos de hostigamiento laboral en el último año, sin encontrar diferencias significativas entre mujeres (26,4%) y hombres (21,1%), sin embargo, hubo diferencias en cuanto a la direccionalidad: los hombres eran más asediados por sus superiores, mientras que las mujeres lo fueron por superiores, colegas y subalternos.

La Encuesta Nacional “Violencia en el trabajo, hostigamiento moral y sexual, consecuencias para trabajadores y trabajadoras” realizada en Bélgica 2001-2002 (García, Hacourt & Bara, 2005) en 2.000

trabajadores y trabajadoras, acompañada de una entrevista personal a 390 personas que se declararon víctimas de hostigamiento moral y/o sexual, revela que 11,5% se declaran víctimas de hostigamiento moral y 8% de acoso sexual, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto al hostigamiento moral, pero las mujeres sufren dos veces más que los hombres acoso sexual laboral; igualmente, las mujeres resienten mayores consecuencias a la salud y la calidad de vida (74%) que los hombres.

Un estudio reportado por Soares (2002) en 660 trabajadores(as) de la Central Sindical de Québec (CSQ) quienes respondieron un cuestionario autoadministrado: 71% mujeres y 73% con nivel de educación superior. Encuentra que 63% ha sufrido acoso hasta dos años y 29% por más de cinco años, los factores asociados a las situaciones de acoso son los cambios organizacionales, los conflictos interpersonales y el ejercicio de sus derechos (ej. reposos de salud); los agresores son: colegas en 50%, superiores 22,4% y clientes 20%; entre las personas que están viviendo situaciones de acoso, las consecuencias a la salud mental, encuentra importante presencia de ansiedad, depresión, agresividad y problemas cognitivos, así como depresión severa; no encontró diferencias significativas por género.

La Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo hace una diferenciación entre la violencia y el acoso laboral, dando como resultados en su versión cuarta (2006) y quinta (2011) un promedio entre 4% y 6% de trabajadores afectados por situaciones de violencia laboral durante el último año de trabajo, presentando diferencias por sectores de trabajo y ocupaciones, más no por sexo o tipo de empleo. En cuanto a las situaciones de acoso, las mujeres se encuentran más afectadas (6%) que los hombres (4%), siendo aún mayor en las menores de 30 años (8%). El acoso sexual afecta tres veces más a las mujeres que a los hombres. El sector servicios y, particularmente, salud y educación, son los más afectados por las situaciones de violencia y acoso laboral, seguido de administración pública y defensa; el acoso es más frecuente en el sector público (6%) que en el privado (4%).

Los estudios mostrados no han encontrado diferencias de género significativas en cuanto a las experiencias de violencia laboral en los trabajadores y trabajadoras, a pesar de una mayor prevalencia en las mujeres (Leymann, 1996; Salin, 2005 y García *et al*, 2005), excepto en el acoso sexual que es mucho mayor hacia

las mujeres (García *et al*, 2005 y IV Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, 2006).

El objetivo de la presente investigación fue identificar los tipos de agresión o violencia percibidas por los trabajadores y las trabajadoras, las respuestas y consecuencias a la salud relacionadas con la violencia experimentada en la empresa; analizando las diferencias de género, a fin de desarrollar acciones orientadas a erradicar la violencia laboral en el centro de trabajo.

### Método

En virtud de la ausencia de estudios para conocer la situación de violencia laboral entre trabajadoras y trabajadores en nuestro país, se realizó una investigación entre los meses de junio y agosto de 2008, con abordaje exploratorio-descriptivo de un caso constituido por una empresa manufacturera con 249 trabajadores, entre ellos 34% mujeres, por medio de la aplicación de un cuestionario autoadministrado. El cuestionario explora aspectos descriptivos demográficos y laborales de los sujetos de estudio y preguntas acerca del tipo de agresión recibida, de quién procede la agresión, la frecuencia y las consecuencias a su salud, mediante preguntas de selección; así como se incluyeron preguntas de respuesta corta acerca de las acciones que ha tomado su centro de trabajo o sugerencias para atender y prevenir la violencia laboral. El cuestionario fue administrado, sin identificación personal y con consentimiento informado, al término de sesiones de información sobre el tema de violencia laboral, las cuales se realizaron en grupos de treinta trabajadores durante un período de dos meses, con una duración de una hora por sesión, cedida del tiempo de trabajo (la última hora de la jornada). El ingreso a la fábrica fue solicitado y propiciado por el Sindicato y los delegados de prevención de la misma, quienes apoyaron el desarrollo de las actividades. Se estudiaron las siguientes características: edad, sexo, antigüedad laboral, tipo de contrato, clima de trabajo, tipo de agresión, frecuencia de las agresiones, agresor, respuesta, consecuencias en la salud. La mayor parte de las preguntas fueron de selección con alternativas simple dicotómica (Si, No) o múltiple.

La información fue analizada mediante la creación de una base de datos y análisis de distribución de frecuencia monovariado y bivariado de las características estudiadas, con el programa SPSS. Se hicieron pruebas de chi cuadrado para establecer las diferencias según el sexo de los trabajadores en cuanto a la mayor parte de las variables estudiadas, resaltando aquellas en las que

se consiguió diferencias significativas. Los resultados se presentan en cuadros estadísticos.

## Resultados y discusión

### Características de los trabajadores

El grupo encuestado está integrado por 249 trabajadores, de los cuales, 85 mujeres (34%). La edad promedio de los hombres 36,5 años y 38,9 años en las mujeres. El tipo de contratación predominante es fija, y 32,5% son trabajadores eventuales, situación que es más frecuente entre las mujeres (44,7%) (Tabla N° 1). Lo que confirma la existencia de una mayor precarización en las condiciones laborales de las trabajadoras, debido a inestabilidad del empleo. La antigüedad promedio en la empresa es de 8 años en los hombres y 9,4 años en las mujeres porque ellas están sobre-representadas en los extremos, es decir, entre los que tienen un año o menos y quienes están por encima de 8 años de antigüedad en la empresa. 50% de los trabajadores, de ambos sexos, tiene tres años o menos en la empresa.

**Tabla N° 1. Características generales de 249 trabajadores(as)**

| Características                      | Hombres | Mujeres |
|--------------------------------------|---------|---------|
| Trabajadores(as)                     | 164     | 84      |
| Edad promedio en años                | 36,5    | 38,9    |
| Con contrato eventual (%)            | 26,2    | 44,7*   |
| Edad media primer trabajo            | 17,5    | 19,2**  |
| Antigüedad media en el cargo en años | 7,9     | 9,4     |
| Educación secundaria o técnica (%)   | 68,9    | 69,4    |

\*p = 0,03. \*\*p = 0,001

Fuente: Cuestionario aplicado, 2008

La escolaridad predominante es la educación secundaria o técnica, sin diferencias significativas entre los sexos, lo cual es un buen nivel educativo en trabajadores(as) manufactureros(as) para nuestro

país. Esos dos años de diferencia en la edad media del primer trabajo entre hombres y mujeres puede indicar que las mujeres invierten más tiempo en el sistema educativo antes de ingresar al mercado de trabajo, lo cual es consistente con las estadísticas nacionales que reflejan mayor escolaridad promedio en las trabajadoras que en los trabajadores (INE, 2008) pero esto no afecta positivamente ni su ingreso ni su mantenimiento en el empleo, como el caso que nos ocupa en el que se observa a las mujeres más escolarizadas pero más afectadas por las contrataciones eventuales. Este último rasgo de inestabilidad en el empleo puede colocar a las trabajadoras en situación de mayor vulnerabilidad a la violencia laboral.

### Violencia laboral. Tipo de agresiones recibidas

Lo que los trabajadores de ambos sexos resienten como situaciones de violencia más frecuentes son relativas a la organización del trabajo o el contenido de las tareas: cambios laborales 53,4%, prohibiciones 28,9% o aislamiento 7,6%, sin diferencias significativas según el sexo (Tabla N° 2). En segundo lugar, señalan las agresiones verbales (gritos, groserías, insultos) en 51% de los trabajadores, siendo algo mayor en las mujeres (54,1%) pero no es significativa la diferencia. Las agresiones físicas son menos frecuentes tanto en los hombres (4%) como en las mujeres (3,4%).

Estos resultados son similares a los obtenidos por la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (IV y V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, 2011) que arroja 1,7% en mujeres y 2% en hombres el haber sido sometido a violencia física en su último año de trabajo, en tanto, señalan una mayor incidencia de haber sido sometido a abusos en el trabajo, sin diferencias por sexo: 10,7% en mujeres y 10,8% en hombres. Por otra parte, en un estudio realizado en Quebec, Soares (2002) encuentra que 25% de los trabajadores experimentó violencia verbal y 27% fueron víctimas de rumores, igualmente, señala relación de cambios organizacionales

**Tabla N° 2. Tipo de agresión recibida en trabajadores(as), según sexo**

| Tipo de agresión      | Afectados | %    | Hombres | %    | Mujeres | %    |
|-----------------------|-----------|------|---------|------|---------|------|
| Verbal                | 127       | 51   | 81      | 51,6 | 46      | 54,1 |
| Física                | 9         | 3,6  | 7       | 4    | 2       | 3,4  |
| Cambios laborales     | 133       | 53,4 | 89      | 56,7 | 44      | 51,7 |
| Prohibiciones         | 72        | 28,9 | 46      | 29,3 | 26      | 30,6 |
| Aislamiento           | 19        | 7,6  | 13      | 8,3  | 6       | 7    |
| Rumores/humillaciones | 68        | 27,3 | 48      | 30,6 | 20      | 23,5 |

Fuente: Cuestionario aplicado, 2008

con situaciones de violencia laboral en 45% de los casos estudiados. Se puede decir que se está frente a una realidad que se asemeja en diferentes países con distintas culturas, de allí que la OIT ha llamado a la violencia laboral, la epidemia del siglo XXI.

### Frecuencia de las agresiones y clima de trabajo

Como hechos ocasionales señalan la mayor parte de los trabajadores las situaciones de agresiones recibidas 51,4%, pero para 22,1% de ellos es un hecho muy frecuente o continuo y sólo 10,8% de los trabajadores de ambos sexos manifestó no haber recibido ningún tipo de agresión (Tabla N° 3). Estos resultados son similares a los conseguidos en otras investigaciones que consiguen porcentajes 18% y 24% de trabajadores, de ambos sexos, confrontando situaciones de hostigamiento en el último año (Soares, 2002 y Salin, 2005). En la V Encuesta Europea (IV y V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, 2011) se estudiaron cerca de 28.000 trabajadores en los 27 países de la comunidad europea encontrando que 10,8% de ellos han sido sometidos a abusos en el último año.

**Tabla N° 3. Frecuencia en la que los(as) trabajadores(as) reciben las agresiones**

| Frecuencia de la agresión | Trabajadores(as) | %    |
|---------------------------|------------------|------|
| Nunca                     | 27               | 10,8 |
| Ocasional                 | 128              | 51,4 |
| Rara vez                  | 39               | 15,7 |
| Muy frecuente (continua)  | 55               | 22,1 |

Fuente: Cuestionario aplicado, 2008

Interpretan estos datos relacionándolos con las características del clima de trabajo (Tabla N° 4), 15,3% señala que el clima de trabajo es violento, desagradable, irrespetuoso e intolerable lo que se agrupa como inaceptable, guardando relación con ese 22,1% que manifiesta que las agresiones son muy frecuentes. Estos últimos podrían ser trabajadores más cercanos a vivir situaciones de acoso laboral. A pesar de que sólo 11% de los trabajadores dice no haber experimentado nunca agresiones, la mayoría señala que la frecuencia es baja (ocasional o rara vez) y que el clima de trabajo les resulta aceptable (56,1%) o tolerable (28,6%). Puede estarse dando aquí lo que Dejours (1998) explica como banalización de la violencia en el trabajo, a fuerza de hacerse cotidiana, la situación se considera normal. O que los trabajadores aceptan tal situación como una mejor opción a no tener empleo.

**Tabla N° 4. Clima de trabajo percibido por trabajadores(as)**

| Clima de trabajo | Trabajadores(as) | %          |
|------------------|------------------|------------|
| Aceptable**      | 139              | 56,1       |
| Inaceptable*     | 38               | 15,3       |
| Tolerable        | 71               | 28,6       |
| <b>Total</b>     | <b>248</b>       | <b>100</b> |

\*violento, desagradable, irrespetuoso, intolerable

\*\*agradable, armonioso, respetuoso

Fuente: Cuestionario aplicado, 2008

### ¿Quién agrede?

Para la mayoría es el superior inmediato el agresor 56,7% en los hombres y 37,6% en las mujeres, es violencia descendente vertical; pero también se observa agresión horizontal intragénero, más frecuente entre las mujeres (24,7%), los hombres reciben agresiones de sus pares en 15,8% (Tabla N° 5). Salin (2005) consigue resultados similares de hombres más asediados por superiores y mujeres por superiores y colegas. En este estudio, puede haber un efecto de la competitividad por mantener el puesto de trabajo, debido a que entre las mujeres es más frecuente la contratación eventual (Tabla N° 1). En trabajadores no dependientes se consigue mayor incidencia de abuso, amenazas y trato humillante que en los trabajadores dependientes (IV y V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, 2011).

Los(as) trabajadores(as) en este estudio no perciben violencia institucional (de la Empresa) debido a que su relación es fundamentalmente con sus superiores inmediatos. A pesar de que participaron supervisores en el estudio, éstos no perciben manifestaciones de violencia de sus subalternos, excepto por un caso.

El estudio de Soares (2002) consigue mayor hostigamiento horizontal (de sus compañeros(as) de trabajo: 53%) que vertical (de sus superiores: 22,4%). Es decir, que se encuentra un factor de competencia entre pares que da lugar a situaciones de agresión entre compañeros o compañeras de trabajo.

### Consecuencias a la salud

Los trabajadores y las trabajadoras identificaron la presencia de malestares como consecuencia de las agresiones recibidas (Tabla N° 6). Los más frecuentes para ambos sexos: cefalea, irritación, rabia, dolor de

Tabla N° 5. Tipo de agresor de acuerdo al sexo de los trabajadores(as)

| Tipo de agresión      | Hombres    | %          | Mujeres   | %          | Total      | %          |
|-----------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| Superior              | 93         | 56,7       | 32        | 37,6       | <b>125</b> | 50,2       |
| Compañero             | 26         | 15,8       | 7         | 8,2        | <b>33</b>  | 13,3       |
| Compañera             | 6          | 3,6        | 21        | 24,7       | <b>27</b>  | 10,8       |
| Dos de los anteriores | 14         | 8,5        | 12        | 14,1       | <b>26</b>  | 10,4       |
| Subalterno            | 1          | 0,6        | 0         | 0          | <b>1</b>   | 0,4        |
| Empresa               | 7          | 4,3        | 1         | 1,1        | <b>8</b>   | 3,2        |
| Ninguno               | 17         | 10,4       | 12        | 14,1       | <b>29</b>  | 11,6       |
| <b>Total</b>          | <b>164</b> | <b>100</b> | <b>85</b> | <b>100</b> | <b>249</b> | <b>100</b> |

Fuente: Cuestionario aplicado, 2008

espalda, fatiga, dolores musculares, insomnio, apatía, depresión y problemas digestivos. Los hombres ven deterioradas las relaciones laborales como consecuencia de las agresiones, mientras que las mujeres experimentan más el llanto y deterioro en las relaciones familiares; estas diferencias tienen relación con estereotipos de género, por el cual las mujeres se ocupan más de los asuntos familiares por lo que los conflictos laborales impactan más fácilmente su vida familiar, mientras que los hombres priorizan las relaciones laborales. Las lágrimas en el trabajo pueden estar relacionadas con sobrecarga emocional de trabajo, a emociones experimentadas en el trabajo o a la imposibilidad del cumplimiento de la tarea. Con relación al llanto, se puede considerar como una expresión no verbal de sufrimiento mental en el trabajo, que puede estar relacionada con la impotencia ante la exposición a diferentes formas de violencia laboral, desde abusos verbales hasta violencia física (Soares, 2000).

Ordenando los síntomas según la frecuencia de afectadas y afectados por los mismos (Tabla N° 7), se encontró un orden de importancia bastante similar en ambos sexos, excepto por el llanto que ocupa el tercer orden entre las trabajadoras y no aparece entre los diez primeros síntomas en los hombres y las malas relaciones laborales que ocupa el octavo lugar en los trabajadores y no aparece en los diez primeros síntomas en las mujeres. No se encontraron diferencias significativas de acuerdo al sexo, mediante prueba de chi cuadrado, en los malestares asociados a las situaciones de violencia laboral, excepto en el llanto que fue más expresado por las trabajadoras.

Estos resultados coinciden con otros estudios sobre el impacto que tiene en la salud de los trabajadores y las trabajadoras las experiencias de violencia y acoso laboral, en la cual el daño psicológico y sus repercusiones en la salud física de quienes padecen estas situaciones

pueden llegar a ser incapacitantes y degradar su calidad de vida (Leymann, 1990; Chapell & Di Martino, 2010; Soares, 2002 y Peña & Sánchez, 2008).

Tabla N° 6. Síntomas relacionados con las agresiones recibidas, según sexo

| Síntomas o malestares      | Hombres | Mujeres |
|----------------------------|---------|---------|
| Cefalea                    | 44,2    | 50,7    |
| Dolor de espalda           | 25,2    | 24,6    |
| Dolores musculares         | 21      | 20,5    |
| Fatiga                     | 21,7    | 21,9    |
| Apatía                     | 13,6    | 19,1    |
| Insomnio                   | 17      | 20,5    |
| Problemas digestivos       | 8,1     | 15      |
| Irritación, rabia          | 42,2    | 41,1    |
| Llanto                     | 7,5     | 32,9**  |
| Depresión                  | 12,2    | 13,7    |
| Mareo                      | 2       | 0       |
| Palpitaciones              | 7,5     | 6,8     |
| Trastornos sexuales        | 3,4     | 2,7     |
| Consumo de drogas*         | 6,8     | 2,7     |
| Problemas familiares       | 7,5     | 12,3    |
| Malas relaciones laborales | 12,9    | 9,6     |

\*alcohol, fármacos, etc.

\*\*p = 0,001

Fuente: Cuestionario aplicado, 2008

### ¿Cómo prevenir la violencia laboral?

Al final del cuestionario se incluyeron tres preguntas para ser respondidas brevemente con relación al conocimiento que tienen los trabajadores y las trabajadoras de la normativa legal, de las medidas que ha tomado la empresa y cuáles pudieran emplearse para prevenir y atender la violencia laboral. 67,2% de los trabajadores, de ambos sexos, desconoce las leyes



**Tabla N° 7. Orden de importancia en los síntomas relacionados con las agresiones recibidas, según sexo**

| Orden | Hombres                    | Mujeres              |
|-------|----------------------------|----------------------|
| 1     | Cefalea                    | Cefalea              |
| 2     | Irritación, rabia          | Irritación, rabia    |
| 3     | Dolor de espalda           | Llanto               |
| 4     | Fatiga                     | Dolor de espalda     |
| 5     | Dolores musculares         | Fatiga               |
| 6     | Insomnio                   | Dolores musculares   |
| 7     | Apatía                     | Insomnio             |
| 8     | Malas relaciones laborales | Apatía               |
| 9     | Depresión                  | Problemas digestivos |
| 10    | Problemas digestivos       | Depresión            |

Fuente: Cuestionario aplicado, 2008

que pudieran aplicarse para enfrentar la violencia laboral, 26,7% menciona la LOPCYMAT y 15,4% la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. 71,7% de los trabajadores, de ambos sexos, dice que en la empresa no se toma ningún tipo de medidas para atender los casos de violencia laboral y sugiere que deben desarrollarse actividades de información, comunicación y capacitación (33,3%) para prevenir la violencia laboral. 20% de los trabajadores y trabajadoras señala que hay problemas de irrespeto y que debe mejorarse el trato hacia los trabajadores y las relaciones sociales en la empresa por medio del respeto. Sólo 9% de los trabajadores, de ambos sexos, se inclina por la denuncia y las sanciones como medidas para atender la violencia laboral.

Los cambios acaecidos en la organización del trabajo en los últimos años han impactado las relaciones laborales tornándolas más vulnerables a la generación de conflictos, se han cuestionado formas tradicionales del poder jerárquico y se han introducido nuevas formas de participación de los trabajadores “desafiando las categorías jurídicas tradicionales en la relación de trabajo” como señala Casale (2011, p. 2) “a medida que las estructuras de trabajo se hacen más complejas y que la diversidad de las modalidades de trabajo aumenta, surgen nuevas oportunidades, y se plantean nuevos riesgos para los países, las empresas y los trabajadores”.

### Conclusiones y recomendaciones

- \* Las expresiones de violencia más comunes en el ambiente laboral en este caso, son: las agresiones verbales, los cambios en la actividad de trabajo (horarios, lugar de trabajo, contenido de la tarea), prohibiciones, rumores y humillación y el acoso sexual en las mujeres (esto último se dio como información verbal en las sesiones de intercambio con los trabajadores).
- \* Se observa una normalización o banalización de la violencia en los trabajadores y las trabajadoras, debido a que a pesar de la alta incidencia de abusos verbales, la mayor parte considera que el clima de trabajo es aceptable - agradable, armonioso, respetuoso (56,1%) o tolerable (28,6%).
- \* Hombres y mujeres reciben igualmente el impacto de la violencia. No hay diferencias significativas por sexo en el tipo de violencia que experimentan, excepto por el abuso sexual, más frecuente en las mujeres, lo cual es consistente con otros estudios revisados.
- \* La violencia laboral y el acoso, tienen importantes consecuencias en la salud de los trabajadores y trabajadoras, encontrando un porcentaje importante que manifiestan diversos síntomas de salud como consecuencia del acoso experimentado. En cuanto a la diferencia por sexo en los síntomas relacionados con las agresiones recibidas en las trabajadoras, el llanto

está entre los diez síntomas más importantes y en los hombres están las malas relaciones con los compañeros de trabajo, lo cual responde a las relaciones sociales de género y su repercusión en las relaciones de trabajo. Los demás síntomas son similares en importancia en ambos sexos (cefalea, irritación o rabia, dolor de espalda, fatiga, dolores musculares, insomnio, apatía, problemas digestivos y depresión).

\* La mayoría de los trabajadores y las trabajadoras desconocen los contenidos legales que les protegen de la violencia laboral (67%). Las leyes más conocidas son la LOPCYMAT (Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo) 26,7% y la Ley Orgánica de Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, 15,4%.

\* Los trabajadores y las trabajadoras sugieren como medidas preventivas de la violencia en el trabajo: mayor información, capacitación, comunicación, mejorar las relaciones humanas y el respeto entre y hacia los trabajadores y trabajadoras. Otros señalan que deben establecerse mecanismos de denuncia y sanciones a los maltratadores, normas de respeto y convivencia.

\* Es necesario difundir el conocimiento de los mecanismos legales e institucionales que protegen a los trabajadores y las trabajadoras de la violencia y el acoso laboral, así como la ruta a seguir para atender los casos de violencia en los organismos competentes.

\* Deben adecuarse los instrumentos legales y mecanismos institucionales a los cambios en la organización del trabajo para cubrir las situaciones no amparadas en la normativa legal vigente para atender y prevenir la violencia y el acoso laboral.

### Agradecimiento

Debemos gratitud a los trabajadores y las trabajadoras que participaron en esta investigación, así como a los delegados de prevención que hicieron posible nuestro ingreso a la fábrica y el intercambio con los trabajadores y las trabajadoras. La Escuela de Formación Obrera y su equipo de trabajo apoyaron la realización de este estudio y promueven la línea de trabajo en violencia laboral, constituyendo un equipo de trabajo del cual formo parte y participo en la realización de los talleres con los trabajadores y las trabajadoras.

### Referencias Bibliográficas

- Acevedo, D. (2005). Desigualdades de género en el trabajo. Evolución y tendencias en la sociedad venezolana. Producción y reproducción. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*, 10(24), 163-182.
- Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo. (2007). Cuadernos del Consejo Económico y Social. Verano 2007. Observatorio de Relaciones Laborales. Recuperado el 2 de abril de 2012, de <http://www.clamacosomoral.net/>.
- Campos, J. (2003). El sistema de relaciones sociales en el trabajo. Principales categorías y conceptos. Recuperado el 4 de abril de 2012, <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/25C091.pdf>.
- Casale, G. (2011). La relación de trabajo: una visión global comparativa. Resumen ejecutivo. OIT. Recuperado el 4 de abril de 2012, de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_150015.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_150015.pdf).
- Chappel, D. & Di Martino, V. (2010). Violencia en el trabajo. Recuperado el 4 de abril de 2012, de <http://www.losrecursoshumanos.com>.
- Dejours, Ch. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris: Seuil.
- García, A., Hacourt, B. & Bara, V. (2005). Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et travailleuses. *PISTES* 7(3). Recuperado el 20 de octubre de 2007, de <http://www.pistes.uqam.ca>.
- Genest, Ch., Leclerc, Ch. & Maranda, M-F. (2005). Les conduites de retrait comme stratégies défensives face au harcèlement psychologique au travail. *PISTES* 7(3). Recuperado el 20 de octubre de 2007, de <http://www.pistes.uqam.ca>.
- Hirigoyen, M-F. (1998). *Le harcèlement moral*. Paris: Syros.
- IV Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. (2006). Resumen. Recuperado 8 de abril de 2012, de <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/78/es/1/ef0678es.pdf>.

- IV y V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo. (2011). Resultados de violencia, acoso y discriminación laboral. Recuperado el 8 de abril de 2012, de <http://www.eurofound.europa.eu>.
- Leymann, H. (1990). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de Trabajo. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). Mobbing en el Trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud. (2002). *Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector salud. Directrices Marco para afrontar la Violencia Laboral en el sector salud*. Ginebra: Autor.
- Peña, F., Ravelo, P. & Sánchez, S. (2008). Introducción. En F. Peña, P. Ravelo & S. Sánchez (Coords.). *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México* (pp. 9-20). Azcapotzalco: Ediciones y Gráficos Eón.
- Peña, F. & Sánchez, S. (2008). Mobbing y salud. Repercusiones negativas en los trabajadores y en los espacios laborales. En F. Peña, P. Ravelo & S. Sánchez (Coords.). *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México* (pp. 181-201). Azcapotzalco: Ediciones y Gráficos Eón.
- Richter, J. (2007). Segmentadas y segregadas: las mujeres en la fuerza de trabajo en Venezuela. *Politeia*, 39(30), 151-185.
- Salin, D. (2005). Harcèlement au travail chez les professionnels du milieu des affaires. Prévalence, différences selon le genre et rôle de la culture organisationnelle. *PISTES* 7(3). Recuperado el 20 de octubre de 2007, de <http://www.pistes.uqam.ca>.
- Soares, A. (2000). Au coeur des services: les larmes au travail. *PISTES*, 2(2). Recuperado el 20 de octubre de 2007, de <http://www.pistes.uqam.ca>.
- Soares, A. (2002). Bullying: When Work Becomes Indecent. Recuperado el 10 de enero de 2007, de <http://www.angelo-soares.uqam.ca>.
- Venezuela. Instituto Nacional de Estadísticas. (2008). Indicadores sociales. Recuperado el 2 de abril de 2012, de <http://www.ine.gov.ve>.
- Venezuela. Instituto Nacional de Estadísticas. (2011). Indicadores de la fuerza de trabajo. Recuperado el 4 de abril de 2012, de <http://www.ine.gov.ve>.
- Venezuela. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005). Publicada en Gaceta Oficial N° 38.236, de fecha 26 de Julio, 2005. Caracas: Imprenta Nacional.
- Venezuela. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012). Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.076, de fecha 7 de mayo, 2012. Caracas: Producciones La Piedra, C.A.
- Vézina, M. & Dussault, J. (2005). Au-delà de la relation « bourreau-victime » dans l'analyse d'une situation de harcèlement psychologique au travail. *PISTES*, 7(3). Recuperado el 20 de octubre de 2007, de <http://www.pistes.uqam.ca>.

Fecha de recepción: 18 de abril de 2012

Fecha de aceptación: 28 de junio de 2012



RIF. G-20006221-5

Servicio Autónomo  
Instituto de Altos Estudios  
Dr. Arnoldo Gabaldon



Nuestras Publicaciones pueden ser encontradas  
en la siguiente dirección electrónica:

[www.iaes.edu.ve](http://www.iaes.edu.ve)

