

CONOCIMIENTO DE PROFESIONALES DE LA SALUD SOBRE CONFLICTOS INTERPERSONALES Y ACOSO LABORAL

Irymairy Colmenárez, Nayda Quero

Departamento de Salud e Higiene Ocupacional. Decanato de Ciencias de la Salud.
Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto, Venezuela. E mail: i.silva1712@gmail.com

RESUMEN

Las relaciones interpersonales son fundamentales para el desarrollo de la sociedad, sin embargo, los desacuerdos, las necesidades e intereses particulares son el caldo de cultivo perfecto para generar conflictos, el problema estriba en el curso que pueden adoptar dichos conflictos. Daza, Pérez y López, (1998) afirman que, el acoso laboral no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o su organización, sino que tiene origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier ente social. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimiento que tienen los profesionales de la salud ocupacional en relación con los criterios que intervienen en el diagnóstico de situaciones asociadas a conflictos interpersonales y acoso laboral. La metodología se fundamentó en una investigación de campo no experimental tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 207 profesionales que acudieron al registro de profesionales de seguridad y salud ante el Instituto de Prevención de Salud y Seguridad Laborales en el periodo de Enero/Diciembre del 2017, se tomó una muestra no probabilística tipo intencionada, como criterio de exclusión se tomaron solo los profesionales de la salud en el trabajo. Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario de 30 ítems dicotómicos. Los resultados revelaron que los profesionales estudiados presentaron dificultades para reconocer los factores que intervienen en el diagnóstico de las variables de interés. Se concluye que dichos profesionales tienen un nivel de conocimiento medio en relación a los elementos que intervienen en el diagnóstico de situaciones asociadas a conflictos interpersonales y acoso laboral.

Palabras Clave: Acoso laboral, conflicto interpersonal, cuestionario, seguridad, salud laboral.

KNOWLEDGE OF HEALTH PROFESSIONALS ON INTERPERSONAL CONFLICTS AND LABOR HARASSMENT

ABSTRACT

Interpersonal relationships are fundamental for the development of society, however, disagreements, needs and particular interests are the perfect breeding ground to generate conflicts, the problem lies in the course that these conflicts can take. Daza, Pérez and López, (1998) affirm that, workplace harassment does not occur exclusively for causes directly related to the performance of work or its organization, but rather it has its origin in the interpersonal relationships established in any social entity. The objective of this research was to determine the level of knowledge that occupational health professionals have in relation to the criteria that intervene in the diagnosis of situations associated with interpersonal conflicts and workplace harassment. The methodology was based on a non-experimental field research descriptive type. The population consisted of 207 professionals who went to the registry of professionals of safety and health before the Institute of Prevention of Occupational Health and Safety in the period of January / December 2017, a non-probabilistic sample was taken as intentional, as Exclusion criteria were taken only by health professionals at work. For the data collection a questionnaire of 30 dichotomous items was designed. The results revealed that the professionals studied had difficulties in recognizing the factors that intervene in the diagnosis of the variables of interest. It is concluded that these professionals have a medium level of knowledge in relation to the elements that intervene in the diagnosis of situations associated with interpersonal conflicts and workplace harassment.

Key words: Labor harassment, interpersonal conflict, questionnaire, safety, occupational health

Recibido: 02/08/2018. Aprobado: 25/05/2019



Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional

INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales son fundamentales para el desarrollo de la sociedad, sin embargo, los desacuerdos, las necesidades e intereses particulares son el caldo de cultivo perfecto para generar conflictos, el problema estriba en el curso que pueden adoptar dichos conflictos. En el ámbito laboral los conflictos pueden desencadenar situaciones perjudiciales tanto para la organización, como para la salud de los trabajadores desde el punto de vista físico, psíquico y social¹.

Por tal hecho, el acoso laboral presenta la particularidad de no ocurrir exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o su organización, sino que tiene origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier ente social, por tanto, se considera como una forma de estrés laboral¹.

El término *mobbing*, fue acuñado por primera vez por Konrad Lorenz, para hacer referencia a las conductas de ataque de un grupo de animales, contra un único ejemplar de la misma especie. Tras estos estudios han sido varios los psicólogos interesados en la investigación del acoso laboral y, posteriormente, serían las legislaciones y la jurisprudencia de diferentes países las interesadas en su regulación, prevención y sanción con el fin de lograr un trabajo en condiciones dignas y justas².

El conflicto, se define como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada en el estrés, forma común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles³.

Desde otro punto de vista, el conflicto se considera como un proceso interaccional que, como tal, nace, crece, se desarrolla y puede transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanece estacionado⁴. Según este autor, el conflicto se construye en forma recíproca entre dos o más partes que pueden ser personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación; en esta situación predominan interacciones antagónicas sobre las interacciones cooperativas, llegando en algunas ocasiones a la agresión mutua, donde quienes intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos. El mencionado autor, identifica de esta manera, la conducta y el afecto como elementos esenciales del conflicto⁴.

Por otra parte, el conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienen, unos contra otros, debido a tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario⁵.

En los últimos tiempos, el mundo laboral y empresarial, ha estado marcado por una serie de cambios socioeconómicos y tecnológicos que han afectado considerablemente a los puestos de trabajo; cambios, cada vez, más profundos y acelerados. El análisis del impacto que tienen estos movimientos, en los puestos de trabajo y en sus ocupantes, refleja la aparición de los denominados riesgos emergentes. A diferencia del conflicto, el acoso es un riesgo laboral de los llamados emergentes o riesgos psicosociales que puede derivar en un daño para la salud física y mental del trabajador. Afecta a las condiciones de trabajo, y puede producir consecuencias económicas importantes para la empresa².

Este autor explica que el origen del riesgo se encuentra, por una parte, en los aspectos psicosociales en la organización del trabajo; y, por otra, destaca que la fuente de riesgo psicosocial surge de los factores del entorno relacional que tienen lugar en el trabajo, como, por ejemplo, en la supervisión recibida, la relación con el jefe, el clima del grupo, entre otros. Sin embargo, el agente de riesgo directo radica en unas relaciones interpersonales inadecuadas².

En Latinoamérica, Colombia ha sido uno de los países que ha regulado medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral a partir de la expedición de la Ley 1010 del 2006, a través de la cual se pretende identificar, prevenir y sancionar las situaciones de acoso que se den en el lugar de trabajo; dicha ley define el acoso laboral de la siguiente forma⁶:

... “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, o inducir la renuncia del mismo...”⁶.

Se puede observar en el artículo antes reseñado, que las conductas emitidas deben ser objetivas y por lo tanto demostrables, es decir, los profesionales de la salud deberán abstenerse de emitir diagnósticos sin tener pruebas concluyentes de la situación planteada.

De lo antes planteado, es preciso acotar que, las afecciones causadas por factores psicosociales totalizan 131 casos (6%), el total de las afecciones registradas ascienden a 2066 casos y de la cual la primera afección proviene de los trastornos musculoesqueléticos por 1580 casos, representando un 76%, ello significa que la segunda causa de enfermedad profesional en Venezuela nace de los factores psicosociales en el trabajo, donde el acoso laboral ocupa un 25%, es decir, 33 casos².

En suma, el ordenamiento jurídico venezolano señala la obligación que tiene el empresario de prevenir las lesiones de cualquier tipo, incluso en los supuestos que el acoso u hostigamiento provenga de personas distinta a él, solucionándolo

como otro riesgo laboral; por ello tendrá que valorar el riesgo real, con el fin de adoptar las medidas necesarias para evitar que se efectúe el daño a los trabajadores. De esta manera es importante que, los profesionales de la salud en el trabajo tomen en cuenta la diversidad de factores que puedan generar conflicto interpersonal y acoso laboral para que puedan diagnosticarlas, de manera que, como expertos en el área, logren dar respuesta efectiva y oportuna a incertidumbres y conflictos que se susciten en las entidades laborales⁷.

Con base a lo anterior, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), como ente rector en materia de promoción, prevención y seguridad y salud laboral, que garantiza el cumplimiento de la normativa legal, cuenta con aproximadamente 15 gerencias regionales, siendo el Estado Lara una de ellas, dicho instituto a través de su página virtual facilita la disposición de leyes, convenios, reglamentos y normativas legal vigente, además de, registros estadísticos de accidentes (hasta 2015), modelos de historia médica ocupacional, archivos de noticias anuales, entre otros, sin embargo carece de la publicación de protocolos, cuestionarios para diagnosticar conflictos interpersonales y acoso laboral que indiquen las pautas o el camino que deben seguir los profesionales del área a la hora de manejar casos de esta índole⁸.

Por lo que es necesario acotar, que la definición de elementos como el acoso laboral y el conflicto interpersonal además de extensa y confusa, es compleja para la gran mayoría de profesionales, sean especialistas o no en la materia, lo que lleva con frecuencia a improvisaciones y confusiones a la hora de abordar casos de este tipo que afectan tanto los derechos laborales como la salud de los trabajadores, en este sentido, y en relación a lo planteado el problema de esta investigación se centra en las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los profesionales de la salud ocupacional en relación a una situación asociada a conflictos interpersonales y acoso laboral?, ¿Se puede diseñar un cuestionario para determinar el nivel de conocimiento que tienen los profesionales de la salud ocupacional en relación a una situación asociada a conflictos interpersonales y acoso laboral?, ¿Cuál será el resultado de la validación del cuestionario para determinar el nivel de conocimiento que tienen los profesionales de la salud ocupacional en relación a una situación asociada a conflictos interpersonales y acoso laboral?.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación corresponde a la modalidad campo, tipo descriptivo con un diseño no experimental enfocado en el paradigma cuantitativo. La población del estudio estuvo constituida por 207 profesionales en el área de seguridad y salud laboral, que se registraron y/o actualizaron registros ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), en el periodo Enero – Diciembre del 2017, según datos aún no publicados y suministrados por el mismo ente⁹.

Para la investigación se tomaron muestras no probabilísticas de tipo intencionadas, ya que las mismas se seleccionaron en forma arbitraria, designando a cada unidad las características que eran relevantes para el investigador. Siendo que la muestra estuvo representada por 50 profesionales de la salud, por lo que se fijaron los siguientes criterios de inclusión:

1. Profesionales de salud ocupacional en las siguientes especialidades: Médicos (as), enfermeros (as), psicólogos (as).
2. Profesionales de la salud ocupacional con más de 1 año de experiencia en el área laboral u ocupacional.
3. Profesionales de la salud ocupacional registrados ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL). Estos profesionales de la salud en el trabajo firmaron un consentimiento informado para autorizar a la investigadora a hacer uso de la información suministrada en el instrumento de recolección de datos con fines educativos.

Para realizar el diagnóstico, se elaboró y aplicó un cuestionario, de 30 ítems relacionados a situaciones asociadas a conflictos interpersonales y acoso laboral, donde se contemplaron para ambas variables, los sujetos implicados, frecuencia y tiempo de exposición, tipo de relación entre sujetos involucrados, objetivos de las conductas emitidas, y daños a la salud de los trabajadores, lo que permitió determinar el nivel de conocimiento que tienen los profesionales de la salud ocupacional en relación con los criterios que intervienen en el diagnóstico de las variables de interés previamente mencionadas.

Acto sucesivo, se validó el cuestionario por juicio de expertos, sometiéndolo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a metodología se refiere, lo que facilitó el montaje metodológico del instrumento tanto de forma como de fondo, garantizando la calidad y certidumbre del cuestionario. En el proceso de validación, cada experto recibió una planilla de validación la cual contenía los siguientes aspectos de información para cada ítem: congruencia, claridad, tendenciosidad, observación. La confiabilidad del instrumento fue de 0,73 la misma se obtuvo a través del coeficiente estadístico Kuder-Richarson.

Por último, se realiza el análisis de Resultados, los datos de la investigación fueron analizados en función al diagnóstico, el cual fue tabulado en una hoja de cálculo del programa Excel 2016, los resultados se expresaron mediante la estadística descriptiva. Los resultados fueron analizados utilizando las medidas de frecuencia y porcentaje, y presentados en cuadros y gráficos.

RESULTADOS

En el cuadro 1, se evidencia que el 8% de la muestra de estudio presentaron dificultades en reconocer o identificar una situación de acoso laboral.

El cuadro 2, evidencia que el 28% de la muestra en estudio presentaron dificultades para reconocer que la asignación de las tareas por debajo de la capacidad profesional es una conducta emitida asociada al acoso laboral, por otro lado, un 18% de la muestra no pudo identificar la agresión verbal y/o física por desacuerdo personal como una conducta propia del conflicto interpersonal.

El cuadro 3, evidencio que un 28% de los profesionales en estudio no reconocieron los sujetos que se encuentran implicados en el acoso laboral y entre un 6% y un 8% no identificaron los sujetos que se encuentran implicados en el conflicto interpersonal.

El cuadro 4, evidencia que un 26% de la muestra de estudio no identificaron la frecuencia y tiempo de exposición de los eventos en una situación asociada a conflicto interpersonal, por otro lado, entre el 18% y 30%, no lograron establecer frecuencia y tiempo de exposición de los eventos en una situación de acoso laboral.

El cuadro 5, un notable 28% de la de la muestra presentaron dificultades para determinar el objetivo de las conductas emitidas en una situación de conflicto interpersonal, contra un 10% de la población que no lograron establecer el objetivo de las conductas emitidas en una situación de acoso laboral.

El cuadro 6, evidencia que hubo un 44% de los profesionales de la salud en el trabajo, que no lograron identificar el lugar de emisión de las conductas en una situación de conflicto asociada a “Acoso Laboral”.

El cuadro 7, de acuerdo con los daños a la salud que pueden originar en el trabajador este tipo de eventos, existe un 28% de la muestra que no pudo establecer los daños ocasionados ante situaciones de acoso laboral.

DISCUSIÓN

En primer lugar, es necesario acotar que la naturaleza de los resultados estuvo fundamentada en la metodología empleada por la investigadora, siendo que uno de los factores influyentes en los resultados estuvo en las características de la muestra, al darse de manera no probabilística, intencionada y arbitraria, designando a cada unidad las particularidades que eran relevantes para la investigación, por lo cual se designó criterios exclusivos de inclusión⁹. En segundo lugar, se puede mencionar que los resultados estuvieron primados por la inexistencia de emite puede ser de riesgo para la salud de quien la recibe y, aun así, se produce la voluntad de realizarla^{11,12}.

Por otro lado, fue evidente las dificultades presentadas por los profesionales para establecer el lugar de emisión de los eventos, las exposiciones de violencia psicológica que pueden constituir un acoso psicológico deberán presentarse en el marco de una relación laboral^{11,12}.

investigaciones similares que hayan estudiado las variables centrales del presente estudio, lo que dificultó la comparación y discusión de los resultados obtenidos.

Una vez analizados y procesados los datos recolectados a través del cuestionario, se concluye que los profesionales de la salud en el trabajo presentaron dificultad para identificar los elementos intervinientes como: definición de la situaciones conflicto, conductas emitidas, sujetos implicados, objetivos de las conductas emitidas, el lugar de emisión de las conductas, daños a la salud en las entidades de interés lo que puede generar un diagnóstico errado de la situación presentada en cualquier organización, lo que conduciría a tomar acciones o medidas improvisadas y confusas que pueden ir en detrimento de la salud y derechos laborales de los trabajadores^{11,12}.

Se encontró que los profesionales sujetos de estudio presentaron dificultades en reconocer o identificar una situación de acoso laboral. Es decir, una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, sistemática y recurrente en una persona o grupo de personas¹⁰.

Por otro lado, se evidencio que los profesionales de la salud ocupacional presentaron fallas para establecer las conductas emitidas en una situación de conflicto interpersonal, definidas como un hecho de violencia psicológica aislado y de carácter puntual^{11,12}.

De igual forma se observó la dificultad que presentaron los profesionales para identificar los sujetos implicados en una situación de acoso laboral, donde concurren dos agentes principales como partes implicadas (acosadora y acosada), sin distinción de nivel jerárquico, y en sentido ascendente, descendente u horizontal^{11,12}.

Se encontró que los profesionales de la salud en el trabajo no lograron establecer frecuencia y tiempo de exposición de eventos en una situación de acoso laboral, los cuales debe suceder durante un periodo de tiempo prolongado, condición que está directamente relacionada con su carácter repetitivo^{11,12}.

Se evidencio que los profesionales en estudio presentaron dificultad para establecer el objetivo de las conductas emitidas en una situación de acoso laboral. Generalmente, en las situaciones de acoso psicológico en el trabajo existe un conocimiento por la parte acosadora de que la conducta que se

Finalmente, se pudo observar que los profesionales estudiados presentaron dificultades para identificar los daños a la salud que pueden originar en el trabajador este tipo de situaciones, siendo que para una situación de acoso laboral el trabajador puede presentar cuadros clínicos asociados a patologías psíquicas, siendo habituales los cuadros ansiosos y depresivos, a menudo compatibles con un síndrome por estrés posttraumático^{11,12}.

En base a lo antes señalado, se recomienda a los profesionales de la salud ocupacional mantener una formación y capacitación continua y periódica en materia de salud y seguridad laboral que les permita intervenir con pericia en casos asociados a las variables señaladas en esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Daza, Pérez-Bilbao, López, A. El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing. Nota Técnica Preventiva (NTP) 476. España. 1998. Documento en línea. [accesado 29 octubre 2016]. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/Insht>
2. Kahale, T. Mobbing: el acoso laboral. Tratamiento jurídico y preventivo. 3a ed. Venezuela: Vadell Hermanos, Editores; 2011.
3. Fuquen M. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. En: Tabula Rasa. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia. Núm. 1, enero-diciembre; 2003 p. 265-278.
4. Suares, M. Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas. En: Fuquen M. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Bogotá, Colombia. En Tabula Rasa, núm. 1, enero-diciembre; 2003. p. 265-278.
5. Ander-Egg. E. Diccionario del trabajo social. Lumen. Buenos Aires: 1995. En: Fuquen M. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, núm. 1, enero-diciembre; 2003. p. 265-278.
6. Congreso de Colombia. Ley 1010 del 23 de enero. Diario Oficial No. 46.160 (23- 01-2006).
7. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005). Gaceta Oficial N° 38.236 de la República Bolivariana de Venezuela.
8. Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales. <http://www.inpsasel.gob.ve>
9. Hernández R. Fernández, C. y Baptista, P.: Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A. México. Año 200
10. Leymann, H. The content and development of mobbing at work. European Journal of Work and Organizational Psychology; 1996. p. 165-184.
11. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Acoso psicológico en el trabajo: definición. Notas Técnicas de Prevención 476 [internet]. España: 1998. Documento en línea. [accesado 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/Insht>
12. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Acoso psicológico en el trabajo: definición. Notas Técnicas de Prevención 854 [internet] España: 2009 [accesado 25 octubre 2016]. Disponible en: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/>

CUADRO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA “SITUACIÓN CONFLICTO”

Indicador	Ítems	Conflicto Interpersonal	(%)	Acoso Laboral	(%)
Situación Conflicto	-Interacción de personas interdependientes que perciben objetivos incompatibles e interferencias mutuas en la consecución de objetivos.	50	100	--	--
	-Incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles.	50	100	--	--
	-Situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, sistemática y recurrente en una persona o grupo de personas.	4	8	46	92

Fuente: Colmenárez I, 2018

CUADRO 2: IDENTIFICACIÓN DE LAS “CONDUCTAS EMITIDAS”

Indicador	Ítems	Conflicto Interpersonal	(%)	Acoso Laboral	(%)
Conductas Emitidas	-Asignación de tareas por debajo de la capacidad profesional.	14	28	36	72
	-Asignar trabajos sin valor o utilidad alguna	15	30	35	70
	-Agresión verbal y/o física por desacuerdo personal.	41	82	9	8
	-Suspensión o retención de salarios, despidos indirectos, cambio de horario, cambio de funciones, otros.	--	--	50	100

Fuente: Colmenárez I, 2018

CUADRO 3: IDENTIFICACIÓN DE LA “RELACIÓN ENTRE LOS SUJETOS IMPLICADOS”

		Conflicto Interpersonal	(%)	Acoso Laboral	(%)
Relación entre los Sujetos Implicados	-Hechos que ocurren entre dos (2) o más amigos o familiares.	46	92	4	8
	-Sucesos que ocurren entre el gerente de compras y el gerente de producción por diferencias políticas.	50	100	—	—
	-Hechos de violencia verbal repetitivos ocurridos entre dos (2) compañeros del mismo rango.	14	28	36	72
	-Hechos de violencia ocurridos entre un (1) coordinador y un (1) asistente administrativo.	5	10	45	90
	-Discusión entre compañeros por discrepancias sindicales.	50	100	—	—
	Violencia laboral donde las partes mantienen vínculo familiar.	47	94	3	6

Fuente: Colmenárez I, 2018

CUADRO 4: IDENTIFICACIÓN DE LA “FRECUENCIA Y TIEMPO DE EXPOSICIÓN”

Indicador	Ítems	Conflicto Interpersonal	(%)	Acoso Laboral	(%)
Frecuencia y Tiempo de Exposición	- Eventos que se presentan transitoriamente.	50	100	0	0
	-El Conflicto se presenta con intensidad en tres (3) o más veces por semana.	9	18	41	82
	-Los hechos presentan permanencia en el tiempo superior a cinco (5) meses.	9	18	41	82
	-Hechos de maltrato verbal con una permanencia en el tiempo de casi seis (6) meses.	13	26	37	74
	-Los hechos conflictivos ocurren dos (2) veces en el año.	37	74	13	26
	-Suceso ocurrido de forma sistemática y recurrente en el tiempo.	15	30	35	70
	-Violencia verbal, transitoria durante dos (2) días continuos en el mes.	38	76	12	24

Fuente: Colmenárez I, 2018