

VIOLENCIA LABORAL EN COLOMBIA

LILIANA JIMÉNEZ SOLARTE

JENNIFER ZURITA PATRON

*Autoras*

YOLANDA SIERRA CASTELLANOS

*Asesora*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Cartagena, 14 junio de 2006

## CONTENIDO

### Capítulo primero

Introducción.....	5
Justificación.....	7
Objetivos.....	9

### Capítulo segundo

Conceptualización y definición de la violencia laboral.....	10
Salud laboral.....	11
<i>Salud ocupacional</i> .....	12
<i>Factores de riesgo psicosocial</i> .....	16
Violencia laboral.....	19
<i>Definición y características de violencia laboral</i> .....	20
<i>Tipos de violencia laboral</i> .....	22
<i>Acoso psicológico</i> .....	22
<i>Acoso moral</i> .....	23
<i>Acoso sexual</i> .....	24
<i>Acoso laboral</i> .....	26
<i>Variables organizacionales que inciden en la violencia laboral</i> .....	27
<i>Violencia laboral y estrés laboral</i> .....	28

### Capítulo tercero

Investigaciones y estudios realizados sobre violencia laboral.....	32
Poblaciones vulnerables.....	38
<i>Características sociodemográficas</i> .....	38
<i>Grupos ocupacionales</i> .....	40
<i>Sectores productivos</i> .....	41

**Capítulo cuarto**

Aspectos legales de la violencia laboral.....42  
    Legislación de Europa.....42  
    Legislación de Latinoamérica.....43  
    Legislación de Colombia.....43

**Capítulo quinto**

Modelos de evaluación e intervención en violencia laboral.....46

**Capítulo sexto**

Conclusiones.....53

**Referencias bibliográficas.....56**

## **Capítulo primero**

### **Introducción**

Este proyecto de investigación busca realizar una revisión bibliográfica que permita ampliar el concepto de violencia laboral, identificando aspectos relacionados con características sociodemográficas y grupos ocupacionales. Éste ha sido un tema de mucho interés para investigaciones desarrolladas en el ámbito laboral a nivel mundial, pues está claro que la violencia en el contexto laboral es una realidad cada vez más evidente y más frecuente de lo que creemos en todas partes del mundo; generalmente ocurre en situaciones en las que una persona goza de algún tipo de poder sea laboral, social o físico sobre otra persona, y utiliza este poder para pedir o exigir una intimidad sexual, verbal y /o física.

El tema de este trabajo de investigación está organizado en varios capítulos que revelarán con mayor profundidad y detalle muchos tópicos referentes al desarrollo de la violencia en los puestos de trabajo, es así como a lo largo de este documento se hará mención de manera profunda de toda información relacionada con la salud laboral y se definirá la violencia laboral bajo el criterio de diferentes autores, con el fin de ver de qué manera ha evolucionado este concepto a lo largo de la historia en el contexto laboral, las variables implicadas en ésta, así como los tipos de violencia, la relación existente entre el estrés laboral y la violencia laboral, temas que hacen parte del segundo capítulo de este trabajo; las poblaciones más vulnerables en el ámbito laboral y por consiguiente, los estudios o investigaciones que se han realizado con base en este tema hacen parte del tercer capítulo, donde se detallará de manera clara y precisa investigaciones que se han realizado en Colombia sobre el tema de violencia en el puesto de trabajo y las formas en que ésta se presenta, como el estudio llevado a cabo por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Antioquia (2004), “Violencia en el Trabajo: Formas y Consecuencias; además, en el cuarto capítulo se hará mención de las diferentes legislaciones a nivel nacional e internacional que existen para

sancionar, controlar y prevenir este fenómeno resaltando el beneficio que estas implican en la vida laboral de los trabajadores, ya que el conocimiento y manejo de estas leyes contribuyen a la prevención, control y en caso de presentarse, la sanción de las diversas modalidades de abuso y/o violencia laboral, como es el caso de la ley 1010 de 2006 de Colombia cuyo objeto principal es definir, prevenir, corregir y sancionar todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública; por último, se darán a conocer diversos modelos propuestos para abordar e intervenir en la violencia laboral y que muestran el proceso de origen de la violencia en el contexto laboral, tal es el modelo interactivo de Chapell y Di Martino (1998), basado en el modelo de Poyner y Warner el cual reconoce que el riesgo de sufrir violencia depende de la interacción de diversos factores potenciales, entre otros, tema que hace referencia al capítulo quinto de esta investigación.

Estos planteamientos han sido abordados de manera más detallada y profunda en los capítulos correspondientes y en los cuales se encontrará toda la información relevante y concerniente al tema de violencia laboral. Por esta razón es necesario anotar que los objetivos propuestos al inicio de la investigación y que han guiado todo el proceso investigativo se han alcanzado permitiendo obtener resultados satisfactorios y por consiguiente, que el objetivo principal de esta investigación también se halla logrado: “Realizar una revisión bibliográfica que permita ampliar el concepto de Violencia Laboral, identificando aspectos relacionados con características sociodemográficas y grupos ocupacionales”.

## **Justificación**

Esta investigación tiene como finalidad apoyar y complementar la secuencia inicial del tema de investigación de la monografía anterior cuyas autoras son Sierra, Jiménez y Navarro (2005), que trata sobre el acoso sexual en el contexto laboral como una revisión conceptual y metodológica; y continuar así mismo con una descripción profunda y específica, tomando como punto de referencia mas general la violencia laboral y las formas en que esta se manifiesta.

Este ha sido un tema de gran interés y se han realizado muchos estudios en el ámbito laboral. Esta investigación busca aportar más información real, detallada y profunda de la violencia laboral, e incluso de los diferentes modelos de evaluación e intervención que han surgido.

Cabe resaltar la importancia de que en toda organización exista un psicólogo, que pueda implementar medidas o estrategias, para la prevención, control, e intervención de este fenómeno sexual, en el contexto laboral, pues esta claro que la violencia laboral puede llegar a afectar negativamente el trabajo de una persona, afectarla en su formación profesional, en su puesto de trabajo, en la continuidad en su empleo, etc., y por consiguiente, esto genera un ambiente de trabajo intimidatorio, incomodo y humillante para quienes son acosados en una empresa.

En la sociedad colombiana, se desconoce como tal la violencia laboral y las implicaciones de ésta en la vida personal, laboral y social del trabajador y generalmente este concepto es remitido al acoso sexual, ignorando que ese no es la única problemática que puede presentarse en una empresa, asumir una actitud de indiferencia ante este tema, o dejar pasar por alto muchos casos por falta de conocimiento, dificulta la gestión de prevención, de control e incluso sanciones que se requieran en el contexto laboral. Esta investigación servirá de ayuda a las personas tomen conciencia de una realidad que es muy latente y poco conocida.

Esta investigación ha sido de gran importancia para la Universidad Tecnológica de Bolívar, pues ésta ha desarrollado una línea de investigación referente a temas estrechamente relacionados con la violencia laboral tales como: Acoso sexual: una revisión conceptual y metodológica (Sierra, Navarro y Jiménez, 2005), Sueño, vigilia y calidad de vida laboral (Sierra, Escallón y Peláez, 2005) y actualmente el tema de Violencia Laboral (Zurita, Sierra y Jiménez, 2006), que son muy poco explorados e investigados en nuestra sociedad, debido a los tabúes existentes sobre este tema y que muchas empresas esconden o desconocen.

Este trabajo de investigación es de gran utilidad para todo estudiante universitario incluso profesionales del área de la psicología organizacional, pues servirá de marco de referencia acerca el tema de violencia laboral, ampliar sus conocimientos acerca de este tema, y conocer así el panorama real dentro de las organizaciones; por esta razón este tema es de gran importancia para las empresas, pues son ellas son el escenario que propicia la presentación de esta problemática, son las que deben tomar medidas preventivas y sanciones necesarias para controlar y si es posible erradicar este fenómeno del contexto laboral.

Actualmente en Colombia, muchas empresas debido a la cultura perciben las manifestaciones de violencia laboral, como un problema de poca importancia e ignoran las graves consecuencias que puede traer para el clima laboral, producción, empleados, entre otros. Las empresas tienen el deber de documentarse y conocer acerca de esta problemática, debido a que les servirá de mucha ayuda para tomar medidas preventivas, identificar esta problemática cuando se presente, y conocer cuales son las medidas apropiadas o que pueden hacer al respecto. Es por todo lo anterior que en Colombia a comienzos del 2006 se creó una ley que protege al trabajador y penaliza este tipo de problemas dándole así tranquilidad al empleado.

## **Objetivos**

### *General:*

Realizar una revisión bibliográfica que permita ampliar el concepto de Violencia Laboral, identificando aspectos relacionados con características sociodemográficas y grupos ocupacionales.

### *Específicos:*

Identificar estudios e investigaciones que permitan detectar características de los puestos de trabajo que los hagan más vulnerables a la Violencia Laboral.

Determinar aspectos relacionados con las leyes, tanto a nivel mundial como en Colombia, que incluyan la violencia laboral y todos sus componentes (acoso sexual, acoso laboral, acoso psicológico, agresiones).

Identificar instrumentos y estrategias para la identificación y evaluación de los diferentes aspectos que incluyen la violencia laboral.

Identificar modelos de intervención en violencia laboral.

## **Capítulo segundo**

### **Conceptualización y definición de la violencia laboral**

En el mundo laboral la violencia se manifiesta como abuso de poder para someter la voluntad de los trabajadores, por parte de los jefes, de personas que posean algún tipo de mando dentro de la organización y hasta de terceros que posean cierta vinculación con los anteriores; es decir, de parte de cualquier trabajador que directa o indirectamente pueda influir sobre los demás trabajadores por su superioridad empleando la fuerza física, psicológica, económica e inclusive política. Es así como las mujeres aparecen como las personas más afectadas y vulnerables a esta agresión, según estudios realizados a nivel nacional e internacional y que serán detallados en el capítulo tercero de este documento. La violencia en todas sus formas es ejercida contra la dignidad e integridad de los trabajadores, utilizando amenazas, intimidación, maltrato, persecución, menosprecio, insultos, bromas sarcásticas reiteradas, discriminación negativa, desvalorización de la tarea realizada, imposición, inequidad salarial; generando el acoso laboral, psicológico y el acoso sexual.

A lo largo de este documento se hará mención de todo lo relacionado con la salud laboral y se definirá la violencia laboral bajo el criterio de diferentes autores, con el fin de ver de qué manera ha evolucionado este concepto a lo largo de la historia en el contexto laboral, las variables implicadas en ésta, así como los tipos de violencia, la relación existente entre el estrés laboral y la violencia laboral, las poblaciones más vulnerables en el ámbito laboral y por consiguiente, los estudios o investigaciones que se han realizado con base en este tema; además, se hará mención de las diferentes legislaciones a nivel nacional e internacional que existen para sancionar, controlar y prevenir este fenómeno y por último, se darán a conocer diversos modelos propuestos para abordar e intervenir en la violencia laboral.

### Salud laboral

Después de revisar varias definiciones de los conceptos de salud y de trabajo, se podría deducir que el nivel de salud de las población en general, mejora cuando las condiciones de trabajo o el acceso a un empleo satisface no sólo sus necesidades básicas, como vivienda, comida, vestir y economía para obtener una buena calidad de vida; sino que además cubre los otros aspectos positivos del trabajo como el salario, el contacto social, la actividad física y mental, el desarrollo de una actividad con sentido, y en general la producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de todos los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud (1948) afirma que “la salud es el máximo estado de bienestar físico, psíquico y social del ser humano”, “la Salud Laboral no sería otra cosa que extender esta definición a las interrelaciones que se producen entre la salud global del individuo y el trabajo que desempeña”. Según La Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud debe entenderse como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales” y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias. Adicional a esto, la salud debe entenderse como un estado que siempre es posible de mejorar y que implica considerar la totalidad de los individuos, relacionados entre sí y con el medio ambiental en que viven y trabajan.

En un estudio realizado por Parra, Echeverría y Castillo (2003), se destaca que la relación existente entre el trabajo y la salud, está en que el trabajo es fuente de salud y mediante éste, las personas logran acceder a una serie de condiciones favorables para la mantención de un buen estado de salud. Ahora bien, el trabajo también puede causar daño a la salud, pues las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo y de igual importancia resultan las enfermedades profesionales, aunque sean menos evidentes. Los daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores que rodean al individuo en su sitio de trabajo.

*Salud ocupacional*

Según la definición acordada por la OMS (1948) al campo del trabajo, la salud ocupacional se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social. Las especialidades y profesionales encargados de llevar a cabo este objetivo son: Ingeniería: (Especialistas en prevención de riesgos e higiene del trabajo); Medicina: (especialistas en salud ocupacional y en medicina del Trabajo); Psicología:(especialistas en psicología social, ocupacional y organizacional); Sociología: (especialistas en organizaciones); Enfermería y Ergonomía, entre otras. Sin embargo, independientemente de las especialidades, la salud laboral es en primer lugar una preocupación y responsabilidad de las propias personas involucradas en el trabajo, vale decir, trabajadores, trabajadoras y empleadores.

Lo anterior permite aclarar que la salud ocupacional hace referencia al resultado de un conjunto de actividades interdisciplinarias con el fin de aportar conocimientos propios y particulares en beneficio de cada trabajador y de la organización laboral, en la cual se desempeña, tendientes a mantener y mejorar las condiciones de vida y el mayor nivel de desempeño, tanto del trabajador como de su organización. Para el desarrollo de estas actividades se requiere de la responsabilidad y compromiso tanto del empleado como del empleador, así como de un conocimiento integral del trabajo, sus riesgos y sus consecuencias, con el fin de evitar accidentes y enfermedades, mejorando la calidad del servicio de la empresa. El riesgo en el puesto de trabajo se define como la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado; por consiguiente el factor de riesgo se define como un conjunto de variables asociadas a factores humanos y a la historia de aprendizaje del sujeto, que aumentan la probabilidad de dicho riesgo. (Pereira, 2000).

Anteriormente el concepto de riesgo fue definido por Cox & Griffiths en el año 1995 como "aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores" y según ellos, los factores de riesgo psicosocial estarían, por lo tanto, más ligados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y una calidad en el trabajo y el empleo que a la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de evitar la producción de accidentes y enfermedades profesionales.

En el año 2001, Velásquez sostiene que existen varios factores que contribuyen a explicar la emergencia de estos nuevos riesgos a uno de los primeros planos de análisis dentro de la prevención de riesgos laborales:

*Los cambios en las formas de trabajo*

"El trabajo está evolucionando de ser predominantemente una actividad física a una actividad mental, de solución de problemas, de gestión del conocimiento, etc." lo que "implica gestionar la incertidumbre y la ambigüedad".

*Riesgos que se asocian más a la actividad propia del sector servicios*

Este sector ha pasado a ser de mayor potencialidad de crecimiento en la creación de nuevos puestos de trabajo, con nuevas organizaciones en forma de subcontratación, externalización o outsourcing u organizaciones en forma de red que limitan la jerarquía y aumentan la complejidad de las relaciones de trabajo para convertirlas en *relaciones de mercado* o proveedor-cliente, evaluadas conforme a la calidad del servicio que se proporciona a los clientes internos o externos.

*Riesgos bastante ligados al uso de tecnologías de la información*

La utilización generalizada de aparatos electrónicos, que en principio facilitan al trabajador la ejecución de tareas y su realización con mayor autonomía organizativa, ha significado también una mayor disponibilidad temporal y dependencia personal del trabajador a su empresario sin límites de horario o de jornada demasiado claros.

*Riesgos con una importante incidencia oculta*

En los países en que se ha podido reducir muy sustancialmente la cifra de siniestros por las causas tradicionales (de seguridad e higiene en el trabajo) se ha visto que el absentismo laboral que aún se sigue produciendo depende en gran medida de estos factores hasta ahora no tenidos en cuenta. Se trata de promover, por tanto, un enfoque global en el análisis de las condiciones de trabajo que examine y tenga en cuenta también factores internos hasta ahora ignorados (como la organización y la gestión de la empresa) o incluso también externos (vínculos familiares, concepciones ideológicas y culturales, adicción al consumo de drogas, etc.)

El rebrote de estos factores como una de las mayores causas de riesgo laboral también puede estar en sintonía con una economía cada vez más globalizada y competitiva que repercute en los trabajadores en forma de mayores ritmos de trabajo para el incremento de la productividad, más horas de trabajo o de tiempo a disposición del empresario, y en consecuencia mayor fatiga y menor tiempo de descanso u ocio.

En una Comunicación de La Comisión Europea en el año 2002 sobre "Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006)" está plagada de referencias a este tipo de riesgos laborales, entre ellas: "Promover un verdadero bienestar en el trabajo -físico, moral y social-, que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades profesionales". Y en este nuevo enfoque global se define como uno de los objetivos el de "Prevenir los riesgos sociales: el estrés, el acoso en el trabajo, la depresión, la ansiedad y los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos". Señala que los servicios de prevención de las empresas deben ser auténticamente multidisciplinarios y deben incluir los riesgos sociales y psicológicos. Habla también de adaptar el actual marco normativo para la integración en el mismo de algunos factores de riesgo psicosocial como el acoso psicológico o la violencia en el trabajo. Y, por último, manifiesta la conveniencia de que las instancias del diálogo social aborden los nuevos riesgos y "en particular el estrés, cuyo carácter multiforme -sobre todo en razón de la amplia variedad de patologías en que puede manifestarse- justifica plenamente un planteamiento de estas características, que implique a los interlocutores sociales".

Mas adelante en 2003, Parra, Echeverría y Castillo, definen el riesgo laboral como todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. Esta potencialidad se conoce ya sea por el historial de la empresa en donde se encuentra presente el riesgo o por los antecedentes tomados de otras realidades; de acuerdo con lo anterior, riesgo profesional es aquella situación de trabajo que puede romper el equilibrio físico, mental y social de las personas. De un adecuado análisis de los riesgos se desprenden medidas de prevención apropiadas para reducirlos o eliminarlos. Según ellos, se puede clasificar los riesgos tanto en los aspectos materiales y técnicos del local y del puesto de trabajo como los aspectos sociales que afectan al trabajador o trabajadora.

*Condiciones generales e infraestructura sanitaria del local de trabajo:* Todo trabajo se realiza en un espacio físico determinado, con límites más o menos precisos, ya sea que se realice en locales cerrados o al aire libre.

*Condiciones de seguridad:* Implica el uso de técnicas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o daños materiales en equipos, máquinas, herramientas y locales.

*Riesgos del ambiente físico:* En todo lugar de trabajo existe un ambiente físico que rodea a las personas trabajando. Entre el ambiente y las personas se produce una interacción que puede causar daño si se sobrepasan determinados niveles de equilibrio normal. Los procesos de trabajo, en general, además producen una modificación del ambiente, muchas veces aumentando factores de riesgo. Los principales factores del ambiente físico son: Ruido, Vibraciones, Iluminación, Condiciones de temperatura (calor-frío), Radiaciones.

*Riesgo de contaminación química y biológica:* Todos los locales de trabajo deben vigilar la contaminación por agentes químicos como detergentes y materiales de aseo, tintas de fotocopiadoras, inflamables, corrosivos, irritantes, tóxicos, etc., y por agentes biológicos como basuras de sanitarios, comedores y cocinas.

*Carga de trabajo:* El trabajo requiere la utilización de energía humana, que se traduce en la realización de un esfuerzo físico y mental determinado. La carga de trabajo se define como “el conjunto de requerimientos mentales y físicos a que se ve sometido un trabajador o una trabajadora para la realización de su tarea”.

*Organización del trabajo:* En la actividad laboral moderna están organizados los tiempos de trabajo, las funciones y las relaciones entre los individuos. Una organización del trabajo puede contribuir a un mejoramiento del nivel de bienestar de los trabajadores trabajadoras o puede operar como un factor agravante del riesgo.

En ese mismo año (2003) Parra, Echeverría y Castillo, explican que existe un riesgo intrínseco de materiales, máquinas y herramientas: pueden ser muy pesadas o de mucho volumen, las superficies pueden ser cortantes e irregulares, la complejidad de máquinas y herramientas puede hacer muy difícil su manejo. También influyen las características fisicoquímicas de máquinas y herramientas y las formas de energía que utilizan. Los pisos húmedos, resbalosos y/o en mal estado, locales mal iluminados, ausencia de normas de trabajo seguros, falta de elementos de protección personal y de maquinaria segura o en buen estado, son factores de riesgo que generan gran cantidad de accidentes. Las características de temperatura, humedad, ventilación, composición de aire ambiental, etc. son factores que influyen en accidentes y enfermedades. Estos factores son llamados factores materiales de riesgo, porque dependen de características materiales del trabajo, independiente de las personas que usen los elementos del trabajo. Pero son los seres humanos quienes aportan un conjunto de factores llamados factores sociales de riesgo. Dentro de estos se consideran aspectos individuales de las personas:

cuánto ha aprendido y cuánto son capaces de aplicar adecuadamente para realizar su trabajo (calificación), edad, sexo, actitud frente al trabajo y actitud frente al riesgo.

Parra, Echeverría, y Castillo (2003), sostienen además que existe otro aspecto que se determina en relación con otras personas, llamado riesgo dependiente de la organización del trabajo y de las relaciones laborales. Factores de la organización del trabajo pueden ser determinantes del daño a la salud. Una jornada extensa (o un ritmo acelerado) puede resultar en fatiga del trabajador que se ve así expuesto a una mayor probabilidad de accidentarse. Los excesivos niveles de supervisión y vigilancia pueden terminar por desconcentrar al trabajador de su tarea. Otro factor importante es la claridad de las órdenes de trabajo y la coherencia entre los distintos niveles de mando.

Adicional a lo anterior Parra, Echeverría y Castillo (2003), sostienen que el trabajo también puede agravar un problema de salud previamente existente. Existen muchas enfermedades causadas por más de un agente directo. En una enfermedad cardiovascular (hipertensión arterial, por ejemplo) intervienen factores como el cigarrillo, el exceso de colesterol y el sedentarismo que, por sí mismos, pueden disparar la enfermedad, pero características del trabajo como los turnos de noche, la jornada extensa o el exceso de calor o de frío pueden ser agravantes del problema. Las llamadas “enfermedades comunes” muchas veces tienen una causa directa en el trabajo. Cuestión que, si se analiza con precisión, puede aplicarse a la gran mayoría de patologías del adulto que reconocen factores ambientales. En este campo de la salud laboral es necesario desarrollar y profundizar investigaciones que logren precisar los mecanismos causales y las relaciones entre trabajo y salud tanto física como mental. Otra forma de daño importante es la aparición de malestares persistentes que no se constituyen en una enfermedad precisa, aunque alteran el estado de bienestar.

#### *Factores de riesgo psicosocial*

Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales se han definido por la OIT (1986) como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias".

Los riesgos psicosociales han sido clasificados, por diferentes autores entre ellos Sierra, Guerra y Rodríguez (2004), como aquellos de origen intralaboral, relacionados con las condiciones que rodean al trabajador en su sitio de trabajo (diseño del puesto,

contenido de la tarea y demanda mental), aspectos del ambiente físico (ruido, iluminación, temperatura), modalidad de gestión (estilos de dirección, claridad en las instrucciones, posibilidad de participación en la toma de decisiones, entre otros) y la distribución de los tiempos de trabajo (horarios, pausas, duración de las jornadas, etc.). Igualmente se consideran riesgos psicosociales como aquellos de origen extralaboral tales como las redes de apoyo social del individuo (familia) y aspectos relacionados con variables socioeconómicas y socioculturales. Por último dentro de esta clasificación se encuentran los riesgos individuales, que hacen referencia a aquellas características de la personalidad del individuo que lo hacen más vulnerable a los riesgos, tales como su personalidad, sus repertorios conductuales, sus procesos cognoscitivos.

Es dentro de este marco conceptual que se puede abordar la violencia laboral como un factor de riesgo psicosocial, pues como se verá a continuación, esta directamente relacionado con las condiciones tanto intralaborales como extralaborales que le rodean, que al interactuar con sus características individuales aumentan la probabilidad de deterioro en su calidad de vida, laboral y extralaboral

La desmotivación, síntomas de descontento e insatisfacción generalizados, redundan en la baja productividad de la organización, afecta el rendimiento de todo el personal, imposibilita su desarrollo y eleva sus costos de operación. Todo esto afecta severa y negativamente el “clima organizacional” en el que, según Gonclaves, un elemento fundamental son las percepciones del trabajador de las estructuras y la dinámica de su mundo laboral (Bustos, 2005), de acuerdo con esto, el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes, sino de las percepciones de los trabajadores de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí que el clima organizacional refleje las interacción entre características personales y organizacionales (Bustos, 2005).

El clima organizacional tiene una importante relación con la cultura organizacional, entendiendo ésta como el patrón general de conductas, creencias y valores de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen una organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que los miembros tenían de su organización, determina las creencias, “mitos”, conductas y valores que forman la cultura de la organización (Bustos, et. al., 2005).

La elaboración del clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral (Bustos, 2005).

Actualmente, según Cuenca (2002), se está constatando la existencia de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico tal, que presentan síntomas psicossomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral. Es probable que estas situaciones cumplan con la definición de “mobbing”, término empleado por la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona, o grupo de personas, ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de seis meses) sobre otra persona en el lugar de trabajo.

Este autor sostiene que la salud social del individuo se encuentra profundamente afectada pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en su vida normal y productiva. El entorno social del afectado padecerá las consecuencias de tener una persona desmotivada, sin expectativas ni ganas de trabajar y que padecerá posiblemente algún tipo de trastorno psicológico. Como cualquier otro factor de riesgo en el trabajo, el acoso debe ser objeto de estudio en la evaluación de riesgos que el empresario está legalmente obligado a realizar, y es precisamente éste, el instrumento fundamental que va a permitir enfocar el problema desde un punto de vista preventivo, ya que permitirá al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores.

Puede concluirse que las relaciones personales, la integración de las personas en los grupos son necesarias para la creación de un clima social favorable para el funcionamiento y desempeño adecuado de las labores dentro del contexto laboral, y como una de las principales medidas para evitar la violencia en el puesto de trabajo, sea física, psicológica o laboral, constituida como un conjunto de conductas de agresión física o verbal, amenazas y humillaciones en el puesto de trabajo, dando paso a conductas de acoso laboral, dentro de las que se destaca la desacreditación profesional al trabajador y/o explotación de sus funciones en el lugar de trabajo; el acoso

psicológico o también llamado acoso moral, que hace referencia al maltrato verbal y físico constante y frecuente, con el fin de castigar, angustiar, someter, atemorizar, y romper la resistencia psicológica del trabajador para que renuncie o deje su puesto de trabajo; y el acoso sexual, entendido como cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal que no es deseada por el trabajador acosado.

Estos factores permite que se deriven problemáticas más complicadas como la violencia laboral, según el estudio realizado por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Antioquia (2004), en el cual se define la violencia laboral como “toda acción, incidente o comportamental que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada, lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como “consecuencia directa” de la misma”; basándose en la definición de violencia laboral presentada por la OIT en 2003, tema objeto de este trabajo que se definirá con mas amplitud en el siguiente apartado.

#### Violencia laboral

Cabe considerar que la violencia en todas sus formas traspasa la dignidad e integridad de los trabajadores, utilizando chantajes, intimidación, humillación, acecho, depreciación, ofensas, bromas sarcásticas repetidas, degradación de sus labores, exigencias excesivas, inequidad salarial, generando así el acoso laboral, psicológico y el acoso sexual. Este fenómeno, parece ser que no es algo nuevo y que no pertenece a una sola cultura o país; sin embargo, desde hace pocos años se viene trabajando en este concepto en el contexto organizacional a nivel mundial. Es así como a partir de los años 80, los estudios realizados por Leymann han permitido desarrollar históricamente el tema de violencia laboral, refiriéndose específicamente a los ataques y agresiones a los que están expuestos los trabajadores en las empresas; no queriendo decir con esto que solo partir de esta época aparece la práctica de este fenómeno, si no mas bien las diferentes explicaciones del termino y las formas bajo las cuales se presenta dentro de las organizaciones

Scialpi (1999), propuso que la violencia laboral debería ser considerada como un factor de riesgo psicosocial, ya que es toda acción ejercida en el ámbito del trabajo que manifiesta abuso de poder por parte del empleador, del personal jerárquico, de quien tenga la función de mando, de un tercero vinculado directa o indirectamente con él o de quien tenga influencias de cualquier tipo sobre la superioridad, que afecta la salud física

y mental del trabajador, así como cualquier acción ejercida sobre el trabajador, que atente en contra de su dignidad, integridad física, sexual, psicológica o social.

La violencia laboral, y más aun si ésta se repite continuamente, tiene un impacto directo en la vida de las personas, amenazando su identidad, su dignidad y relaciones emocionales, causando un serio daño a su salud física y mental. (Barretto, 2001).

#### *Definición y características de violencia laboral*

Según Leymann (1990), la violencia laboral se refiere a una “situación en la que una persona o grupo de personas, ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”. Este tipo de hostigamiento o acoso, Leymann lo enfoca más a nivel psicológico, lo que más adelante es llamado como “Mobbing”, el cual se refiere a una forma de violencia que implica un escenario de agresiones psicológicas frecuentes y permanentes contra la integridad y la dignidad personal y profesional de los trabajadores, que supone un riesgo laboral con importantes consecuencias físicas, psicológicas y sociales para la salud de los trabajadores de cualquier organización.

Este mismo autor en el año 1996, sostiene que la diferencia entre la violencia laboral y cualquier otro conflicto entre personas en el mundo laboral es que el mismo no se desarrolla entre iguales sino que la víctima ocupa una posición de inferioridad, bien ya sea jerárquica o de hecho, respecto del agresor. O en otras palabras, se suele describir la relación entre el agredido y el agresor como “asimétrica”. Por lo tanto son tres los principales rasgos que diferencian la violencia laboral de cualquier otro tipo de conflicto interpersonal en el medio laboral: la duración, la repetición y la relación asimétrica o desigual entre las dos partes del conflicto.

Más adelante en el año de 1998, Godio explica que un ámbito laboral feroz puede llevar a la pasividad de los trabajadores. "Crece la precarización de los empleos y no hay una relación entre patronales y sindicalistas que permita la humanización de la tarea. Esto provoca que los empleados no se involucren tanto y, como contrapartida, aumenta el autoritarismo laboral". Para este autor, esta realidad marca el fin del compañerismo: "se produce la ruptura de la cadena de solidaridad de los trabajadores y aumentan las actitudes más individualistas".

Por otro lado el Instituto Nacional de la Seguridad e Higiene en el Trabajo (1999), define la violencia laboral como “el ejercicio de la violencia psicológica externa que se realiza por una o más personas sobre otra en el ámbito laboral, respecto de la que existe una relación asimétrica de poder”.

Además, Gozzi en el año 2003, sostiene que la violencia laboral es una amenaza latente, no siempre fácil de detectar, a la que todos podemos estar expuestos en alguna circunstancia de la vida. Sin embargo, el equipo de investigación Corporación La Morada en el año 2006, explica que la violencia laboral se trata de una relación laboral caracterizada por el abuso de poder ejercido de manera repetida y sistemática en el tiempo por alguien que abusa de la autoridad, jerarquía o posición de poder relativa, que se manifiesta por conductas abusivas tales como gestos, palabras, comportamientos y actitudes, y que daña o atenta contra los derechos fundamentales del agredido establecidos en la Constitución, creando condiciones laborales degradantes y poniendo en riesgo su desempeño laboral.

Este equipo sostiene que la relación de violencia se caracteriza por el modo habitual de interacción, de carácter crónico, permanente o periódico. El acoso es definido como tal también por sus efectos. Estos se producen en las víctimas y atañen no sólo su comportamiento laboral sino que inciden negativamente en su calidad de vida y en su salud mental. Las características de las relaciones con las personas en ámbitos fundamentales para el desarrollo del individuo, como son las relaciones familiares o laborales, tienen consecuencias psíquicas, debido a lo cual, relaciones patológicas o abusivas –como el acoso moral laboral- tiene consecuencias que atañen la subjetividad de las personas produciendo efectos intrapsíquicos adversos, dejando huellas psicológicas que se mantienen en el tiempo y su superación requiere de un proceso de reparación que puede promoverse con estrategias terapéuticas o depender de las características reparatorias espontáneas del ambiente. También se producen efectos en el sistema, en la organización y en el microsistema económico.

Otra forma en que ha sido explicada la violencia laboral, es a través del conflicto si se entiende éste cuando al menos una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte” (Van de Vliert, 1984, 1993). Esta definición implica que el conflicto es una experiencia subjetiva independientemente de que tenga una base objetiva o no y que al mismo tiempo es un evento intrapersonal y social, ya que se encuentran mezcladas en él, tanto las percepciones y vivencias de los

afectados, como las interacciones sociales que las producen; como es el caso de la violencia laboral.

Finalmente, puede concluirse que la violencia laboral se refiere a una relación de constante y frecuente abuso, maltrato, dominancia, explotación, y humillación, entre otras, a nivel físico, psicológico, social y económico, que se da en el contexto laboral por parte de trabajadores que de alguna manera tienen influencia de mando o superioridad sobre sus subordinados y donde lo que generalmente se busca es el abandono del puesto de trabajo estos últimos por medio de ataques verbales y personales (insultos, bromas pesadas, acoso psicológico, chantajes, menosprecio, calumnias, rechazo, humillaciones, etc.) e incluso violencia física (gritos, invasión de la vida privada, acoso sexual, no tener en cuenta problemas físicos o de salud, etc.).

#### *Tipos de violencia laboral*

Las interacciones y la integración de las personas en los grupos dentro de una organización son necesarias para la creación de un clima social favorable para el funcionamiento y desempeño adecuado de las labores, y como una de las principales medidas para evitar la violencia en el puesto de trabajo, sea física, psicológica o laboral.

#### *Acoso psicológico*

Dentro de los tipos de violencia laboral que se pueden generar en los contextos laborales, se encuentra el que se denomina por Leymann (1990) como acoso psicológico caracterizado por la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otro, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento y activamente mantenido en ella. Este mismo autor señala cómo a partir de sus investigaciones se pueden constituir cinco tipos básicos de actividades de acoso con distintos efectos sobre las personas que los padecen:

*Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:* El jefe o acosador no permite que la víctima tenga posibilidades de comunicarse, se le interrumpe continuamente cuando habla, se le impide expresarse, es objeto de avasallamiento, gritos, o insultos en voz alta, se producen ataques verbales criticando trabajos realizados, se producen críticas hacia su vida privada, se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas, se le amenaza verbalmente, se le amenaza por escrito, se rechaza el contacto con la víctima

(evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).

*Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:* No se habla nunca de la víctima; se le asigna un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros; se prohíbe a sus compañeros hablar con ella; se niega la presencia física de la víctima.

*Actividades de acoso dirigidas a desacreditar a la víctima o impedirle mantener una reputación personal o laboral:* Se hace burla de la víctima, o se ridiculiza; se atribuye a la víctima una enfermedad mental o problemas psicológicos; se intenta forzarla a someterse a un examen o dictamen psiquiátrico; se imitan sus gestos, su postura, su voz, su comportamiento, su talante, con vistas a ser ridiculizados; se le obliga a realizar un trabajo o unas tareas humillantes; etc.

En el año 2001 el concepto de acoso psicológico fue definido por la Unión Europea como un "Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual el afectado es objeto de acoso y ataque sistemático durante mucho tiempo, de manera directa o indirecta, de parte de una o más personas, con el objetivo y/o efecto de hacerle el vacío".

En el año 2005, Parés sostiene que el objetivo principal del acoso psicológico en el trabajo es destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descrédito y la rumorología. Se practica acosando grupalmente de tal manera que la víctima "estigmatizada" no pueda defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignamente cobarde.

#### *Acoso moral*

El término acoso moral fue utilizado por primera vez por Hirigoyen en 1998, y se refiere a agresiones más sutiles y difíciles de advertir y probar sea cual sea su procedencia (individuo, grupo o institución) y en cualquier ámbito humano (pareja, familia, trabajo), excluyendo la violencia física y la conducta discriminatoria, lo cual es considerado por la autora como violencia psicológica.

El acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva (ademán, palabra, comportamiento, actitud, etc.) que atenta, por su frecuencia o sistematización, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de un trabajador, poniendo en peligro su

puesto de trabajo o degradando el ambiente laboral. (Hirigoyen; citado por Valencia 2005). Según Valencia (2005), se trata de excluir a una persona de una comunidad privándole poco a poco de su identidad, su papel, su función, su categoría, su imagen, “desintegrándola socialmente”, anulándola simbólicamente.

Toohey (1991), analizó los costes del acoso moral y otros casos de enfermedades profesionales relacionadas con el estrés. Toohey se centra en el hecho de que los empleados, como consecuencia de largos periodos sometidos a condiciones de trabajo psicológicamente muy degradadas, finalmente llegan a la consulta del médico y el especialista emite el diagnóstico de "estrés". La crítica de Toohey es que la "industria de la salud", se focaliza en "estar enfermo", o en "no estar capacitado para competir en la vida laboral", en lugar de obligar a los directivos responsables a hacer indagaciones sobre las condiciones de trabajo que producen las enfermedades. Los empleados tan gravemente escarncidos, muestran una tendencia hacia la jubilación anticipada, como se constata en las estadísticas públicas suecas. Las cifras de 1992 muestran que por lo menos el 25% de los trabajadores de más de 55 años se retiran anticipadamente. Las estimaciones hechas por la Seguridad Social sueca alcanzan grandes magnitudes con respecto a la proporción de afiliados que desarrollan enfermedades a partir de condiciones de trabajo psicológicamente degradadas. Por ejemplo, las experiencias de mobbing varían entre el 20% y el 40% los casos de jubilaciones anticipadas anuales causadas por condiciones de trabajo psicológicamente pobres. En otras palabras, aproximadamente, entre un tercio y un quinto de las jubilaciones anticipadas, antes de los 55 años, han sufrido acosos prolongados (Conclusiones derivadas de debates con funcionarios del Comité Nacional de la Seguridad Social Sueca, 1933).

#### *Acoso sexual*

En 1985, la Conferencia Internacional del Trabajo reconoció que el acoso sexual en el lugar de trabajo deteriora las condiciones de trabajo de los empleados y sus perspectivas de empleo y promoción, y abogaba por la incorporación de medidas para combatirlo y evitarlo en las políticas para progresar en la igualdad. Desde entonces, la OIT ha señalado el acoso sexual como una violación de los derechos fundamentales de los trabajadores, declarando que constituye un problema de seguridad y salud, un problema de discriminación, una inaceptable situación laboral y una forma de violencia.

Según Scialpi (1999), de la violencia laboral no solo se deriva el maltrato psíquico y social que se manifiesta como la hostilidad continua y repetida en forma de insultos, hostigamiento psicológico, desprecio y crítica, sino además se incluye el maltrato físico que se entiende como toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño o sufrimiento físico sobre el trabajador, desde el encierro hasta golpes. El acoso sexual también hace parte de este tipo de riesgos, este se refiere a las acciones persistentes y reiteradas realizadas con el fin de incomodar con palabras o gestos, bromas o insultos al trabajador en razón de su sexo, nacionalidad, edad, color, origen étnico, religión, capacidades diferentes, aspecto físico, preferencias o situación familiar, entre otros.

Según esta autora, el acoso sexual se encuentra dentro de los factores que atentan contra el individuo, y sostiene que existen diversas definiciones las cuales pueden diferir en algunos detalles en los diversos códigos, leyes, políticas, sentencias de los tribunales y convenios colectivos, sin embargo la mayoría de éstas contienen los mismos elementos clave como por ejemplo, que la conducta sea de naturaleza sexual y toda otra conducta basada en el sexo y que afecte a la dignidad de mujeres y hombres, que resulte ingrata, irrazonable y ofensiva para quien la recibe cuando el rechazo de una persona a esa conducta, o su sumisión a ella, se emplea explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona (acceso a la formación profesional o al empleo, continuidad en el empleo, promoción, salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo).

Mas adelante en el año 2002, Lubertino habló de cómo el acoso sexual viola derechos sexuales básicos como el derecho a la libertad sexual (la posibilidad de los individuos de expresar su potencial sexual, libres de coerción, explotación o abuso en cualquier tiempo y situaciones de la vida) y el derecho a la autonomía sexual, integridad sexual y seguridad del cuerpo sexual, lo que incluye el control y el placer de nuestros cuerpos libres de violencia de cualquier tipo. La mayoría de los especialistas concluyen que, cuando esta violación a la integridad humana se da en el ámbito del trabajo, representa una violación del derecho de trabajar en un ambiente digno y humano, es decir, es también violencia laboral.

Luego en el año 2004, Rauth incluye otros elementos a la definición de acoso sexual definiéndola como "todo acto, comentario reiterado o conducta con connotación sexual, sexista u homofóbica no consentida por quien la recibe y que perjudique su cumplimiento o desempeño laboral, educativo, político o sindical, o su bienestar

personal" definición que enmarca el concepto de acoso sexual y por ser tan amplia será utilizada a lo largo del trabajo. También incluye el acoso sexual ambiental como "todo acto de naturaleza sexual, sexista u homofóbica, que sin estar dirigido a una persona en particular, cree un clima de intimidación, humillación u hostilidad. Tiene connotación sexual si "tiene por fin inducir a la víctima a acceder a requerimientos sexuales no deseados"; sexista "cuando su contenido discrimina, excluye, subordina, subvalora o estereotipa a las personas en razón de su sexo"; u homofóbica "cuando su contenido implica rechazo o discriminación de la persona en razón de su orientación o identidad sexual".

### *Acoso Laboral*

En un Seminario realizado en el Centro de Convenciones "Diego Portales" en Chile, sobre Acoso Laboral en el año 2006, Ljubetic explicó que el concepto de acoso laboral, es mucho más amplio que la problemática del acoso sexual, aunque las consecuencias de estas acciones son similares, como el maltrato psicológico, abuso de poder, hostigamiento afectivo, el psicoterror laboral y otras denominaciones que en la actualidad comienzan a circular.

Bueno (2006), en el mismo seminario expuso acerca de las distintas denominaciones que existen para acoso laboral y además, se refirió a sus orígenes, explicando que este término fue definido por primera vez a principios de la década de los ochenta, por Leymann. Este autor incluyó cuatro etapas en que se presenta esta problemática: aparición de incidentes críticos, persecución sistemática del trabajador, la tercera etapa, es cuando interviene la autoridad y el desenlace, uno de los más comunes, abandono del lugar de trabajo.

Por otro lado, Martínez (2006) también refirió la definición del acoso laboral a partir de tres ejes: una relación laboral caracterizada por el abuso de poder, manifestación de conductas abusivas: gestos, palabras y comportamientos y se atenta contra las condiciones de trabajo del individuo. Según explica Martínez, los efectos de éste tipo de violencia, daña y atenta, contra los derechos fundamentales de la persona abusada, creando condiciones laborales degradantes y poniendo en riesgo su desempeño laboral. Esta agresión daña la autoestima de la víctima, se pierde la confianza en sí mismo, los demás y la Instituciones. Tiene como resultado aislamiento, estrés y depresión, concluyendo que el acoso no sólo daña a quién sufre el trauma, sino que a la sociedad en general.

### *Variables organizacionales que inciden en la violencia laboral*

Según Velásquez (2001), existen tres variables exógenas al propio trabajador afectado y que más bien pertenecen o dan cuenta de dinámicas del trabajo en sí mismo que promoverían la aparición del acoso (la organización del trabajo, concepción de tareas, tipo de dirección) y sólo una variable corresponde a características propias o relativas a la víctima del acoso que sería la persona en la cual se ha canalizado la ira o la frustración.

#### *La organización del trabajo*

Se refiere a la atribución de tareas que entrañan una sobrecarga cuantitativa y un déficit cualitativo. La sobrecarga cuantitativa se define por mucha demanda y poco control. El déficit cualitativo se entiende como la obligación de efectuar un trabajo repetitivo, aburrido, a veces inútil o mal elaborado. Cuando se obliga a los trabajadores a hacer mal su trabajo. (Velásquez, 2001).

#### *Concepción de tareas*

La monotonía y repetición de las tareas es generador de conflictos, tanto intrapersonales como interpersonales. En la medida que los trabajos no representen un desafío al trabajador o tareas que no den posibilidad de crecimiento laboral o personal, será posible causa de conflictos (Velásquez, 2001).

#### *Tipo de Dirección*

La gestión autoritaria, con métodos directivos que persiguen optimizar los resultados, sin tener en cuenta el factor humano es un claro agente de promoción de conflictos y que generará probablemente la posibilidad de Mobbing. Además de esos factores también existen otros que influyen en el desarrollo de estas conductas violentas. Algunos de los más relevantes son la edad, el sexo, o el empleo precario. (Velásquez, 2001).

Di Martino, Hohel y Coper (2003), establecen una serie de factores organizativos que contribuyen a que se genere el acoso moral: “Distinguir lo que es comportamiento pasajero a lo que es claramente un comportamiento patológico y distinguir a su vez rasgos de personalidad que pueden conducir a un comportamiento perverso no es solamente difícil sino peligroso, lo que en ningún caso invalida el seguir profundizando en este campo de estudio. Sin embargo, hay que resaltar aquellas situaciones que, si se dan, pueden facilitar el que determinadas personalidades de agresores y víctimas se

encuentren y acaben desarrollando un comportamiento de acoso". Entre los diferentes factores encontrados resaltamos los siguientes:

*Medidas de seguridad e higiene* poco desarrolladas, inadecuadas para proteger a los empleados en especial en lo referente a nuevas enfermedades y a las causas que las desencadenan, entre las que se encuentra el mobbing.

*Cambio*, pues, las empresas que están sujetas a incertidumbre económica alta, regulaciones de plantilla, mucha competencia para el ascenso o reducción de costes se han identificado como lugares más expuestos al acoso.

*El Clima y cultura; los estilos de dirección; la abdicación de las responsabilidades de la dirección.*

*El Stress*, pues diversos estudios han concluido que el acoso está asociado a entornos de trabajo negativos y estresantes.

*La Ambigüedad de rol*, una situación donde el empleado percibe expectativas contradictorias o conflictos de valores respecto a su trabajo, o respecto a los objetivos es una situación que potencia la posibilidad de acoso.

#### *Violencia laboral y estrés laboral*

Lazarus y Folkman (1980), definen el estrés psicológico como "una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar."

En un ambiente laboral puede haber estrés, tensiones y conflictos, lo que puede llevar a distintos grados de violencia. Teniendo presente que la violencia laboral se deriva de una serie combinada de causas referentes a las personas, su ambiente, condiciones de trabajo, interacciones entre los propios trabajadores, entre los clientes o usuarios y las instituciones o empleadores y no sólo de factores personales (Chapell y Di Martino, 1998; Hajar-Medina, López y Blanco, 1997), no es de extrañar la existencia de este tipo de conductas en las instituciones de salud.

El estrés laboral no está determinado solamente por el nivel de exigencias del trabajo, sino por la adecuación de las demandas a los recursos y capacidades del trabajador, y a la formación, autonomía y autoridad sobre la tarea (Artacozy y Moncada, 1997). Así mismo, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) en 1998, agencia federal en Estados Unidos responsable de hacer investigaciones y recomendaciones para la prevención de las enfermedades y heridas asociadas con el trabajo, adopta esta definición de estrés de trabajo como nocivas

reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.

Sobre la base de experiencia e investigaciones, NIOSH (1998), apoya el parecer que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales. Según la opinión de NIOSH, la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador, los factores individuales y otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia (Ver anexos). Unos ejemplos de factores del individuo y de la situación que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal, una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo y un punto de vista relajado y positivo. Según NIOSH (1998), las condiciones que podrían causar el estrés laboral son:

*El diseño de los trabajos:* trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.

*El estilo de dirección:* falta de participación por trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización, y falta de política que está favorable a la vida de familia.

*Las relaciones interpersonales:* malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.

*Los papeles de trabajo:* expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad, demasiadas funciones.

*Las preocupaciones de la carrera:* inseguridad de trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal, el fomento, o el ascenso; cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.

*Las condiciones ambientales:* condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos.

Según Chapell y Di Martino (1998), el estrés laboral derivado de la naturaleza del trabajo que se realiza, es descrito en muchos trabajos como una de las causales más frecuentes de la violencia laboral y es un factor altamente estudiado en la salud ocupacional. Según estos autores en Estados Unidos se ha demostrado que individuos altamente estresados tienden a experimentar el doble de violencia que los trabajadores menos estresados.

La exposición a factores de riesgo psicosociales está íntimamente ligada con la experiencia del estrés que podría ser definido como "un estado psicológico que es parte y reflejo de un proceso de interacción entre la persona y su entorno laboral". Sería "el resultado de una exposición a una amplia gama de exigencias o demandas laborales que pueden contribuir igualmente a una amplia gama de consecuencias para la salud del trabajador. Es un enlace entre los potenciales riesgos y los daños para la salud". (Velásquez, 2001). En este mismo año, Velásquez explica que determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo y del mantenimiento de la buena forma ante las situaciones de cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse, sin embargo el estrés se ha investigado como fuente de efectos negativos para el bienestar psicológico y por lo tanto se ha investigado sobre todo en su vertiente de "distress" coincidiendo de esta forma con el terreno propio de los llamados factores de riesgo psicosocial.

Según Cuenca (2002), los factores psicosociales son complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral, sino que además, representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador, y pueden ser desencadenantes del estrés. Según él, entre los elementos generadores de estrés se encuentra el horario de trabajo, la noción de duración del trabajo, el trabajo a turnos y nocturnos, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, la expectativa de promoción en el trabajo, la información y comunicación mal empleados, entre otros. Además, Cuenca sostiene que las relaciones interpersonales y grupales en los últimos años se han considerado como un nuevo tipo de riesgos para la salud, cuyo origen va más allá de los que hasta ahora se habían tenido en cuenta, y cuya causa ha de buscarse en las relaciones de las personas con aquellos que les rodean. Es bien sabido que las relaciones en el entorno de trabajo deben ser fuente de satisfacción, dando respuesta a las necesidades de comunicación y de pertenencia al grupo y que, además, pueden ser moderadoras de situaciones estresantes en la medida en que son una vía para ofrecer apoyo social. Sin embargo, unas relaciones inadecuadas no sólo no cumplen con estas funciones sino que pueden ser, en sí mismas, causa de estrés.

Este mismo autor, considera que el acoso psicológico es una forma característica de estrés laboral, que presenta la particularidad de que no ocurre exclusivamente por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en las relaciones interpersonales que se establecen en cualquier

empresa entre los distintos individuos. Así, el mobbing es una forma extrema de interacción social negativa en el trabajo que presenta la característica de ser un conflicto asimétrico entre las dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. Otra de las particularidades de este tipo de procesos es que el afectado percibe que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño o mal, lo que convierte a la situación en especialmente estresante. Por otra parte, en estas ocasiones, el individuo no sabe cómo afrontar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso. El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de la ansiedad desencadena una patología propia del estrés, que se va cronificando y agravando progresivamente.

Según el Ministerio de Protección Social (2004), algunos factores psicosociales ayudan a la comprensión de las probabilidades de que se dé la violencia laboral, tales como la falta de claridad de rol, la no previsibilidad o dificultades de planeación y a la deficiente resolución de conflictos como factores del trabajo que condicionan la aparición de la violencia llevando a que la víctima empiece a que la víctima empiece a presentar cuadros de estrés.

### **Capítulo tercero**

#### **Investigaciones y estudios realizados sobre violencia laboral**

A nivel mundial, en Europa, Latinoamérica y en Colombia, se han realizado diversos estudios descriptivos e investigaciones referentes a violencia laboral, dada la importancia y la implicación dentro de las organizaciones de este tema. En Colombia se han realizado investigaciones sobre el tema de violencia en el puesto de trabajo y las formas en que ésta se presenta, como el estudio llevado a cabo por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Antioquia (2004), “Violencia en el Trabajo: Formas y Consecuencias”, la cual puede abrir paso a la realización de otras investigaciones en este campo.

Una investigación realizada por Secretaría de la Mujer de la UPCN en el año 1994 con trabajadoras del sector público, se determinaron cinco niveles de conductas de acoso sexual, para las que se tuvo en cuenta el tipo de interacción (verbal - no verbal), el contenido del mensaje (menos o más coercitivo) y la implicación o no de contacto físico, y se encuentran distribuidas de la siguiente forma: Nivel 1, Acoso leve, verbal: chistes, piropos, conversaciones de contenido sexual. Nivel 2, Acoso moderado, no verbal y sin contacto físico: Miradas, gestos lascivos, muecas. Nivel 3, Acoso medio, fuerte verbal: Llamadas telefónicas y/o cartas, presiones para salir o invitaciones con intenciones sexuales. Nivel 4, Acoso fuerte, con contacto físico: Manoseos, sujetar o acorralar. Nivel 5, Acoso muy fuerte: Presiones tanto físicas como psíquicas para tener contactos íntimos. (UPCN, 1994).

En un trabajo sobre riesgos de enfermeras chilenas, encontraron que la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre el trabajo y los conflictos en el medio laboral, producen un estado constante de tensión, éstos se asociaba básicamente a la organización del trabajo y a la atención de salud del sector público. (Avendaño y Grau, 1997).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996) realizó una encuesta entre trabajadores/as de 36 países en la que se registraron las observaciones de estos/as trabajadores/as sobre lo que les ocurría en su ámbito laboral. Según el informe, Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra señalaron las tasas más elevadas de agresiones y de acoso sexual. En los Estados Unidos, alrededor de 1000 personas mueren anualmente en sus trabajos, siendo el homicidio la principal causa de defunciones en el lugar de empleo para las mujeres y la segunda, para los hombres. Centrado en el análisis de las tendencias globales, el informe señala:

Los brotes de violencia "que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que ese problema rebasa, en efecto, las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales".

En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como taxistas, personal del servicio sanitario, personal docente o el trabajo solitario, sobre todo en el turno noche de los comercios, existe un grado de riesgo a la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.

Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.

Tanto trabajadores como empleadores reconocieron la importancia de las agresiones psicológicas y el hostigamiento como forma grave de la violencia laboral.

Entre los datos obtenidos en Argentina para esta encuesta de 1996, el 6,1% de los varones y el 11,8 % de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior, mientras que el 16,6 % de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual. En cuanto a los acosadores, en el 61,5% de los casos provenían de quienes tenían la misma jerarquía ocupacional y sólo el 34,1% del personal jerárquico. El tipo de mujer acosada en los niveles leve, moderado y medio es menor de 30 años, atractiva, de categoría laboral indistinta o más baja que la del acosador y estado civil, nivel educativo y antigüedad laboral indistintas. En cambio, en los niveles fuertes de acoso pierden significancia las características personales y sociolaborales de las acosadas. El tipo de acosador, en su mayoría, resultó mayor de 40 años, casado y de jerarquía superior a la acosada. (OIT, 1998).

A pesar de haber contestado afirmativamente por lo menos alguna de las preguntas indicativas de padecimiento de acoso, el 21% negó haber sido objeto de acoso sexual. Después de padecer un acoso sexual, el 63,7% de las afectadas consideró que éste es un problema privado no vinculado con el régimen laboral y sólo el 12,6% asumió la agresión como un problema laboral y recurrió a un superior jerárquico o al sindicato. El 70% tenía una confusa conceptualización del acoso sexual al ignorar que éste se caracteriza por ser no deseado y no recíproco. El 15,4% consideró que son las propias mujeres quienes lo provocan y el 54,6% que tanto hombres como mujeres participan de un juego de seducción. Sólo el 8,6% comentó saber de casos donde se realizó la denuncia, a pesar de que el 60% conocía la existencia de algún tipo de medida legal para sancionar esa conducta. El 30,7% dijo desconocer totalmente las normas que penan el acoso sexual. (OIT, 1998).

Es por esto que la OIT ha sido el primer organismo internacional en adoptar un instrumento que contiene una expresa protección contra el acoso sexual, esta organización realizó una investigación titulada “Violencia en el Trabajo” que se constituye como el mayor estudio realizado en todo el mundo sobre la violencia en el lugar de trabajo y pone de manifiesto que los estallidos de violencia producidos en los lugares de trabajo de todo el mundo apuntan a una creciente globalización del problema, que trasciende fronteras nacionales, entornos laborales y grupos profesionales, según el informe, la violencia erosiona a corto y, a veces, también a largo plazo, la organización y el entorno general de trabajo y sobre las empresa recaen los costes directos del tiempo de trabajo perdido y del reforzamiento de las medidas de seguridad. Los costes indirectos comprenden la reducción de la eficiencia y la productividad, la disminución de la calidad del producto, el deterioro de la imagen de la empresa y la reducción de su clientela. (Chappell, Di Martino, 1998).

En este mismo año, según datos recogidos de una encuesta realizada por la Unión Europea sobre una muestra de 15.800 entrevistados, se puso en evidencia que el 4% de los trabajadores (6 millones) había sido víctima de actos de violencia física el año anterior; el 2% (3 millones de trabajadores) de acoso sexual y el 8% (12 millones de trabajadores) de intimidación y coacción. (Chappell, Di Martino; 1998).

En estudios realizados sobre violencia laboral en empleados municipales de salud se encontró que éstos padecen de un estrés intenso y agotamiento, entre otros. (Consejo Internacional de Enfermería- CIE, 1999); además, estudios publicados por el CIE (1999,

2000, 2001) con respecto al recurso humano de enfermería demuestran cómo han sido violentadas y agredidas en su ambiente laboral y señalan lo siguiente:

Los trabajadores que brindan cuidados en los distintos servicios de salud a nivel mundial tienen más probabilidad de sufrir agresiones en su medio laboral que los guardias de prisiones o los policías.

Las enfermeras y enfermeros son los trabajadores de cuidados de salud que más riesgos corren, y se consideran que las enfermeras son las más vulnerables.

El asalto con agresión física del personal de enfermería es perpetrado casi exclusivamente por los pacientes, sin embargo, hay casos de maltrato o violencia también perpetrados por familiares de los pacientes, otros miembros del personal sanitario incluidos colegas, enfermeras, y médicos, así como “extraños” es decir, personas que no tienen ningún motivo legítimo para entrar en contacto con el personal de enfermería. También recoge el CIE (1999), que las enfermeras sufren de la tolerancia social de la violencia y con frecuencia el personal de enfermería considera que son objetos legítimos de la violencia y que ésta es parte de su trabajo, situación o percepción que facilita la violencia y su tolerancia social.

En una investigación realizada en Chile sobre estrés laboral e personal de salud, se encontró una alta frecuencia de síntomas de estrés ocupacional, al igual que otro estudio donde se observó que más de la mitad de los profesionales del área de la salud presentaban estrés. (Trucco, 1999).

La violencia en el lugar de trabajo se da en forma física, verbal y psicológica. En un estudio realizado por el Ministerio de Trabajo (actualmente Ministerio de la Protección Social), sobre el accidente fatal en Colombia, se indica que en el periodo 1999-2000 se registraron 1.596 muertes en accidentes de trabajo en el país: el 50% corresponde a exposición a la violencia; el 24% en el sector de transporte; el 11% se debe a ambientes de trabajo con sustancias peligrosas; el 7% a caídas; el 3% a contactos con objetos peligrosos; el 3% por fuego y explosiones. Las circunstancias de la muerte violenta se relacionan con robos y asaltos, atentados terroristas, vigilantes y escoltas en su labor, homicidios por grupos al margen de la ley. La violencia en el trabajo, por departamentos se da en Antioquia 37%; Cundinamarca 29%; Valle 11%; Otros 23%. Según el lugar de ocurrencia son las Oficinas 51 %; Vía pública 42%; Instalaciones al aire libre 7%.

Según los datos estadísticos de una encuesta sobre 'Violencia en el Entorno Laboral', realizados por la Universidad de Alcalá (Madrid-España, 2001): Un 11,44% de los trabajadores en activo manifestaron que sufrían de forma cotidiana acoso laboral. Esta

misma encuesta, señala al jefe y compañeros como principales fuentes de hostigamiento (46% y 44% respectivamente). Una parte importante de los problemas psicológicos que sufren los trabajadores, son atribuidos por ellos mismos al acoso laboral, [especialmente en los tramos de edad 26-30 y 40-49 años.](#)

[La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo,](#) según estimaciones realizadas en Europa, en el año 2001 reportó que alrededor de 800.000 personas estaban afectadas por alguna forma de acoso psicológico en su trabajo en su empleo actual. Las estimaciones para España, oscilan entre un 5% y un 11,5% de trabajadores afectados. Alemania cifró el coste del mobbing en el año 1995 en 100.000 millones de marcos. En Gran Bretaña se estima en 19 millones de jornadas laborales perdidas a causa del acoso psicológico. En Suecia, entre el 10-20% de los suicidios tienen su origen en situaciones de hostigamiento psicológico (Pérez Bilbao, 2001).

En los estudios realizados acerca del acoso sexual se observa que este tema se encuentra dentro de un contexto a nivel más amplio denominado violencia en el trabajo, realizado por el Ministerio de Protección Social, conjuntamente con la Universidad de Antioquia (2004); este estudio de tipo descriptivo, reveló que durante los años 1999 – 2000 se presentaron 1.426 muertes en el trabajo de los cuales el 68.7% se debía a accidentes de trabajo relacionados con la violencia, eventos que significaron para la población laboral del país 48.000 años de vida potencialmente perdida; en cuanto a las formas de violencia se reconoció que el acoso, la amenaza y la agresión son categorías que encierran una amplia variedad de formas y para que el contexto laboral Colombiano aún no son claras, a pesar de que está teniendo lugar importante en los ambientes de trabajo, en Colombia a pesar de los esfuerzos realizados por comprender la violencia y los avances teóricos y metodológicos, no se han caracterizado las formas de presentación de la violencia en el contexto laboral, se desconoce la participación que los aspectos técnicos del trabajo (contenido y organización) y los aspectos subjetivos (individuales y colectivos) tienen en su aparición, por lo que se convierte en motivos centrales de investigación social en general y de la salud ocupacional en particular. (Ministerio de Protección Social, 2004)

Otro estudio realizado en el año 2004 por la Universidad Pontificia Bolivariana y el Ministerio de Protección Social en los subsectores de vigilancia privada, transporte, salud y finanzas, acerca de la violencia en los contextos laborales, detalló las formas de violencia como agresión física, agresión verbal, amenaza, acoso psicológico y el acoso sexual. Este estudio revela que la agresión física se presenta principalmente en los

sectores de transporte y vigilancia y la mayoría fueron hombres (16 personas), el tipo de elemento para agredir fue la fuerza corporal y las armas de fuego, en los sectores de vigilancia también se presentó este tipo de violencia pero fue por agentes externos a la organización. Por su parte La agresión verbal se presenta en su mayoría por parte del jefe (40%) seguido de los compañeros de trabajo (22%) y los usuarios (21%) la mayoría de las personas coincidieron en afirmar que lo más afectado era la parte emocional. (Ministerio de Protección Social, 2004)

El 3.6% (69 trabajadores) respondió positivamente a si habían sufrido alguna amenaza en los últimos seis meses, presentando mayor proporción los sectores salud y finanzas (20 y 19 trabajadores respectivamente); respecto al género, las mujeres reportaron ser las más afectadas (59.4%), el agresor más frecuente fue el jefe, seguido por los usuarios, y la forma de amenazar más frecuente fue la verbal. De otro lado se consideró que la parte como la parte más afectada, la emocional de la cual quedaron secuelas, entre las que se encuentran principalmente trastornos emocionales e inseguridad.

En el acoso psicológico la distribución por géneros fue muy similar; sin embargo, existen diferencias por sectores, en transporte y vigilancia donde predominan los hombres y en salud y finanzas las mujeres, la edad más frecuente de las personas afectadas fue el grupo entre 30 y 39 años, para todos los sectores. (Ministerio de Protección Social, 2004)

El acoso sexual se presentó en el 1.7% de los trabajadores encuestados (33 personas) de las cuales fueron 20 hombre y 13 mujeres. Este acoso sexual fue de tipo III, es decir que estuvo implícita la relación laboral, dado que para 9 personas el acosador fue el jefe y para 8 personas fue el compañero de trabajo. Se presentaron dos casos de amenaza sexual, uno el sector finanzas y otro en el sector transporte, siendo el elemento con que se ejerció esa actitud violenta la fuerza corporal. Los trabajadores que fueron víctimas de la violencia sexual se concentraron en diferentes cargos de acuerdo con el sector; en transporte y vigilancia predominaron los cargos de conductor y vigilante respectivamente y en salud y finanzas los cargos en los que hay contacto con el público. Con respecto a la edad predominante en que las personas fueron agredidas sexualmente, se dio entre los 20 y 29 años. (Ministerio de Protección Social, 2004)

Según investigaciones de Pryor (1987, citado en Perry, Kulik & Schmidtke, 1998) hay individuos que tienen mayor predisposición que otros a acosar. Pryor desarrolló un instrumento, llamado "Likelihood to Sexually Harass" (LSH), cuyo objetivo es medir la

propensión de los hombres a cometer las formas más severas de acoso sexual. Este instrumento consiste en 10 escenarios hipotéticos en los cuales los hombres podían controlar el otorgamiento de un importante refuerzo o castigo a una mujer a cambio de un servicio de naturaleza sexual, sin que exista una posible consecuencia negativa. Según Pryor, el instrumento mediría la disposición a usar el poder social para lograr propósitos de explotación sexual. Los puntajes de LSH correlacionan con medidas de actitud y creencias relacionadas, tales como medidas de estereotipización de roles de género y creencia en los mitos de la violación (afirmaciones sobre la culpabilidad de la mujer víctima de una violación). (May, 2005)

Basándose en este modelo Perry, Kulik y Schmidtke realizaron un estudio en 1998, y los datos obtenidos revelaron que los individuos con alto LSH que no habían recibido entrenamiento a través de videos alusivos al acoso sexual, sabían menos de acoso sexual que aquellos con bajo LSH; después del entrenamiento, las diferencias desaparecieron. Podría ser que uno de los factores que lleva a los individuos con alto LSH a acosar es su falta de conocimiento sobre el tema del acoso sexual. (May, 2005)

Estos estudios permiten conocer más de las conductas implicadas en el acoso sexual, además muestra que no es una problemática aislada si no por el contrario padecida por muchos países y que trae consecuencias negativas para la sociedad y por esto debe ser eliminada. (May, 2005).

## Poblaciones vulnerables

### *Características sociodemográficas*

La OIT (1996), realizó una encuesta sobre violencia laboral, y entre los datos obtenidos en Argentina, el 6,1% de los varones y el 11,8% de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior, mientras que el 16,6% de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual. La mayoría de las víctimas rondan los 48 años y en un 70% son mujeres. Lo más común es que el acoso a las mujeres tenga connotaciones machistas o sexistas. Muchas veces, aquellas que rechazan los avances de un superior o de un colega, luego se ven marginadas, humilladas o maltratadas, por eso es que acoso sexual y moral se mezclan fácilmente en el caso femenino. También por el simple hecho de ser mujeres, muchas son acosadas o marginadas para impedir que alcancen puestos de mayor responsabilidad.

Leymann (1996), en los numerosos casos que estudió en su clínica, el 76 % de las víctimas- hombres, fueron acosados por otros hombres, el 3% por mujeres y el resto de forma indistinta. Por otro lado, el 40% de las víctimas mujeres habían sido hostigadas por otras mujeres, el 30% por hombres y el resto de forma indistinta. La conclusión que Leymann extrajo de ello es que el mobbing se materializaba con mayor facilidad entre sujetos del mismo sexo. En su análisis estadístico aparecía que el porcentaje de hombres acosados era del 45% y del 55% en las mujeres, diferencia que para él no era significativa en parámetros estadísticos. En este mismo año Leymann, llegó a la conclusión de que las diferencias que se obtenían no eran dignas de tener en cuenta, pero rara vez las víctimas eran menores de 40 años. De igual forma el Comité Económico y Social francés (2001) considera que la mayoría de las víctimas son mujeres de más de 40 años.

Hirigoyen (2001), calcula que el problema afecta a un 70% de mujeres y a un 30% de hombres; sin embargo, para Piñuel y Zabala (2001), no es el sexo de las personas un factor determinante, pues en su trabajo aparece un predominio de los hombres como víctimas de la presión laboral tendenciosa. Además, según estos autores, el perfil de la víctima del acoso psicológico o mobbing se halla en los menores de 30 años.

Gozzi (2003), sostiene que según las encuestas encaradas en Europa, las personas más expuestas son los trabajadores jóvenes, las mujeres, los discapacitados, los inmigrantes y los empleados de sectores de riesgo.

Edreira (2003), cita la descripción que Hirigoyen hace sobre las personalidades del acosador y víctima del acoso, en el 2001: *"Los rasgos de personalidad narcisista lo comparten casi todas las personas. No se trata de rasgos patológicos. Por otra parte, todos hemos manipulado alguna vez a alguien con el objetivo de obtener una ventaja, y todos hemos sentido alguna vez un estudio destructor pasajero. Lo que nos diferencia de los individuos perversos es que, en nuestro caso, estos comportamientos y estos sentimientos son únicamente reacciones pasajeras que, además, nos producen remordimientos y pesadumbre"*.

En un estudio realizado en Chile por Paravic, Valenzuela y Burgos (2004), se presenta el perfil biosociodemográfico del colectivo en estudio:

El 72,6% son mujeres. En la distribución etárea, un 41, 9% correspondió al grupo etáreo entre 36 y 50 años, observándose sólo un 17,7% de los funcionarios entre 51 y 63 años. En cuanto a la escolaridad, un 37,1% corresponde a educación superior y un porcentaje similar a educación técnica. Un 4,8% tiene educación básica y un 21% educación

media. Un 77,4% vive en pareja. Un 92% tiene menos de 15 años de trabajo en el mismo lugar, y de éstos un 12,9 % tiene menos de un año de trabajo en ese consultorio. Un 58,1% tiene contrato indefinido, un 30,6% contrato a plazo fijo y un 11,3% a honorarios. En cuanto a jornada de trabajo, el 87,1% tiene una jornada de 44 horas semanales, el 4,8% de 33 horas, y el 8,1% de 22 o menos.

### *Grupos ocupacionales*

Según la encuesta realizada por la OIT (1996), la vulnerabilidad a la violencia varía según el tipo de trabajo, en algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como taxistas, personal del servicio sanitario, personal docente o el trabajo solitario, sobre todo en el turno noche de los comercios, existe un grado de riesgo a la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones. Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista. Los trabajadores expuestos a mayor riesgo de violencia son los que manejan dinero o atienden al público, los que toman decisiones que afecta a las vidas de sus clientes o pacientes, los que trabajan en instituciones asistenciales, en mantenimiento, los trabajadores nocturnos y los que trabajan en solitario. (Equal Employment Opportunity Office, 2004).

Investigaciones del Consejo Internacional de Enfermería (1999), demuestran que entre el personal de salud, las enfermeras son las más expuestas al riesgo de violencia laboral, también se destaca el estudiante de enfermería, la enfermera profesional y el auxiliar de enfermería, junto con el personal de ambulancia, se encuentran entre las víctimas más probables de violencia y/o abuso en el sector salud.

Según *Journal of Health Care Protection Management* (en CIE, 2001), las enfermeras constituyen el grupo más expuesto con una incidencia del 87% de asaltos en unidades hospitalarias.

Según los resultados del estudio realizado por Paravic, Valenzuela y Burgos en 2004, las categorías del personal más afectados por la violencia laboral en un 37,1% son auxiliares paramédicos, un 12,9% son administrativos, un 19,4% pertenecen a la categoría de médicos y dentistas y un 30,6% pertenecen a los otros profesionales (enfermera, matrona, asistente social, nutricionista y psicólogo).

*Sectores productivos*

La situación de violencia puede ser generalizada en muchos ámbitos, incluso hospitalarios, es así como Kigma (1998) hace referencia a que los trabajadores de enfermería están más expuestos a la violencia en sus sitios de trabajo, donde éste hecho se ha convertido en una amenaza para la enfermería y la prestación de servicios de la salud, ya que en gran parte de este colectivo son víctimas de actos violentos; además, Kigma subrayó la extensión y gravedad de este problema creciente, especialmente las repercusiones que tiene en la enfermería y los cuidados de salud.

## **Capítulo cuarto**

### **Aspectos legales de la violencia laboral**

Las legislaciones de los diferentes países del mundo beneficia a todo empleado en su sitio de trabajo, ya que el conocimiento y manejo de estas leyes contribuyen a la prevención, control y en caso de presentarse, la sanción de las diversas modalidades de abuso y/o violencia laboral, de ahí la necesidad de resaltar la importancia de estos aspectos legales.

#### **Legislación de Europa**

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España dice que "es obligación del empresario en la prevención de los riesgos laborales garantizar una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo", adoptando en el marco de sus responsabilidades "cuantas medidas sean necesarias" para tal fin, siguiendo un sistema de gestión y planificación de las actividades preventivas. Art.14. El objeto de esta Ley de Prevención de Riesgos Laborales, es el de promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.

Según el artículo 4.2º de esta Ley se establece que riesgo laboral es "la posibilidad de un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo"; y se entiende por accidentes de trabajo, de acuerdo con la definición del artículo 4.3º de esta Ley, "las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo". Por lo tanto, entre las obligaciones que se establecen dentro del marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España se encuentra también la de prevenir el acoso moral en tanto que esta conducta puede ocasionar un daño a la salud de los trabajadores.

### Legislación de Latinoamérica

En Europa existe una legislación contra el acoso sexual, a diferencia de lo que sucede en Latinoamérica, donde todavía no se tiene la rigurosidad para detectar, controlar y castigar estas conductas, sin embargo en los países donde el acoso sexual es tomado en cuenta para hacer legislaciones al respecto son Costa Rica, que en 1995 consideró el acceso carnal en el ámbito laboral y de la docencia. En el Salvador en 1998 se incluye el término de acoso sexual dentro de la reforma del código penal y en el Paraguay 1998 una reforma al código penal permitió que éste se tipificara como delito. En Ecuador en 1998 se define el acoso sexual en ámbitos laborales y docentes y se tipifica en la ley 105 que enmienda el código penal de este país. En Brasil en 2001 se registra el acoso sexual como un crimen integrado del código penal, y en el Perú desde 2003 existe de igual forma, una ley sobre el hostigamiento sexual. (Tamayo, 2003).

En Argentina, existe un proyecto de ley de la senadora Beatriz Raijer (Proyecto de ley 98/01 sobre violencia laboral en la República Argentina) que de ser aprobado, paliaría en parte el problema. La Secretaria de Igualdad de Oportunidades y de Trato de UPCN ha elaborado junto con la senadora Beatriz Raijer, dicho proyecto de ley para prevenir, controlar, sancionar y erradicar la violencia laboral, que fue presentado en el Senado el 8 de marzo del 2001.

### Legislación de Colombia

En Colombia el reconocimiento y la tipificación de la violencia laboral es un concepto muy nuevo a nivel legislativo y, aunque estaba contemplada en diferentes estamentos y regulaciones legales, sólo en el 2006 el Congreso aprobó la Ley 1010 de 2006, que tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, el acoso laboral y otros hostigamientos, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Esta ley entiende por acoso laboral 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 un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Según esta ley, el acoso laboral puede darse bajo modalidades generales como: *Maltrato laboral*: todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador, toda expresión verbal injuriosa ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

*Persecución laboral*: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir en propósito de inducir la renuncia del empleado, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horarios que puedan producirles desmotivación laboral

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

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

*Inequidad laboral*: asignación de funciones a menos precio del trabajador.

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

Según el artículo N<sup>o</sup> 7 de esta ley, las conductas que constituyen acoso laboral son:

Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.

Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.

Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.

Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.

Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.

La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.

Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.

La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.

La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.

El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En conclusión, actualmente a nivel mundial y nacional se han creado leyes que buscan la prevención, el control y el castigo o sanciones justas de las conductas violentas en el sitio de trabajo, cualquiera que sea su modalidad, e incluso dependiendo de cual sea la víctima y su acosador. Esta problemática de violencia laboral que se vive sólo podrá atenuarse en la medida en que las personas afectadas denuncien dichos casos de violencia laboral en cualquiera de sus formas, y en la medida en que todos los países que cuenten con dichas leyes que sancionen las agresiones y maltratos a los empleados se cumplan de manera inmediata.

## Capítulo Quinto

### Modelos de evaluación e intervención en violencia laboral

A lo largo de los años, han surgido diversos modelos explicativos y descriptivos de algunos autores que buscan mostrar el proceso de origen de la violencia en el contexto laboral, los cuales permiten la evaluación y análisis de esta problemática y facilitan su prevención.

En el año 1998, en un informe de la OIT se propone hacer frente a la violencia en forma multifacética, aplicando medidas:

*Preventivas*, que tomen en consideración las raíces de la violencia y no sólo sus efectos.

*Específicas*, dado que cada forma de violencia exige remedios distintos.

*Múltiples*, en el sentido de que se necesita combinar diferentes tipos de respuestas.

*Inmediatas*, es decir, hay que establecer con anticipación un plan de intervención inmediata para contener los efectos de la violencia, análogo a las intervenciones en caso de agresión terrorista.

Favorables a la participación, de todas las personas directa o indirectamente afectadas, incluidos los familiares, los directivos de la empresa, los colegas y las propias víctimas.

A largo plazo, habida cuenta de que las consecuencias de la violencia también se manifiestan a largo plazo y que, por ende, las medidas coyunturales no bastan.

Según la OIT (1998), se va afirmando la idea de que para actuar contra la violencia se necesitan enfoques globales. En lugar de buscar una única solución aplicable a cada problema y situación, deberían analizarse todos los factores generadores de violencia y explorarse estrategias variadas. Las acciones contra la violencia en el lugar de trabajo suelen ser restringidas, circunstanciales y mal definidas. Es importante abordar el problema de la violencia desde todos los ángulos. La OIT (1998), enfrenta el problema

de la violencia contra las mujeres en el mundo del trabajo como una cuestión con tres frentes: un problema de derechos humanos, un problema laboral, y un problema de salud y de seguridad social. He aquí algunas recomendaciones que pueden contribuir a solventarlo:

*En el nivel de la empresa:* Impedir la violencia en el trabajo es responsabilidad de la dirección de la empresa. La violencia es perjudicial para su funcionamiento eficiente. Cualquier estrategia para combatir la violencia en la empresa debería poner remedio a las raíces que pueda tener en la propia organización, dirección y relaciones interpersonales, aumentar la seguridad de los trabajadores y proporcionar rehabilitación y consejo psicológico, cuando sea necesario, para ayudar a las víctimas a superar las consecuencias de la violencia.

*En el nivel nacional:* Si es necesario, habría que revisar la legislación nacional para que la violencia sea considerada un delito, se penalice a quienes la perpetran y se refuerce la protección a sus víctimas. En cuanto al hecho en sí, debería considerarse en todos sus aspectos –legal, médico, psicológico y necesitado de asistencia social– y en todas sus fases: prevención, tratamiento de las víctimas, tratamiento de los autores, reintegración.

*En el nivel internacional:* La Plataforma para la Acción de Pekín ha arrojado mayor luz sobre el problema de la violencia contra las mujeres, pero aún son escasos los instrumentos legales de carácter internacional para combatir la violencia y la explotación, y los que ya existen se están ratificando a cuentagotas. Debe hacerse más en este campo. Las campañas de sensibilización y de presión son importantes para suscitar una concienciación mayor y en algunos casos han conducido a la negociación de códigos de conducta relativos a las condiciones de trabajo. Con respecto a la migración y al tráfico de mujeres y niños, habría que buscar la cooperación en el nivel regional o subregional. La protección de las mujeres migrantes tendría que abordarse mediante acuerdos bilaterales entre países o buscando la aprobación de unas normas mínimas internacionales al respecto.

Cuenca (2002), menciona cómo las medidas de prevención deben estar dirigidas a las cuatro causas potenciales más importantes de mobbing: las deficiencias en el diseño del trabajo, las deficiencias en el liderazgo, la posición social de las víctimas y los bajos estándares morales de la organización. En cuanto al diseño del trabajo, la prevención debería atender a las deficiencias en el diseño del trabajo. El potencial de los factores relativos al contenido de la tarea y los relativos a la organización como posibles

estresores están bien documentados en la literatura. Los trabajos bien diseñados, con un nivel adecuado de demandas que no incurren en cargas, con alto contenido de control sobre el propio trabajo y amplia latitud de decisión reducen la posibilidad de permitir que se genere estrés. Contribuyen también a reducir la probabilidad de aparición de conductas de mobbing aspectos como el aumento del nivel de autonomía, los asociados a la anulación de la ambigüedad de rol, los relacionados con la evitación y solución del conflicto y los encaminados a la mejora de las condiciones pobres del trabajo que reducen el apoyo social entre los compañeros. Este esquema no quedaría completo si no se añadieran, dentro de este nivel:

El diseño de la tarea.

El diseño de las relaciones sociales y la integración en el grupo humano.

La evaluación de riesgos.

El análisis de los puestos de trabajo y el conocimiento, al menos de esta manera de las posibilidades de los trabajadores de que se aumente el control del trabajo y se puedan diseñar, con mayor propiedad, planes de formación.

Planes de formación y reuniones formativas sobre el propio trabajo y los aspectos que le conciernen más estrechamente, sobre todo si tiene riesgo de violencia.

La definición y cuidado del clima laboral, sobre todo en lo que a variables de relación se refiere.

La supervisión y tutela del empresario, desde el punto de vista de la mera revisión de políticas y resultados, así como el análisis de incidentes al respecto.

Otra medida preventiva hace referencia a los cambios en los sistemas de liderazgo-dirección, en este campo se trataría de incorporar habilidades para el reconocimiento de los conflictos y su adecuado manejo. Es importante tener capacidad para reconocer las señales de advertencia de un proceso de mobbing en sus momentos más tempranos.

No sólo basta con prever de entrenamiento en la línea intermedia de la estructura, la probabilidad de que se produzcan cambios se incrementa sí:

Se practica un nuevo estilo de gestión-liderazgo desde los niveles más altos de gestión. La incorporación de nuevos valores a la cultura de las organizaciones se ha mostrado más eficaz cuando se lleva a cabo un proceso de cambio de arriba hacia abajo.

El establecimiento previo de la política preventiva y concretamente en materia de violencia, junto con la implicación real de la alta dirección en la materia, contribuirán al cambio cultural encaminado, entre otros aspectos, al de la resolución constructiva de conflictos.

Los nuevos estilos de liderazgo se aprenden en el trabajo, en situaciones reales y no tanto en talleres de trabajo fuera de la organización. Por tanto hay que procurar que la formación relativa a la mejora de estos métodos de gestión se desarrolle en situaciones en las que resulte fácil hacer una transferencia de lo aprendido a la situación real en la que ha de ser aplicado.

Mejora de los sistemas de comunicación ascendente, horizontal y descendente.

Sistemas (mediación, arbitraje, actuación) escritos y aprobados por los distintos estamentos.

Establecimiento de sistemas de moderación y arbitrio en función de las distintas fases del modelo de resolución de conflictos.

Uno de los primeros modelos que explicaron la conducta de acoso sexual fue el modelo sociocultural expuesto por Gruber y Bjorn en 1986, donde se explica que por factores culturales el hombre dentro de la sociedad goza de un mayor poder; más tarde en 1992, aparece otro modelo explicativo que tiene que ver más con el rol ejercido por las personas en sus lugares de trabajo, es el expuesto por Scott y Sheffey donde explican que en el caso de las mujeres, éstas se ven envueltas en dos tipos de roles, el de género y el laboral, el acoso ocurre por que prima el rol sexual y las mujeres son observadas así, más que por su rol laboral. (Lubertino, 2002; citado por Sierra, Jiménez y Navarro, 2005)

De los modelos más representativos que se encuentran en la teoría son los desarrollados por Kerst y Cleveland en 1993, que se explica el acoso sexual como relación de poder o jerarquía, donde una posición superior ejerce “dominio” sobre los demás subalternos. Por su parte Fitzgerald y Cols en 1995 proponen que el acoso se presenta por factores de cultura organizacional, quiere decir, como observan los empleados el acoso sexual dentro de la organización, que relevancia se le da y que se encuentra delimitado como acoso sexual y que no, si la misma empresa capacita o tiene políticas referentes al acoso sexual, también hace referencia a como se tienen estipulados los roles sexuales quiere decir el alcance que tienen hombres y mujeres dentro de la organización y estos como se encuentran constituidos dentro del grupo laboral. (Palacios y Valencia, 2004; citado por Sierra, Jiménez y Navarro, 2005)

El modelo interactivo de Chapell y Di Martino (1998), que está basado en el modelo de Poyner y Warner el cual reconoce que el riesgo de sufrir violencia depende de la interacción de diversos factores potenciales. Estos autores incluyen dentro de su modelo diversas variables que determinarán la expresión de violencia en el contexto laboral

dentro de las cuales se encuentra el “agresor”, que puede ser cualquiera persona cliente, colega, compañero de trabajo, o un extraño de la institución. Los investigadores consideran que existen numerosos factores de riesgo para que una persona utilice la agresión como medio para relacionarse. Entre ellos se puede destacar una “historia previa de violencia”, “pertenecer al sexo masculino” que de por si parece justificar actitudes que son aceptadas socialmente en las mujeres. Ser “joven” estar “bajo los efectos de drogas” o con “diagnostico de enfermedad mental “tener un “comportamiento agresivo” estar “sometido a fuerte estrés” o “poseer cierta inmadurez” que permite ser fácilmente influenciado para adoptar este tipo de comportamiento.

Así mismo, estos autores consideran que para que una persona se transforme en “victima” deben existir también algunos factores asociados a ello; estos son “apariencia” un “estado de salud alterado” en los trabajadores, “sobrecarga” y “estrés” los que pueden precipitar respuestas agresivas. Del mismo modo la “edad” y la “experiencia” estarían relacionadas con el manejo de situaciones difíciles. También se considera que el sexo es determinante en los que respecta a conductas violentas, siendo los varones mas propensos a responder de una manera agresiva a muchas situaciones en el lugar de trabajo y las mujeres mas propensas a la victimización.

El “ambiente” es otra de las variables consideradas dentro de este modelo, puesto que tanto el agresor como la victima interactúan dentro de un contexto laboral, el puede ofrecer condiciones que permitan el desarrollo de actitudes violentas, como ocurre en lugares llenos de publico , mal ventilados, sucios y ruidosos. Tan bien, una organización deficiente puede hacer una distribución poco equitativa del trabajo, sobrecargando a algunos de sus empleados mientras que otros permanecen relativamente inactivos. Un ambiente de trabajo donde prima la autocrítica, con personas trabajando en forma aislada, desconfiando el uno en el otro, en actitud defensiva, constituye un mayor riesgo de violencia a diferencia de lo que ocurre en un ambiente participativo, de mutua colaboración, tolerancia racial e igualdad de oportunidades.

Así como se ha considerado el ambiente laboral como un factor probable de riesgo en el desarrollo de la violencia, en este contexto también los investigadores advirtieron que existían “situaciones de riesgo en el trabajo” tales como “trabajar con público” trabajar con objetos de valor”, “trabajar con personas estresadas” “trabajar solo” . En lo que respecta al trabajo con el público, las razones para que se manifieste un comportamiento violento pueden ser múltiples, como ocurre cuando existe una percepción de mala calidad de atención, o el usuario percibe un comportamiento

displicente y despreocupado de quien lo atiende, o cuando siente que sus derechos han sido vulnerados.

Trabajar con “personas con distress” también constituye una situación de riesgo dentro de las cuales es posible considerar el contacto con personas ancianas, con desordenes psiquiátricos o bajo efectos de alcohol, lo que los hace física o verbalmente violentos. Así mismo, considera que el personal que trabaja en el área de la salud, especialmente en urgencias y hospitales psiquiátricos, son potenciales víctimas de violencia.

Según estos autores, la violencia ejercida en el contexto laboral no solo tendría efectos sobre la víctima, quien se siente humillada, desmotivada, con pérdida de confianza y autoestima, sino también sobre la empresa u organización que ve afectada su imagen corporativa, las relaciones interpersonales, la organización del trabajo, productividad, ambiente laboral, reducción en el número de clientes, por señalar algunos. Este modelo permite conocer todos aquellos elementos que, de una u otra forma, pudieran incidir en la expresión de actos de violencia no solo en contextos laborales, sino en muchos otros, lo que facilita la identificación de factores potenciales y reales en la manifestación de la violencia y permite de alguna manera planificar acciones destinadas a la prevención. (Paravic, Valenzuela y Burgos, 2004).

La ley de Prevención de Riesgos Laborales de España define la política preventiva como un “proceso que se concreta en el documento mediante el cual la organización expresa formalmente las directrices y objetivos generales relativos a la prevención de riesgos laborales, determinando las funciones y responsabilidades en este campo”.

También la prevención del acoso moral en el trabajo es uno de los objetivos de la Comunicación de la Comisión Europea sobre la nueva estrategia en materia de salud y seguridad en el trabajo. En particular, la Directiva del Consejo de 1989 (89/391) contiene disposiciones básicas sobre la salud y la seguridad en el trabajo y hace responsables a los empresarios de velar para que los trabajadores no enfermen en el trabajo, incluso a causa del acoso moral.

La prevención del acoso psicológico en el trabajo puede abordarse aplicando diferentes medidas comprendida dentro de las obligaciones empresariales en prevención de riesgos laborales. Reconociendo el carácter multifactorial (factores individuales, sociales y laborales) existen una serie de factores de riesgos psicosociales que deben ser abordados desde una acción preventiva integral. La acción preventiva sobre el acoso psicológico y la mejora de las condiciones de trabajo pueden ser gestionados mediante

la evaluación de unos indicadores de mejora, entre otros: Medidas de satisfacción en el trabajo, de clima laboral, índices de rotación, movilidad en el interior de la empresa o tasas de absentismo.

Constituyen medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, según la ley 1010 de 2006 de Colombia:

Los reglamentos de trabajo de las empresas e instituciones deberán prever mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo para superar las que ocurran en el lugar de trabajo.

La víctima del acoso laboral podrá poner en conocimiento del Inspector de Trabajo con competencia en el lugar de los hechos, de los Inspectores Municipales de Policía, de los Personeros Municipales o de la Defensoría del Pueblo, a prevención, la ocurrencia de una situación continuada y ostensible de acoso laboral.

Quien se considere víctima de una conducta de acoso laboral bajo alguna de las modalidades descritas en la presente ley podrá solicitar la intervención de una institución de conciliación autorizada legalmente a fin de que amigablemente se supere la situación de acoso laboral.

## **Capítulo sexto**

### **Conclusiones**

Cuando las condiciones de trabajo o el acceso a un empleo satisface no sólo sus necesidades básicas, como vivienda, comida, vestir y economía para obtener una buena calidad de vida; sino que además cubre los otros aspectos positivos del trabajo como el salario, el contacto social, la actividad física y mental, el desarrollo de una actividad con sentido, y en general la producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de todos los trabajadores, mejora el nivel de salud de las población en general.

Según Pereira (2000), la salud ocupacional se refiere al resultado de un conjunto de actividades interdisciplinarias con el fin de aportar conocimientos propios y particulares en beneficio de cada trabajador y de la organización laboral, en la cual se desempeña, tendientes a mantener y mejorar las condiciones de vida y el mayor nivel de desempeño, tanto del trabajador como de su organización.

Las relaciones personales, la integración de las personas en los grupos son necesarias para la creación de un clima social favorable para el funcionamiento y desempeño adecuado de las labores dentro del contexto laboral, y como una de las principales medidas para evitar la violencia en el puesto de trabajo, sea física, psicológica o laboral, constituida como un conjunto de conductas de agresión física o verbal, amenazas y humillaciones en el puesto de trabajo, dando paso a conductas de acoso laboral, dentro de las que se destaca la desacreditación profesional al trabajador y/o explotación de sus funciones en el lugar de trabajo; el acoso psicológico o también llamado acoso moral, que hace referencia al maltrato verbal y físico constante y frecuente, con el fin de castigar, angustiar, someter, atemorizar, y romper la resistencia psicológica del trabajador para que renuncie o deje su puesto de trabajo; y el acoso sexual, entendido como cualquier tipo de acercamiento o presión de naturaleza sexual tanto física como verbal que no es deseada por el trabajador acosado.

La violencia laboral se refiere a una relación de constante y frecuente abuso, maltrato, dominancia, explotación, y humillación, entre otras, a nivel físico, psicológico, social y económico, que se da en el contexto laboral por parte de trabajadores que de alguna manera tienen influencia de mando o superioridad sobre sus subordinados y donde lo que generalmente se busca es el abandono del puesto de trabajo estos últimos por medio de ataques verbales y personales (insultos, bromas pesadas, acoso psicológico, chantajes, menosprecio, calumnias, rechazo, humillaciones, etc.) e incluso violencia física (gritos, invasión de la vida privada, acoso sexual, no tener en cuenta problemas físicos o de salud, etc.).

Las interacciones y la integración de las personas en los grupos dentro de una organización son necesarias para la creación de un clima social favorable para el funcionamiento y desempeño adecuado de las labores, y como una de las principales medidas para evitar la violencia en el puesto de trabajo, sea física, psicológica o laboral.

El estrés laboral no está determinado solamente por el nivel de exigencias del trabajo, sino por la adecuación de las demandas a los recursos y capacidades del trabajador, y a la formación, autonomía y autoridad sobre la tarea (Artacoz y Moncada, 1997).

Lazarus y Folkman (1980), definen el estrés psicológico como "una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar." Así mismo, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) en 1998, agencia federal en Estados Unidos responsable de hacer investigaciones y recomendaciones para la prevención de las enfermedades y heridas asociadas con el trabajo, adopta esta definición de estrés de trabajo como nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador

En cuanto a investigaciones y estudios realizados sobre violencia laboral, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996) realizó una encuesta y según el informe, Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra señalaron las tasas más elevadas de agresiones y de acoso sexual. A manera general el informe señala que los brotes de violencia "que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que ese problema rebasa, en efecto, las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales". En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como taxistas, personal del servicio sanitario, personal docente o

el trabajo solitario, sobre todo en el turno noche de los comercios, existe un grado de riesgo a la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones; y que además, dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres.

Actualmente a nivel mundial y nacional se han creado leyes que buscan la prevención, el control y el castigo o sanciones justas de las conductas violentas en el sitio de trabajo, cualquiera que sea su modalidad, e incluso dependiendo de cual sea la víctima y su acosador. Esta problemática de violencia laboral que se vive sólo podrá atenuarse en la medida en que las personas afectadas denuncien dichos casos de violencia laboral en cualquiera de sus formas, y en la medida en que todos los países que cuenten con dichas leyes que sancionen las agresiones y maltratos a los empleados se cumplan de manera inmediata.

El conocimiento y manejo de los aspectos legales de la violencia laboral contribuyen a la prevención, control y en caso de presentarse, la sanción de las diversas modalidades de abuso y/o violencia laboral.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España dice que "es obligación del empresario en la prevención de los riesgos laborales garantizar una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo", adoptando en el marco de sus responsabilidades "cuantas medidas sean necesarias" para tal fin, siguiendo un sistema de gestión y planificación de las actividades preventivas.

En Latinoamérica, donde todavía no se tiene la rigurosidad para detectar, controlar y castigar estas conductas, sin embargo en los países donde el acoso sexual es tomado en cuenta para hacer legislaciones al respecto son Costa Rica, El Salvador, Paraguay, Ecuador, Brasil (Tamayo, 2003)

La ley 1010 de 2006 de Colombia tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, el acoso laboral y otros hostigamientos.

Han surgido diversos modelos explicativos y descriptivos de algunos autores que buscan mostrar el proceso de origen de la violencia en el contexto laboral, los cuales permiten la evaluación y análisis de esta problemática y facilitan su prevención, entre los que es apropiado resaltar el modelo interactivo de Chapell y Di Martino (1998), que esta basado en el modelo de Poyner y Warner el cual reconoce que el riesgo de sufrir violencia depende de la interacción de diversos factores potenciales.

Estos planteamientos han permitido considerar como una necesidad fundamental, que en toda organización exista un psicólogo, que pueda implementar medidas o estrategias, para la prevención, control, e intervención de este fenómeno, pues esta claro que la violencia laboral puede llegar a afectar negativamente el trabajo de una persona, afectarla en su formación profesional, en su puesto de trabajo, en la continuidad en su empleo, etc., y por consiguiente, esto genera un ambiente de trabajo intimidatorio, incomodo y humillante para quienes son acosados en una empresa.

A manera de recomendación, es muy importante que futuras investigaciones que se emprendan con relación al tema de violencia laboral en Colombia, revelen con más detalle resultados evidentes de otras investigaciones realizadas en el país e incluso a nivel mundial sobre las características de los puestos de trabajo que hacen a los trabajadores más vulnerables a la Violencia Laboral e incluso continuar la búsqueda de instrumentos y estrategias que permitan identificar y evaluar los diferentes aspectos que incluyen la violencia laboral, por consiguiente, obtener una visión más amplia y completa de la violencia en el contexto laboral en todo el mundo y conocer la medidas preventivas y sanciones que se imponen, las diferencias entre ellas y cuales suelen ser las causas comunes mas recurrentes que propician la violencia en el puesto de trabajo.

### Referencias bibliográficas

Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (Cinterfor/OIT). *Violencia en el trabajo*. Tomado de [http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue\\_gen/viol\\_tra.html](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue_gen/viol_tra.html)

Instituto social y político de la mujer. *Acoso sexual*. Tomado de <http://www.ispm.org.ar/acososexual.htm>

Ley 1010 tomada de [http://www.suratep.com.co/legislacion/articulos/677/Ley\\_1010](http://www.suratep.com.co/legislacion/articulos/677/Ley_1010)

Los hechos. *Violencia laboral*. Tomado de <http://www.ispm.org.ar/violencia/images/hechos/v-laboral.html>

Ministerio de Protección Social, (2004) *violencia en el trabajo: formas y consecuencias de la violencia en el trabajo, con el apoyo de la Universidad de Antioquia, Colombia*.

Minor psicología organizacional (2006). *Módulo Salud Ocupacional*. Universidad Tecnológica de Bolívar.

Organización Internacional del Trabajo (1998). *Cuando el trabajo resulta peligroso*. Tomado de <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/26/violence.html>

Paravic, Valenzuela y Burgos (2004). *Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud*. Tomado de <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v10n2/art07.pdf>

Sánchez, Valenzuela y Solares (2001). *Percepción de violencia que afecta a las profesionales de enfermería*. Tomado de [http://www.colegiodeenfermeras.cl/pdf/violencia\\_enfermeria.pdf](http://www.colegiodeenfermeras.cl/pdf/violencia_enfermeria.pdf)

Scialpi (1999). *Violencia laboral y desamparo institucional aprendido*. Citado en la revista jurisprudencia argentina (2005). *Mobbing el acoso psicológico en el ámbito laboral*. Tomado de <http://www.acosomoral.org/pdf>

Sidrón (2001). *Violencia en el lugar de trabajo*. Tomado de <http://pdf.rincondelvago.com/acoso-psicologico-laboral.html>

Sierra, Navarro y Jiménez (2005). *Acoso Sexual: Revisión metodológica y conceptual* Universidad Tecnológica de Bolívar.

[Velázquez \(2001\)](#). *Los riesgos psico-sociales en el trabajo*. Tomado de <http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales1.htm>