

Cornisa: VIOLENCIA LABORAL DESDE LA SALUD OCUPACIONAL

Factores Relacionados con la Violencia Laboral Vistos Desde la Perspectiva de la Salud
Ocupacional

Marola Benítez Arenas y Pamela M. Cortina Posada

Universidad Tecnológica de Bolívar

Minor en Psicología Organizacional

Programa de Psicología

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Cartagena de Indias D. T y C.

2011

Factores Relacionados con la Violencia Laboral Vistos Desde la Perspectiva de la Salud
Ocupacional

Marola Benítez Arenas y Pamela M. Cortina Posada

Deniris Acosta Trejos

Asesora de Monografía

Minor en Psicología Organizacional

Universidad Tecnológica de Bolívar

Programa de Psicología

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Cartagena de Indias D. T y C.

2011

Señores

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Cartagena

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito informales que la Monografía titulada Factores Relacionados con la Violencia Laboral Vistos Desde la Perspectiva de la Salud Ocupacional ha sido desarrollada de acuerdo a los objetivos establecidos. Como asesora del trabajo considero que es satisfactorio y amerita ser presentado por las autoras.

Atentamente,

Ps. DENIRIS ACOSTA TREJOS

Tabla de contenido

	Paginas
Resumen	6
Introducción	7
Justificación	9
Problema de investigación	11
Objetivos	13
General	13
Específico	13
Método	14
Tipo de Investigación	15
Fuentes de información	15
Unidad de análisis	15
Procedimiento	16
Factores relacionados con la violencia laboral visto desde la perspectiva de la Salud Ocupacional	17
Salud y trabajo	17

VIOLENCIA LABORAL DESDE LA SALUD OCUPACIONAL	5
Salud ocupacional	19
Factores de riesgo psicosocial	20
Violencia laboral	23
Tipos de violencia laboral	25
Acoso moral	27
Acoso psicológico	28
Acoso sexual	29
Acoso laboral	30
Características de la víctima	31
Características del victimario	32
Características de los cómplices	33
Características de la organización	33
Aspectos legales	37
Investigaciones y Estudios	40
Discusión y conclusión	45
Referencias	45

Resumen

La presente revisión bibliográfica pretende presentar una contextualización acerca de factores relacionados con la violencia laboral vistos desde la perspectiva de la salud Ocupacional, así como sus características y consecuencias, los tipos de violencia que se pueden presentar en una empresa entre las que se encuentran, el acoso, que puede presentarse como psicológico, moral y laboral; y algunas de las leyes que respaldan estas condiciones a nivel mundial y en Colombia.

Para poder llevar a cabo esta monografía fue necesaria la revisión de artículos, teniendo como preferencia aquellas investigaciones que fueron realizadas los últimos quince años. Como conclusión se observó que las investigaciones realizadas en cuanto a Factores Relacionados con la violencia laboral vistos desde la perspectiva de la salud ocupacional muestran nuevas medidas a tomar y nuevos enfoques, además apunta a confirmar que tan protegidos dentro de las organización se sienten los empleados sobre las situaciones y riesgos a los que se ven expuestos a diario en los sitios de trabajo dentro de la Empresa

Palabras claves: Violencia laboral, Salud y Trabajo, Salud Ocupacional, Acoso Moral, Acoso Psicológico, Acoso Laboral, Características de la Víctima.

Introducción

El presente documento monográfico, tiene una doble finalidad, inicialmente es de interés académico, como requisito para optar al grado y segundo con el objetivo de mostrar una panorámica de las distintas conceptualizaciones e investigaciones que se han realizado acerca de la violencia laboral. Para lograr lo anterior, fue necesaria la búsqueda de diferentes estudios e investigaciones que se hubieren realizado con anterioridad acerca de la temática.

Para dar inicio a esta monografía, fue necesario en primera instancia hallar la relación entre Salud Ocupacional y Violencia laboral con la finalidad de contextualizar a los lectores sobre la incidencia de la violencia en la salud del trabajador; para esto se investigaron autores como Mañas (2001, citado por Gómez, 2007), Martínez (2007); Pascucci de Ponte (2004, citados por Pedriel, Castriota & Viñuela, 2008), Piñuel y Zabala (2001), que en efecto corroboraron que la violencia laboral puede influir de manera negativa en la salud de los trabajadores.

Por otro lado y como complemento a lo anterior, se indagó sobre los tipos de violencia laboral, características de la víctima-victimario, Cómplices y de la Organización con respecto a la violencia laboral. En estos apartados los autores más citados fueron Guevara (2005), Riquelme (2006), Sáez (2000), Rodríguez López (2004), Fornés (2003), Meseguer, Soler, García, Sáez y Sánchez (2007). Así mismo, se examinó la importancia de las contribuciones de Leymann (1996, citado por Mansilla, 2006) como precursor del estudio, su mayor aporte fue el inventario que identificaba las conductas morales que tenía que soportar el individuo sometido a acoso psicológico en el entorno laboral.

También, se profundizó en otros pioneros europeos en esta materia, entre ellos Hirigoyen (1998) experta en el análisis de hostigamiento moral en el entorno laboral y psicológico. De igual forma se presentan las leyes que regulan a nivel mundial y en Colombia la presencia de violencia en los sitios de trabajo en la cual se encontraron que no siempre en las organizaciones se cuenta con todas las garantías en el ejercicio laboral. Precisamente, es ahí donde vienen los problemas de salud causados por trabajo ya sean físicos o mentales, es por eso que en la gran mayoría de países existe una amplia normatividad con leyes que protegen a los trabajadores y que les garantizan el pleno cumplimiento de sus derechos. En este mismo orden de ideas en Colombia existe la Ley 1010 (2006) en la que se explican las modalidades que hacen parte del acoso laboral como lo son el maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento, la inequidad y la desprotección social por medio del que reciba, al igual en la normatividad se afirma que todas las organizaciones deben velar por la salud de las personas que trabajan en ella por medio de reglamentos de trabajo y de mecanismos de prevención.

Después de haber dado este recorrido a través de la historia de la violencia laboral desde la salud ocupacional, se encontraron algunas limitaciones pues se hace necesario promover más investigaciones e impulsar el desarrollo de estudios que busquen ir más allá y mostrar, en palabras del acosado, las conductas violentas, sus efectos y lo que dicho fenómeno significa para quien lo padece. Se espera una mejor comprensión de lo que se considera violencia organizacional y justifique estudios posteriores.

Justificación

Las empresas donde la salud ocupacional es un principio, garantizar las condiciones favorables que mantengan un nivel de satisfacción alto en sus empleados, es una obligación, sin embargo, es contradictorio este deber con la realidad, numerosos estudios han coincidido con las crecientes cifras de todo tipo de violencia laboral (Mañas, 2001, citado por Gómez, 2007; Martínez, 2007; Pascucci de Ponte 2004, citados por Pedriel, Castriota & Viñuela, 2008; Piñuel & Zabala, 2001), esta revisión conceptual y metodológica busca mostrar la evolución a nivel mundial y nacional del concepto de violencia laboral; y de qué manera se concebía y cómo se percibe en la actualidad.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2003), se estima que en el mundo los riesgos ocupacionales, incluida la violencia dentro de la organización, ocasionan 270 millones de accidentes; cada año hay dos millones de muertes en el trabajo, anualmente se presentan 160 millones de enfermedades profesionales no mortales, de las cuales 10% son enfermedades mentales ocasionadas por factores de riesgo ocupacionales de tipo psicosocial, entre los que empieza a considerarse la violencia en trabajo que puede presentarse como acoso moral, hostigamiento, aislamiento, amedrentamiento o acoso sexual, que generalmente ocurre en situaciones en las que una persona goza de algún tipo de poder dentro de la organización e inclusive hasta terceros que estén vinculados con los anteriores y se utiliza este poder para demandar o exigir un trato verbal, sexual y/o físico.

Es por esto que este trabajo de grado se interesa por mostrar la evolución de la contextualización de la violencia laboral vista desde la salud ocupacional en las organizaciones; además de ser un complemento de las secuencias iniciales de temas de

investigación de monografías anteriores y continuar así mismo con una descripción conceptual y concreta.

Cabe resaltar que este trabajo de grado es de importancia para la Universidad Tecnológica de Bolívar puesto que ha venido desarrollando durante los últimos años un trazo de investigaciones concernientes a temas ligados con la violencia laboral como lo son: Violencia laboral en Colombia (Sierra, Jiménez & Zurita, 2006), identificación de factores de riesgo psicosocial del Ambiente de trabajo en los empleados administrativos de una empresa dedicada al suministro de personal (Sierra, Baena & Cruz, 2006), entre otros.

Este proyecto de grado es de gran beneficio para todo educando incluso profesionales del área de la psicología de la salud y organizacional, ya que servirá de marco de referencia acerca del tema de violencia laboral, ensanchar sus conocimientos con relación a este tema, y estar al tanto así del horizonte real dentro de las organizaciones; también éste es de utilidad para las compañías, pues son ellas las que favorecen la presentación de esta problemática y son las que deben tomar medidas protectoras y establecer los mecanismos necesarios para controlar y si es posible erradicar este fenómeno del medio laboral.

Problema de Investigación

Es de notar, que uno de los problemas que afectan la salud laboral de los trabajadores está relacionado con la violencia laboral, el cual puede presentarse de diferentes maneras y en diferentes contextos. De acuerdo con la OIT (2003) la violencia laboral son todas las acciones, comportamientos e incidentes negativos o mal intencionados lanzados por un empleado hacia un compañero en ejercicio de su actividad laboral o como consecuencia de la misma, y que pueda causar en este último una agresión, lesión, humillación o amenaza.

Acorde a lo anterior, se puede inferir que este tipo de comportamientos irracionales, no sólo suceden en países subdesarrollados, sino alrededor del mundo en las organizaciones de todas las áreas económicas. Tanto así, que en aras de promover el bienestar integral del trabajador en Colombia, El Congreso de la República aprobó la ley 1010 del 2006 que decreta que: “toda acción, agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo a la dignidad humana que se ejerce sobre quienes realizan actividades económicas en una relación laboral privada o pública debe ser definida, prevenida, corregida y sancionada”, buscando de esta manera que todas las empresas velen por brindar las mínimas garantías a sus empleados, evitando así la presencia de este tipo de acciones.

Así pues, resulta de gran relevancia el estudio del tema de la violencia laboral, desde la salud ocupacional, teniendo en cuenta que ésta pretende buscar un equilibrio o un bienestar integral para el trabajador. Es en este punto donde nace la pregunta ¿cómo se ha concebido teórica y metodológicamente el concepto de violencia laboral desde la perspectiva de la salud ocupacional?

Para dar una respuesta certera a este interrogante, es necesario indagar sobre los aspectos más estudiados acerca de la violencia laboral y salud ocupacional, así como también, temas como las características propias de las personas que resultan siendo víctimas o victimarias de la violencia en los sitios de trabajo, los diferentes tipos de violencia que se presentan, las leyes existentes que regulan la ocurrencia de actos violentos en el trabajo, los cuales resultan ser factores relevantes en los estudios que se han realizado con anterioridad y que seguirán siendo de gran importancia para investigaciones futuras.

Objetivos

Objetivo General

Identificar a través de una revisión bibliográfica los aspectos conceptuales y metodológicos que se han trabajado para el abordaje del tema de Violencia Laboral desde la perspectiva de la Salud Ocupacional

Objetivos específicos

Examinar estudios e investigaciones realizados en el tema de la violencia laboral que permitan ampliar la conceptualización, tipología y características.

Identificar las leyes que se vienen implementando a nivel mundial así como en Colombia, para regular la presencia de la violencia laboral y sus componentes como el acoso sexual, acoso laboral, acoso psicológico y acoso Moral.

Examinar el impacto que tiene la presencia de la violencia laboral en las diferentes organizaciones.

Método

Tipo de Investigación

Para realizar esta monografía, se llevó a cabo una revisión bibliográfica profunda, de tipo descriptiva, con la cual se pretendió analizar y ordenar la información hallada acerca de la Violencia Laboral, viendo esta como una posible problemática que debe ser trabajada desde la salud ocupacional, ya que afecta significativamente a la eficiencia del recurso humano, deteriora la salud física y mental de los trabajadores afectados.

Fuentes de Información

En su gran mayoría las fuentes de información utilizadas para recopilar datos fueron secundarias: publicaciones virtuales y revistas, al igual que documentos de fuentes de organizaciones internacionales como la OIT y páginas gubernamentales (Congreso de la República de Colombia) donde se citó la ley 1010 que sustenta las leyes con respecto a la violencia laboral en Colombia.

Unidades de análisis

Para la realización de este documento monográfico, se realizó una búsqueda de artículos y antecedentes con respecto al tema de la Violencia Laboral en las organizaciones, para de esta manera conocer la evolución del concepto a nivel mundial y nacional, conocer las diferentes contextualizaciones del tema, para identificar características de la víctima, victimario y de la organización, tipologías, causas y consecuencias.

Este documento está constituido por varias temáticas relacionadas con la violencia en las organizaciones, primero una relación entre la contextualización de la salud ocupacional y el

trabajo con la violencia en los sitios de trabajo, luego una caracterización de los diferentes tipos de violencia laboral y características de las víctimas y victimarios ante este flagelo. En el tercer apartado se hace referencia a los aspectos legales a nivel mundial y en Colombia alrededor de la violencia en los sitios de trabajo. Por último, se realiza una presentación de los resultados encontrados de todas las temáticas mencionadas con anterioridad.

Procedimiento

Para poder cumplir con este documento monográfico se llevaron a cabo diferentes fases, enumeradas y explicadas a continuación:

1. En esta primera fase, se hizo una búsqueda de información general y artículos relacionados con el tema de la Violencia Laboral, para de esta manera entregar una propuesta oficial del tema monográfico.
2. En esta segunda fase se hizo una investigación más exhaustiva en búsqueda de información más exacta y precisa, consultando artículos, revistas, estudios e investigaciones que hayan sido realizadas con respecto al tema de la Violencia Laboral en las organizaciones.
3. Para esta tercera fase se realizó una recopilación, análisis y estudio de las investigaciones acerca de los temas y conceptos obtenidos con respecto al tema, para luego realizar la organización de la información.
4. En esta fase se organizó y plasmó la información obtenida y analizada de los estudios e investigaciones con respecto al tema de la Violencia Laboral para completar el documento.

5. Por último, se realizaron las correcciones sugeridas por el asesor al documento monográfico final, para hacer su posterior entrega.

Factores Relacionados con la Violencia Laboral desde la Perspectiva de la Salud Ocupacional

A través de la historia se ha podido evidenciar que dentro del sitio de trabajo los empleados están expuestos a un sin número de factores que ponen en riesgo su salud y por ende su bienestar integral. Estos factores perturbadores pueden ser técnicos como el ruido, la luminosidad, la electricidad, sustancias químicas, entre otros, sin embargo, dichos factores también pueden ser de carácter psicosocial como la carga laboral, la característica de la tarea, la organización del empleo y las características del empleo, que de una u otra manera tensionan el ambiente de trabajo provocando incluso violencia entre empleados.

Es por lo anterior que surge la necesidad de contextualizar el ciclo de la violencia laboral, empezando por entender la relación entre la salud y el trabajo. A continuación se profundizará la teoría y la práctica para su mejor comprensión.

Salud y Trabajo

Primeramente, es importante destacar que la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Constitución de 1946, define salud como “el estado de completo bienestar físico, mental, espiritual, emocional, social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Parra, 2003), esto implica que, todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas: afectivas, sanitarias, nutricionales, sociales y culturales. En este sentido y en relación con el concepto de salud, al asignar tareas específicas a los empleados es indispensable evaluar su estado físico, sus habilidades intelectuales y su composición familiar, para que así no puedan ocasionar un peligro a la misma (Díaz & Añez, 2009).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2000) considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud, ya que, cuando existe un ambiente laboral con condiciones favorables, el trabajo logra un aporte positivo tanto a los empleados (en cuanto a su salud) como a las organizaciones, pues la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general se pronuncian como factores recurrentes.

Parra (2003), también, enumera otros aspectos positivos entre la actividad laboral y la salud, en los que se encuentran: el salario, que permite la adquisición de bienes para satisfacer las necesidades básicas y para el mejoramiento del bienestar individual y grupal; la estimulación de la actividad física y mental, que ayuda a mantener un buen estado de salud; el contacto social, que brinda beneficios como el apoyo emocional y el desarrollo afectivo; y el desarrollo de una actividad con sentido, es decir, el trabajo permite a las personas ser útiles para la sociedad y para sí mismas.

Por otro lado, cuando las condiciones laborales no son las mejores, es decir, el salario no es justo, las maquinarias o herramientas de trabajo no están en buen estado, la estructura física se encuentra en deterioro y además de eso, el trabajador soporta alto estrés, podríamos inferir que, en oposición a lo anterior, el trabajo se relaciona negativamente con la salud laboral (Parra, 2003). De esta manera se puede concluir entonces que, el trabajo y la salud son variables que si se correlacionan positivamente dan como resultado beneficios de alto impacto en al trabajador y a su vez a la sociedad que lo rodea.

Ahora bien, existen factores que son pocos reconocidos dentro del ambiente laboral pero que también afectan la salud, estos son los factores psicosociales. Al analizarlo con dicha monografía, se puede decir que, un ambiente hostil, en el cual se formen sucesos violentos en contra del trabajador, es capaz de causar daños o agravios a la salud. En este

sentido, tal es la importancia el estudio de la violencia laboral y su relación con la salud ocupacional, que sirve de prevención de actos violentos en el futuro y promoción de buenas prácticas en una empresa.

Salud Ocupacional

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1998) la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Luego de revisar esta definición de salud ocupacional, se podría resaltar que, tal concepto se evidencia cuando las circunstancias de trabajo o el acceso a un empleo compensan, no sólo las necesidades básicas como vivienda, alimentación, sino las secundarias como el vestuario y recreación mediante el salario, para lograr una buena calidad de vida. Asimismo, la salud ocupacional es aun necesaria porque, además cubre los otros aspectos positivos del trabajo como el contacto social, la actividad física y mental, y en general la producción de bienes y servicios necesarios para el bienestar de todos los trabajadores.

Mañas (2001, citado por Gómez, 2007) asevera que los escenarios de trabajo pueden actuar de forma negativa o positiva en la salud laboral, de modo que pueden optimizar el funcionamiento del organismo o agravarlo, e inclusive pueden llegar hasta la muerte. Como complemento a lo anterior la Psicología de la Salud Ocupacional se encarga de proteger y promover la seguridad e incremento de la calidad de vida laboral, la salud y el bienestar de los trabajadores. Definitivamente, su aplicación se muestra desde una

perspectiva más positiva, integral y sobre todo, se acomoda las necesidades actuales de la organización, para lograr una sociedad más saludable (Salanova & Llorens, 2009).

En este sentido, la salud en el trabajo y los entornos laborales saludables resultan condiciones esenciales para favorecer la salud y vida digna de las persona. Un contexto laboral sano es esencial, no sólo para conseguir la salud de los trabajadores, sino también para hacer una contribución positiva a la motivación laboral, productividad, la fluidez de relaciones laborales, la potencia de trabajo, el bienestar en el trabajo y la calidad de vida general (Vargas, Trujillo & Muñoz, 2010).

Se puede afirmar entonces que con el pasar del tiempo la Salud Ocupacional ha ido desarrollándose en cuanto a su identificación como parte primordial y prioritaria ya que el lugar de trabajo constituye un riesgo para el bienestar de los trabajadores cuando en éste ocurren peligros que son nocivas para su salud. Estas inseguridades pueden traer como resultado enfermedad, discapacidad, muerte y una disminución de la calidad de vida del trabajador y su familia (Carlos, 2009)

Es por ello que resulta relevante conocer la magnitud de los problemas a los que están expuestos los empleados, pues el trabajador percibe algún elemento o acción como un peligro que atenta contra su bienestar y es por lo anterior que surge la necesidad de realizar un panorama desde la salud ocupacional y de cómo está siendo vista la violencia laboral

Factores de Riesgo Psicosocial.

Son muchos los hechos lamentables de trabajo que se presentan a diario en las distintas organizaciones, esto debido a que sus trabajadores están expuestos aun sin número de eventos que atentan contra su bienestar integral y su desempeño en la empresa. Es por esto que resulta de gran importancia referirse al significado de los riesgos ocupacionales, y

a su vez a los psicosociales ya que, también son un factor determinante para la mantener el bienestar laboral.

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

En otra instancia, según el Ministerio de Protección Social (2004, citado por Sierra, Jiménez & Zurita, 2006), 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, dificultades de planeación y a la deficiente resolución de conflictos, que sin duda alguna son factores del trabajo que condicionan la aparición de la violencia llevando a que la víctima empiece a presentar cuadros de estrés.

Por otro parte, los factores de riesgos psicosociales han sido clasificados por autores como Sierra, Baena y Cruz (2006) como aquellos de tipo intralaboral, es decir, aquellos que están relacionados con la carga mental, física y temporal, y que afectan la percepción del individuo, la posibilidad de participación en la toma de decisiones, y en consecuencia su calidad de vida laboral.

Igualmente, se consideran riesgos psicosociales de origen extralaboral, todos aquellos factores que hacen referencia a aspectos externos al puesto de trabajo, los cuales están expuestas las personas diariamente, entre ellos la situación económica, social, ambiente familiar, educación y violencia. 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 sus

repertorios conductuales y sus procesos cognoscitivos. Es por esto que dentro de este marco conceptual se puede abordar la violencia laboral como un factor de riesgo psicosocial, pues como se verá a continuación, está directamente relacionado con las condiciones tanto intralaborales como extralaborales que le rodean al interactuar con las características individuales.

En la actualidad, Cuenca (2002, citado por Sierra, Jiménez & Zurita, 2006) manifiesta que se está comprobando la existencia de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico ya que presentan síntomas psicósomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral. Es factible 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.

Posteriormente, 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. En este caso, el empleado se ve afectado al tener desmotivación, bajas expectativas al trabajo y probablemente puede padecer algún tipo de trastorno psicológico.

Finalmente, se debe considerar como otro factor de riesgo laboral, el acoso, el cual 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. Estos factores permiten 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), la violencia laboral se define como toda acción, incidente o comportamiento 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 2003), tema objeto de este trabajo que se definirá con más amplitud a continuación. A continuación, en la sección siguiente se dará un completo informe de la violencia laboral, un la que aqueja en silencio.

Violencia Laboral

Con el pasar del tiempo el problema de la violencia organizacional ha sido ampliamente estudiado, ya que, esta problemática no es algo nuevo y no pertenece a una sola cultura o país, sino que al contrario, repercute en todas y cada una de las sociedades de manera silenciosa. De la misma forma, se hace necesario considerar que en las últimas tiempos este suceso se ha exacerbado, tomando un interés especial por parte de la sociedad científica en su tarea y atención desde un marco interdisciplinar (Martínez, 2007; Pascucci de Ponte, 2004, citados por Pedriel, Castriota & Viñuela, 2008).

Además, cuando la violencia se hace latente se establecen comportamientos, hechos específicos que van desde agresiones, violencia verbal y otras más refinadas como los cuchicheos, información importante, ordenar tareas despreciables o por debajo de su

capacidad, criticar su manera de pensar o divulgar aspectos de su vida privada, entre muchas otras (Martínez, 2007, citado por Pedriel, Castriota & Viñuela, 2008).

Así mismo, vale la pena resaltar los planteamientos expuestos por Scialpi (2001) quien define a la violencia en el trabajo como tomar a una persona como objeto de hostigamiento y acoso psicológico persistente, que conlleva críticas, aislamiento, chismes, injurias y ridiculizaciones. El impacto de este tipo de conductas es devastador. En este mismo orden de ideas Guevara (2005) sostuvo que la violencia laboral es cualquier maltrato físico o psíquico, agresión verbal o física, humillaciones, acoso y abuso contra un trabajador. También al respecto la revista trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT 1998), en la definición incluye comportamientos como violaciones, patadas, mordiscos y puñetazos, acoso, incluidos el abuso sexual y racista, coacciones, agresiones y victimización, mensajes ofensivos e insultantes.

Por otro lado, Carrión, López y Pando (2007, citados por Martínez & Cruz, 2008) tratan conceptualmente la discrepancia entre acoso laboral, violencia laboral y conflicto laboral como aspectos de relaciones psicológicas que suceden en el sitio de trabajo; asimismo, ellos argumentan que la diferencia existente entre estos conceptos se desglosa de la intencionalidad de las conductas, esto se debe a que para hablar de maltrato y abuso en el trabajo hay que observar la conducta y su duración, lo cual puede ser un rasgo generalizado de la organización o individual.

En el informe la violencia Laboral: un problema mundial, la OIT (1998) señala como comportamientos violentos en el trabajo los siguientes actos: homicidio, violación, atraco, lesiones, palizas, agresiones físicas, patadas, mordiscos, puñetazos, esputos, arañazos, pinchazos, pellizcos y actos análogos, intimidación, amenazas, ostracismo,

mensajes ofensivos, actitudes agresivas, gestos de rudeza en el uso del equipo y las herramientas de trabajo, comportamiento hostil, lenguaje soez, gritos, apodos, indirectas y silencio despreciativo.

Vale la pena mencionar que para Scialpi (2001), 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. Además, los efectos de la violencia laboral que exponen Barretto (2001 citado por Paravic, Valenzuela & Burgos, 2004) apuntan a graves daños en la salud mental y física, si ocurre consecutivamente, pues, tendrá una repercusión directa en la vida de las personas, arruinando su identidad, dignidad y las relaciones emocionales. La violencia laboral tiene múltiples tipos de manifestación, que a continuación se detallarán.

Tipos de violencia laboral

Al momento de ingresar a una compañía, el lugar de trabajo se transformará en un contexto social donde los individuos interactúan, socializan, definen pautas de comportamiento, comunican experiencias, conocen y evalúan el ambiente de trabajo, es por esto que se debe propiciar un adecuado clima laboral; donde la estructura social de la organización se conforma a partir de buenas relaciones interpersonales y de la buena interacción social. Sin embargo, estas relaciones pueden llegar a ser tan competitivas y hostiles, que se manifiestan en conductas violentas tanto físicas, como psicológicas.

En el informe realizado por Mansilla para la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, 2008) asegura que los trabajadores más indefensos ante la violencia laboral, son los que manipulan dinero, toman decisiones que afectan a las vidas de sus clientes o pacientes, los que trabajan en instituciones asistenciales, en mantenimiento, los que hacen turno nocturno y los que trabajan en solitario.

Continuando con la Violencia laboral es importante resaltar que, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, a través de la nota técnica de prevención 489 (INSHT. [NTP489], 1999) hace alusión a una de las clasificaciones más publicadas sobre tipos de violencia en el trabajo, la cual fue retomada por la OSHA (2002) donde se fracciona los sucesos violentos en tres grupos en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas.

La violencia I, se caracteriza por no existir un trato comercial o de usuario entre quienes la ejecutan y la víctima, es decir no existe contacto anterior entre el agresor y la víctima. Este tipo de violencia es emanada de atracos que ocurren en compañías comerciales, bancos, joyerías, personas que trabajan con intercambio de dinero como taxistas o dependientes.

La violencia II, a diferencia de la primera, hace referencia a una relación profesional entre el agresor y la víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras hay un intercambio de un bien y servicio como los conductores, seguridad pública, personal sanitario, profesores y vendedores. Finalmente la Violencia III, se manifiesta cuando hay un tipo de implicación laboral con el afectado como compañero de trabajo, superiores de relación personal como esposa o ex cónyuge, pariente, amigo, o con el lugar

donde se consuma la acción violenta porque se tiene aborrecimiento u odio hacia a esa zona (Riquelme, 2006).

Recurriendo a otra clasificación, también se puede distinguir entre violencia interna y externa. La violencia interna se produce dentro de la propia empresa, entre directivos, supervisores y trabajadores, y la violencia externa se da entre trabajadores y terceros, como los clientes, pacientes, estudiantes, proveedores y el público en general (OIT, 2003, citado por Mansilla, 2008).

Para terminar con la distinción entre los tipos de violencia laboral, se profundizara sobre el Acoso Moral, Acoso psicológico, Acoso sexual y Acoso laboral

Acoso Moral.

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

Ahora bien, el acoso moral en el trabajo se define como toda conducta abusiva, esto se gestos, palabras, comportamientos o actitudes que atentan, 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. Por su parte, Pares (2006) sostiene que el acoso moral en el trabajo tiene el objetivo de destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descrédito y la rumorología. Además, cuando se es practicado grupalmente, los efectos son mucho más adversos, de tal manera

que la víctima estigmatizada no puede defenderse, pues, no puede hablar o su palabra ya no tiene 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.

Ya profundizando en la indefensión, Toohey (1991, citado por Leymann, 1996) 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 que son sometidos a periodos muy largos a condiciones de trabajo psicológicamente muy degradadas, finalmente llegan a la consulta del médico y el especialista emitiendo diagnóstico de estrés. La crítica que él hace a las entidades de salud, es que se centra 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.

Acoso psicológico.

Dentro de los tipos de violencia laboral que se pueden generar en los contextos laborales, se encuentra el acoso psicológico, este es entendido como toda manifestación de conductas violentas de tipo psicológico, seguidas de forma repetida y alargada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otras que actúan frente a ellas desde un lugar de poder que no puede presentarse simplemente por abusos entre jefes y empleado, sino entre compañeros de una misma jerarquía. Dicha manifestación se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud (Fidalgo, Gallego, Ferrer, Nogareda, Pérez & García, 2008).

Acoso sexual.

El abuso y la violencia sexual son realidades presentes desde hace mucho tiempo y de las cuales hemos comenzado a tener conciencia social recientemente; sus causas son diversas y complejas, sin embargo, este es una manera de exclusión de género a partir de un aspecto legal como en su significación. Vale mencionar que el acoso sexual es otro tipo de consecuencia que también hace parte de los riesgos ocupacionales, más precisamente de los psicosociales. Asimismo, es comúnmente conocido por 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, entre otros.

Ahora bien, la balanza de la discriminación sexual se inclina siempre hacia un extremo y la prueba es que la totalidad de las víctimas son mujeres, aunque los hombres no están ajenos de ser igualmente blanco de acoso sexual. La dificultad entre género, reside cuando tiene relación con los roles asignados a los varones y a las damas en el modo social y económico, en la que se puede manifestar, inmediatamente, afectando a la situación de la mujer en la empresa (OIT, 2008).

Por otro lado, Kaupinen (1997, citado por Acevedo, Biaggil & Borges, 2009) afirma que estudios realizados en países europeos revelan que el acoso sexual en el trabajo no es un fenómeno aislado para un sin número de mujeres de la Europa Comunitaria. Los estudios realizados dan cuenta de una decadencia del sufrimiento psicológico de los trabajadores, estimándose que al menos, uno de cada diez trabajadores sufre hostigamiento psicológico en el trabajo. Genest, Christian y Col (2005, citados por Acevedo, et al. 2009; Einarsen & Stale 2005) postulan que, para exterminar la violencia laboral y sus extensiones

en el género, es fundamental analizar los múltiples factores que la envuelven, no sólo en una relación víctima/victimario, sino reconociendo las determinaciones sociales, culturales y organizacionales.

Acoso laboral.

Las víctimas de acoso laboral o Mobbing suelen ser débiles, es decir, se muestran ingenuas y presentan tendencia a culpabilizarse, y por lo tanto tienen cierta vulnerabilidad a las críticas, dudan de sus propias capacidades, se sacrifican por los demás y manifiestan una gran vitalidad. Autores como Piñuel & Zabala (2001) organizan tres condiciones necesarias para que se del acoso laboral, estas son: la confidencialidad de sus actuaciones, la culpabilización de las víctimas y la existencia de testigos mudos, o sea, de colegas que sin formar parte del grupo de acoso, viven los ataques pero no dicen nada, reconociendo a mecanismos de mando erróneos que culpabilizan a las víctimas.

Se ha llegado a afirmar que cualquier persona puede ser víctima de acoso laboral, sí se dan las condiciones adecuadas: un acosador que perciba a la persona acosada como una amenaza y un entorno laboral favorable para la aparición del acoso. De igual forma investigaciones sobre este tema han intentado encontrar la posible existencia de características que predispongan a las personas a ser víctimas, sin poder hallar un perfil de víctima (Mansilla 2008), sin embargo, se puede establecer que en cuanto a las características de personalidad y estrategias de afrontamiento, se evidencia que son personas poco cooperativas, con dificultad para controlar impulsos y emociones frente a las relaciones interpersonales. Por tanto, el individuo que es aislado de los demás, carece de la retroalimentación del intercambio social en su vida diaria, se vuelve desconfiado, depresivo, hostil, ansioso y prevenido, concibiéndose como una persona insegura al ser

señalada por los demás y por la forma en que los otros lo identifican y lo reciben.

Goffmann (1996, citado por Camargo & Puentes, 2010).

Siguiendo la teoría de los rasgos, la cual habla de características individuales que son más o menos estables a través del tiempo y de las situaciones (Cloninger, 2003), se observa que la personalidad del individuo frente a las conductas de acoso laboral percibidas pueden variar como forma para afrontar las conductas de acoso (Luna, 2003). Teniendo en cuenta lo anterior seguidamente se expondrá las características de las víctimas de violencia laboral, características de los victimarios, así como también las características de aquellas personas que se convierten en cómplices de la violencia en sitios de trabajo. Además hallara información sobre las características de la empresa que son propicias para que ocurran actos violentos en contra del trabajador (Cloninger, 2003; Luna, 2003, citados por Camargo & Puentes, 2010).

Características de las víctimas

Luego de una revisión de este tema Sáez (2000) afirma que las víctimas son personas inteligentes, competentes, con creatividad y dedicación al trabajo, con una alta lealtad hacia la organización, identificadas con su trabajo y percibidas como una amenaza. Indica Sáez que las víctimas pueden presentar cambios de personalidad como consecuencia del estrés postraumático producido por el acoso, presentan baja autoestima y ansiedad en ámbitos sociales. Por su parte González (2002) destaca de las víctimas tres características principales: Inocencia, es decir, que no son capaces de dañar y no detectan en los demás las intenciones malévolas; la dependencia afectiva, cuando tienen tendencia a proteger y conservar sus lazos interpersonales. Son hipersensibles al rechazo y buscan constantemente

el apoyo de los demás y la autenticidad en la que persiguen la autorrealización y el autoconocimiento.

Aunque no se pueden determinar las características personales que predisponen a la víctima a ser acosada, el acosador selecciona un perfil de persona: abierta, alegre, con talento, con carisma, comunicativa, feliz, Según Piñuel y Zabala (2001) estas cualidades las envidia el acosador porque no las posee. Es decir el ser descubierto como una amenaza para el acosador, habitualmente por gozar de una serie de cualidades que él no tiene y de las que pretende apropiarse, siendo ésta, la base del comportamiento de maltrato.

Características del victimario

Los diferentes autores consultados señalan un sin número de rasgos patológicos y aspectos de la personalidad presentes en el victimario, que explican su comportamiento. Uno de los sentimientos que más prima en ellos es la inadecuación y el objetivo de ocultar sus deficiencias frente al acosado, a través del ultraje. Para Field (1996) un acosador es alguien mentiroso, encantador, con falsa apariencia de seguridad, controlador, crítico, irritable, buen actor, líder convencido, vengativo, violento, Irritable, agresivo e incapaz de asumir las culpas.

Por su parte, Rodríguez López (2004) señala que los acosadores son personas resentidas, frustradas, envidiosas, celosas o egoístas, teniendo uno, varios o todos estos rasgos en mayor o menor medida. Están necesitadas de admiración, reconocimiento y protagonismo, con la intención de figurar, ascender o aparentar, aun cuando simplemente deseen hacer daño o anular a otra persona.

Igualmente, Piñuel & Zabala (2004) llega a denominar a los acosadores o victimarios como jefes tóxicos a aquellos nuevos jefes “psicópatas” que triunfan en las

empresas, convirtiéndolas en campos de concentración. Así, se definen tres perfiles de jefes tóxicos: el directivo de tipo narcisista, que busca en sus subordinados un auditorio y monopoliza todos los méritos, también se caracteriza por nunca apoyar, sino que más bien destruye a aquellos que cree que pueden hacerle sombra. De otro lado está el directivo psicópata, que se presenta aparentemente encantador, pero que en realidad es calculador y malévolo, sobre todo con los trabajadores más frágiles. En último lugar se encuentra el directivo paranoide, que desconfía de todo el mundo y fiscaliza constantemente el trabajo de sus subordinados.

Características de los cómplices

Fornés (2003) destaca a los acosadores y sus cómplices como personas enmudecidas, inseguras, dudosas, que se someten a cualquier orden si con ello obtienen una recompensa y tratan de persuadir a la víctima de que es problemático, raro, violento y así la víctima tiende a sentirse culpable. La falta de apoyo de los compañeros hacia las víctimas, frecuente en estos procesos, ha sido interpretada por Olweus (1991, citado por Mansilla 2008) como resultado de la influencia que los acosadores ejercen sobre los demás. En el caso de acoso entre iguales se produce un contagio social que inhibe la ayuda e incluso fomenta la participación en las conductas intimidatorias por parte del resto de los compañeros que conocen el problema, a pesar de no ser protagonistas inicialmente del mismo.

Características de la Organización

Uno de los elementos principales para que se de la violencia laboral es, el contexto laboral, pues dependiendo de cómo sea éste, puede aumentar o disminuir la posibilidad de que esta aparezca, no obstante, todo esto se verá favorecido por una deficiente gestión en los conflictos, un clima laboral con resultados negativos y una desorganización en los procesos del trabajo, ya que se considera una forma de supervisión y control inadecuado (Meseguer, Soler, García, Sáez & Sánchez, 2007).

Del mismo modo, Pérez (2001, citado por González & Delgado 2008) al hablar sobre las instituciones tóxicas sostiene que son un peligro para los trabajadores, pues tiene una organización deficiente, caracterizada por la falta de interés por parte de los supervisores, en la que las personas encargadas de resolver los conflictos son muy incompetentes, también no tienen claro el rol y las funciones al igual que los propósitos, al mismo tiempo la organización no lidera los problemas de manera correcta si no que asume posiciones que contribuyen a agrandarlos.

Siguiendo con las organizaciones tóxicas, se han delimitado tres elementos fundamentales para que se desarrollen situaciones de acoso o violencia laboral, tales son: el retiro social, este hace referencia a la dificultad de la libre circulación de información y proporciona la manipulación de opinión ; la otra es, la cohesión interna del grupo acosador , es decir, cualquier intento de dependencia es considerado como traición; y en consecuencia se encuentra, la improductividad, característica de organizaciones cuyas culturas consideran el poder y el control valores prioritarios frente a la productividad y la eficacia (González, 2002).

Como respuesta a los orígenes o más bien a las variables relacionadas a la violencia en la zona laboral, se puede decir que, la violencia laboral está conectada con antecedentes

familiares de violencia intrafamiliar, abuso de sustancias psicoactivas (alcohol y drogas), baja autoestima, inseguridad en el empleo y un panorama injusto en cuanto a la delegación de tareas y responsabilidades que no competen al cargo que se ocupa; también se han agrupado otros factores como la percepción de situación de aglomeración en el trabajo y niveles extremos de ardor o frío (Barling, 2000).

De igual forma, y tal como se mencionó anteriormente la violencia laboral no es algo que ocurre repentinamente, sino por el contrario, es una situación que lleva un proceso y se desarrolla de manera gradual a lo largo de un tiempo, en la que se presentan diferentes etapas o fases, en donde la etapa inicial comienza con conductas simples y sutiles que no hacen sospechar un aparente caso de abuso, puesto que pasan desapercibidas para el resto de personas de la organización hasta el momento que se llega a fases más activas y más evidentes que involucran a otros miembros.

Para Leymann (1996, citado por Mansilla, 2006) existen cuatro fases que explican la evolución del proceso, la primera es la fase conflicto, en la cual en todos los contextos sociales las personas generan conflictos entre sí, ya sean por desacuerdos de criterios, por cambios dentro de la organización de trabajo o por nuevas relaciones generadas por la incorporación de un nuevo miembro, sin embargo, generalmente son solucionados correctamente y no trascienden, esto quiere decir que la duración de esta fase es corta, aunque muchas veces este conflicto inicial puede ir creciendo y da inicio a un conflicto de mayor magnitud.

Luego la fase de estigmatización, en esta fase el conflicto inicial se convierte en un proceso de estigmatización en donde el origen del conflicto se desvanece, esto debido a que en la mayoría de los casos las víctimas niegan la realidad de lo que está ocurriendo y evaden la situación. En esta fase las conductas de acoso hacia la víctima se vuelven

permanentes y con mayor reincidencia, las cuales se presentan mínimo una vez a la semana y con una duración de más de seis meses. Según Piñuel y Zabala, (2003, citado por Mansilla 2006) el que una persona víctima de conductas de violencia laboral no presente ninguna resistencia ante estas, hace que se prolongue esta fase hasta la culminación, lo que supone que la víctima se aísle y disminuya su autoestima.

La tercera fase hace referencia a la fase de intervención, esta se presenta a causa de la estigmatización, aquí ya las conductas violentas llegan a afectar no solo a la persona involucrada sino también al funcionamiento de la organización. Dadas estas circunstancias, algún miembro de la empresa generalmente de jerarquía mayor, interviene en conflicto, pero comúnmente ya ha pasado suficiente tiempo (seis meses) desde la aparición de este.

Entonces, las empresas intervienen de dos formas en el conflicto, ya sea positiva o negativa. En estos casos, a pesar de que la víctima es hostigada, las personas externas al conflicto tienden a considerarla como la responsable de los incidentes al intervenir negativamente incrementar aún más el conflicto, al negarlo o al avivar la situación. Claro está, no siempre ocurre de esta manera, la empresa también puede intervenir de forma positiva al dar alternativas a la víctima y llegar a un acuerdo para una posible solución del conflicto.

La cuarta y última fase es, la fase de expulsión, en esta, la salud de la persona afectada se ve deteriorada, debido a la prolongación de la situación y el reiterado sentimiento de culpa de la víctima, es decir, tendencia a responsabilizarse o merecerse los ataques. El cese de esta fase, se da por generalmente por despido de la persona que violenta, aislando definitivamente a la víctima (cambio repentino de puestos de trabajo) o despidiéndola de la empresa con una indemnización.

Aspectos legales

Como bien lo promulga la OIT (2006), el trabajo, es una actividad que produce bienes y servicios, y que además satisface necesidades básicas para vivir dignamente, sin embargo, dicha definición en ocasiones contrasta con la realidad. Empero, para proteger la actividad productiva de condiciones desfavorables, es conveniente legislar o regular a las organizaciones sobre el control de riesgos a los que sus trabajadores están expuestos a diario.

En relación a la violencia laboral, a nivel mundial y nacional se han establecido legislaciones que investigan la prevención, el control y el castigo de las conductas violentas en una organización o sitio de trabajo, sin importar las características o el tipo de violencia ejecutada sobre la víctima. De igual forma, estas situaciones violentas solo podrán ser controladas en la medida en que las personas perjudicadas denuncien y conozcan el significado de este tema y, al mismo tiempo las leyes que las respaldan.

Para suplir esta necesidad, los acuerdos de derecho internacional del trabajo, están enmarcados en los diferentes tratados y convenios acordados por los diferentes países donde se establecen los parámetros a partir de los cuales cada país construye sus leyes. Para tener un poco de conocimiento y dominio de los aspectos legales que van en contra de la violencia laboral, a continuación se brindara un panorama de los programas de ley que se han posicionado. Por ejemplo, Suecia fue el primer país del mundo en sacar una normatividad con referencia al acoso laboral, en la que definen la persecución psicológica en el trabajo como repetidas acciones reprobables o claramente hostiles emprendidas contra trabajadores dentro del sitio de trabajo, de tipo ofensivo, de tal modo que suponen un

aislamiento del colectivo (Palacio, Guerrero, Alvarado, Arango, Neira, Llano, Mejía, Vieco, Restrepo & Muñoz, 2004).

En el caso de Italia, en Lazio se aprobó la disposición para prevenir y combatir el fenómeno del mobbing en el lugar de trabajo. Esta normatividad permitió un seguimiento del fenómeno y el control en los ambientes de trabajo dentro de las organizaciones. Por su parte, Francia en el año 2002 aprobó la ley de modernización social en la que se incluyen temas que hacen parte de la violencia laboral, específicamente al acoso laboral. Esta reforma incluye acciones legales y penales a quien lleve a cabo alguno de estas conductas hostiles.

En Latinoamérica, cabe resaltar el programa de ley de la Argentina (Proyecto de ley 98/01), dicha ley busca prevenir, sancionar y erradicar la violencia laboral y fue presentado en el Senado el 8 de marzo del 2001, en la cual los contratantes deben responder por las acciones de violencia laboral que se vieron sometidos los empleados, por medio de los jefes o un intermediario ligado directa o indirectamente a ellos (Raijer, 2011).

Venezuela es otro país latinoamericano que consolidó la ley orgánica de prevención, que divulga la promoción de condiciones laborales óptimas, la cual sanciona tanto presiones e intimidaciones sobre sindicalistas y delegados, así como, el acoso de tipo sexual, moral, psicológico o laboral.

Al hablar de Colombia hay que señalar la Ley 1010, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Esta ley respalda al trabajador de cualquier tipo de maltrato, tratos desconsiderados, ofensivos y ultraje a la dignidad humana en el marco de una relación laboral. La ley también ampara el trabajo bajo condiciones dignas y justas, la intimidad, la honra, la salud mental y una armonía en el ambiente laboral.

En la ley 1010 se explican las modalidades que hacen parte del acoso laboral como lo son el maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento, la inequidad y la desprotección social. La ley no termina ahí, también, sanciona al acoso laboral cuando este ya ha sido confirmado desde la investigación con una multa de dos a diez salarios mínimos legales vigentes para la persona que lo realice o la persona que lo resista, la terminación del contrato de trabajo (Ley 1010, 2006).

Investigaciones y Estudios

Son cuantiosas las investigaciones que se han realizado a lo largo de los años sobre la violencia laboral, por lo que se ha hecho evidente la realización y publicación de múltiples estudios que han permitido la aceptación del concepto como una variable con implicaciones importantes para el individuo y la organización.

Para conservar un orden sobre los temas a tratar a continuación se presentará un recorrido por los avances e investigaciones en materia de violencia laboral y salud ocupacional, iniciando por los aportes más significativos que se han realizado, así mismo se tuvieron en cuenta la conexión entre las temáticas realizadas.

Así pues en el año 2003, Andrade y Gómez hicieron una revisión documental de 34 artículos (19 empíricos, 15 teóricos) de estudios llevados a cabo y publicados en Colombia con relación al tema de la salud laboral, donde el objetivo fue mostrar de manera general como se ha tratado el tema de la salud laboral en Colombia, y conocer la relevancia de la intervención desde las ciencias sociales. Los resultados encontrados, muestran que Colombia con respecto a otros países tiene un lento desarrollo en investigaciones de la salud laboral, sin embargo, se destaca que Colombia las investigaciones sí puntualiza la importancia de los riesgos psicosociales, específicamente en temas como el Síndrome de Burnout, acoso laboral y la violencia laboral.

Posteriormente se realizó un estudio sobre la relación entre los incidentes laborales y la violencia laboral llevado a cabo por el Ministerio de Protección Social y la Universidad de Antioquia (2004), el cual reveló que durante los años 1999 y 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 los tipos de violencia se reconoció que el acoso, la amenaza y la agresión verbal fueron las más frecuentes, delimitando esta última en llamados de atención, críticas sobre el trabajo y palabras humillantes. En cuanto a la distribución de la agresión verbal con relación al sexo fue similar: 51% en mujeres y 49% en hombres. Las agresiones verbales fueron recibidas principalmente por parte del jefe (40%), seguido de los compañeros de trabajo (22%) y usuarios (21%). El estudio también, muestra que los sectores más afectados fueron el de transporte y telecomunicaciones, salud y educación y finanzas, respectivamente. En definitiva, estos tipos de violencia son categorías que encierran una amplia variedad de formas, pero lamentablemente en el contexto laboral Colombiano aún no son claras.

Con el fin de complementar la información anterior y aportar a la comprensión la violencia laboral, se dice que factores de riesgo psicosocial tienen una relación con presencia de la violencia laboral en donde se involucra el estrés y la fatiga mental como principales actores. A continuación se presenta estudios que se han realizado con sus correspondientes conclusiones.

La conceptualización y definición de los factores de riesgos psicosociales, básicamente, se debe entender como la respuesta del cuerpo u organismo al sometimiento de las condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Por tanto, el estrés laboral se puede definir en términos generales como el estado de tensión personal o displacentera a partir de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido y cantidad de trabajo,

la organización o el entorno de trabajo (Buendía, 1997, citado por Sierra, Devia & Herrera, 2005).

No obstante, el ser humano puede acondicionarse a circunstancias adversas, pero al ver superado los procesos de adaptación, se origina un desborde que, ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos, por tanto, el individuo que haya superado las circunstancias laborales, el agotamiento físico y emocional, comienza a generar situaciones autodestructivas, lo que quiere decir que, en estas condiciones el trabajador es aun más vulnerable al hostigamiento, presentando patologías difíciles de apreciar por la misma complejidad con que aparece (Fredur. 1990; citado por Dejours, 1992).

Por otro lado, la fatiga laboral también es parte de los aspectos consecuentes de la incidencia de los factores de riesgos psicosociales, y se define como un fenómeno de desgaste provocado por un consumo de energía superior al normal, con pérdida de capacidad funcional y sensación de malestar afectando la salud, originado por exceso de trabajo o falta de descanso, lo que impide recuperar fuerzas (Dejours, 1999).

En otra línea, la OIT (1996) diseñó una encuesta basada en el informe realizado en Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra, del cual según los datos obtenidos se vio reflejado tasas elevadas de agresiones y de acoso sexual, a su vez se encontró que los trabajadores franceses son los más expuestos a ser potenciales víctimas en el contexto laboral, las cifras explican que el 11,2 por ciento de los varones y el 8,9 por ciento de las mujeres denunciaron haber sido objeto de agresiones en el año anterior, mientras que 19,8 por ciento de las mujeres denunciaron "incidentes de carácter sexual" en el mismo período de doce meses.

Entre otros datos relativos a algunos países comprendidos en la encuesta de 1996, figuran los siguientes: en Argentina, el 6,1 por ciento de los varones y el 11,8 por ciento de las mujeres indicaron haber sufrido agresiones en el año anterior, mientras que 16,6 por ciento de las mujeres dieron cuenta de incidentes de carácter sexual.

En España, resulto un estudio que muestra topográficamente la violencia laboral, llamado Barómetro Cisneros. Este fue aplicado por primera vez en mayo de 2001 bajo la dirección del profesor Piñuel. La encuesta arrojó que datos interesantes como: Uno de cada tres trabajadores activo manifiesta haber sido víctima de maltrato psicológico a lo largo de su experiencia laboral y más del 16% afirma haber sido objeto de acoso laboral durante los últimos seis meses con una frecuencia semanal. El 70% de las víctimas apuntan a que la fuente de violencia es los jefes o supervisores. Lo más sorprendente es que los trabajadores encuestados ratifican que no tiene apoyo en sus organizaciones (Olmedo & González, 2006).

Por su parte, Rumania, cuenta con índices del 8,7 por ciento de los varones y el 4,1 por ciento de las mujeres denunciaron haber sido víctimas de violencia laboral y 10,8 por ciento. En Canadá, de 3,9 por ciento, 5,0 por ciento y 9,7 por ciento; en Inglaterra/País de Gales (considerados como una unidad), de 3,2 por ciento, 6,3 por ciento y 8,6 por ciento; por último, en los Estados Unidos, de 1,0 por ciento, 4,2 por ciento y 5,3 por ciento.

De forma general el informe señala que las formas de violencia que se presentan en el sitio de trabajo a nivel mundial es una problemática que sobrepasa los límites de los países, los ambientes de trabajo y condiciones profesionales, donde el personal con mayor vulnerabilidad son los trabajadores que laboral de noche (en fábricas, restaurantes y bares),

asimismo, trabajos como servicios generales, taxistas, docentes, también tienen alta probabilidad de ser víctimas (OIT, 1996).

Otra investigación que vale la pena mencionar es un estudio realizado por Wilke (1977, citado por De las Cuevas et. al, 2003), quien indicó que la naturaleza jerárquica de una organización es el espacio propicio para que exista un conflicto, en especial en personas con trastornos de personalidad. El origen de estas dificultades puede estar en el propio individuo, en la organización o en alguna combinación interactiva de ambos.

Discusión y Conclusiones

Lograr que dentro de las organizaciones no se estén presentando factores relacionados con la violencia laboral constituye en un desafío por desplegar y una tarea de todos los miembros de la organización. Es por esta razón que el clima laboral debe estar precedido de una cultura sana, caracterizada por el compromiso de la alta gerencia en promocionar ambientes saludables a sus empleados, y no esperar a que ocurran accidentes para responder desesperadamente la eventualidad. (Paravic, Valenzuela, & Burgos, 2004).

En el caso de la violencia laboral, son los factores psicosociales en general, los que las organización tienen que mitigar o eliminar, así Salanova y Schaufeli (2004, citados por Gómez, 2007) acreditan que los progresos actuales de la Psicología de la Salud Ocupacional, especialidad que regula dicha interacción, ha contribuido en gran proporción a la mejora de las políticas de dirección de los recursos humanos en las organizaciones. De hecho, ahora ya existen organizaciones con políticas de recursos humanos que reposan sobre conceptos, teorías y aplicaciones psicológicas que pueden mejorar e incrementar la salud, seguridad, motivación y bienestar de sus empleados.

En concordancia con lo anterior, las nuevas líneas de investigación en salud y trabajo han cambiado las formas de intervenir en el contexto laboral, desde este planteamiento Sparks et al., 2001 (citado por Gómez, 2007) consideran que la promoción de la salud en el trabajo ratificará la disminución de los costos médicos, las incapacidades y el ausentismo, e incrementará el responsabilidad de los trabajadores. Además resaltan la colaboración de los empleados en intervenciones concebidas que admiten alcanzar el bienestar y la efectividad organizacional.

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) que tienen en su aparición, por lo que se convierte en motivos centrales de investigación social en general y de la salud ocupacional en particular.

Sin embargo, la tendencia en Colombia ha sido investigar sobre temas clásicos en salud ocupacional, tales como los riesgos físicos, ergonómicos, mecánicos, entre otros. Pese a esto, desde el año 2000 se están efectuando indagaciones que vislumbran otros aspectos menos palpables, pero de igual importancia, que influyen en la salud laboral, tales como el estrés, el Síndrome de Burnout, la violencia laboral, etc. como lo menciona Andrade y Gómez, (2008).

Desde esta perspectiva, el papel del psicólogo es imprescindible para intervenir o controlar la violencia laboral, partiendo del análisis pericial con el propósito de determinar asertivamente las causas, consecuencias e incidencias a través del tiempo, puesto que la violencia es un obstáculo para forjar habilidades sociales, la productividad y el bienestar laboral. La idea es establecer un pacto que permita conciliar entre los comportamientos agresivos y el ejercicio de la labor. (Palacio, Guerrero, Alvarado, Arango, Neira, Llano, Mejía, Vieco, Restrepo, & Muñoz, 2004).

Además cabe anotar que para empezar dicha labor es ineludible conocer el origen de la violencia laboral, así, Chapell y Di Martino, (1998) y Hajar, López y Blanco (1997, citados por Sierra et. al, 2006) la derivan de varios factores, tales son referentes a los personales (personalidad, conductas, percepción), ambientales (estructura física), sociales (interacción entre trabajadores, clientes) y organizacionales (estructura organizacional,

clima laboral) (y que además procede de varias fuentes, ya sea externas o internas a la estructura organizacional, que son de igual de importantes para determinar si es o no violencia laboral (Vargas, Delgadillo, & Mercado, 2008).

Tales hallazgos sirven en cierta medida si se da una continuación en los estudios sobre los factores psicosociales que inciden en la violencia laboral. De esta manera, se pueden establecer no solo líneas de investigación, sino temáticas fundamentadas en diseños metodológicos de carácter experimental en la intervención o en su defecto, desarrollar estrategias de intervención a nivel primario empleando diseños cualitativos propios de la Investigación Acción - Participación (IAP) en aras de involucrar a los propios trabajadores en la identificación, manejo, control y seguimiento de aquellos factores de riesgo en su ambiente de trabajo. A partir de esos resultados, se busca que la tarea se simplifique aún más para los encargados de la salud ocupacional y que, además, concientice al trabajador de la existencia de factores que puedan afectar su salud tanto física como psicológica.

De lo anterior se puede inferir que se hace necesario promover investigaciones e impulsar el desarrollo de estudios que busquen ir más allá y mostrar, en palabras del acosado, las conductas violentas, sus efectos y lo que dicho fenómeno significa para quien lo padece. Se espera, entonces, una mejor comprensión de lo que se considera violencia organizacional y justifique estudios posteriores.

Conjugando estas ideas, conviene que el psicólogo en ejercicio de la Psicología Ocupacional, en las organizaciones actuales no solo sea un asesor, sino protagonista en el desarrollo de estrategias de intervención de los factores de riesgo psicosocial sobre el comportamiento de los empleados.

Finalmente, los planteamientos anteriormente mencionados han sido determinantes para reflexionar sobre los factores relacionados con la violencia laboral vistos desde la

perspectiva de la salud ocupacional, muestran nuevas medidas a tomar y nuevos enfoques, además apuntan a confirmar que tan protegidos dentro de las organización se sienten sobre las a situaciones y riesgos. Para que lo manifestado anteriormente se exhiba de la mejor forma, los profesionales de la psicología, deben inquietarse por nuevos desafíos que se ven en los actuales escenarios laborales sobre la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. Sería conveniente demostrar que el psicólogo está en la capacidad de trabajar en propuestas que aporten una visión más completa de los conflictos presentados ya que pueden tratar con éxito problemas de conducta y sobre todo demostrar que sus intervenciones tienen un beneficio económico positivo.

En otra instancia, el código deontológico y Bioético de psicología es de gran relevancia para el ejercicio profesional del psicólogo, si de intervenir se trata, puesto que permite disponer de una normatividad, a la cual el profesional en psicología debe ceñirse y notificar a las autoridades competentes los casos que comprometan la salud o la seguridad del consultante, de un grupo o de una sociedad entera (artículo 36 inciso F)

Por último y no menos importante, se deben garantizar el derecho de los empleados a ser tratados con dignidad, brindando un entorno laboral seguro y saludable, libre de hostigamiento laboral y acoso sexual, por lo que se deben acoger medidas para esquivar la aparición de este tipo de agresiones y resguardar a las víctimas mediante la adopción de medidas disciplinarias hacia los agresores (Acevedo, Biaggii, & Borges, 2009).

Referencias

- Aeberhard, J. (1997). Desagradable, no deseado y cada vez más ilegal: el acoso sexual en el lugar de trabajo. *Revista Trabajo de la OIT*, 19, 24-29. Disponible en: www.es.scribd.com/doc/57009457/OIT-No-19-Desagradable-no-deseado-y-cada-vez-mas-ilegal-El-acoso-sexual-en-el-lugar-de-trabajo
- Acevedo, D. Biaggii, Y. & Borges, G. (2009). Violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral. *Revista venezolana de estudios de la mujer*, 14, 163-182. Disponible en: www.scielo.org.ve/pdf/rvem/v14n32/art12.pdf
- Acosta, C. & Restrepo, M. (2004). Enfoque integral de reubicación y readaptación laboral como respuesta al impacto de la violencia en los trabajadores colombianos. *Ciencia de la salud*, 2, 62-64. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/562/56220110.pdf>
- Andrade, V. & Gómez, I. (2008). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*. 4(10), 9-25. Disponible en: www.portales.puj.edu.co/psicorevista/components/com_joomlib/ebooks/PS10_9-25.pdf
- Barling, J. (2002) Factores Psicosociales y de organización. *La violencia en el lugar de trabajo. Enciclopedia de Seguridad Y Salud en el Trabajo de la OIT*. Madrid. Disponible en: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf
- Benavides, F.G. (2001) *Descripción de los Factores de Riesgo Psicosocial en cuatro empresas*. Departamento de Ciencias Experimentales y de la Salud. Universidad Pompeu Fabra de Barcelona. P. 222 – 229.

- Camargo, J. & Puentes, A. (2010). Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral. *Diversitas*, 6, 1-7. Disponible en:
www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982010000100005&lng=es&nrm=iso
- Cardona, D. & Ballesteros, M. (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23, 99-106. Disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/120/12011106012.pdf>
- Carlos, S (2009). Análisis del Sistema de Recopilación y Reporte de Lesiones Profesionales Mortales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Ciencia y Trabajo*, 3, 32-36. Disponible en: www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/31/8.pdf
- Concha, A. (2002). La investigación sobre salud y violencia: un paso adelante en la prevención. *Biomédica*, diciembre, 321-323. Disponible en:
<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=84309601>
- Dejours, Ch. (1992). Trabajo y Desgaste Mental Editorial Humanitas. Buenos Aires: Argentina. P. 75-93.
- De las Cuevas, C. De la Fuente, J.A. Alviani, M. Ruiz, A. Corduras, E. González, T. Moujir, A. & Rodríguez, Ma. T. (2003) *Desgaste profesional y clima laboral en atención primaria*. MAPFRE Medicina, 1
- Díaz, L E. Añez , M A. (2009). Competencias y organización en Venezuela de los servicios de salud y seguridad en el trabajo. *Gaceta Laboral*, Septiembre-Diciembre, 74-92.

- Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *Pistes*, 7, 1-14. Disponible en: www.pistes.uqam.ca/v7n3/pdf/v7n3a1en.pdf
- Eneriz, F. (2007). Administración Sanitaria y violencia laboral: propuestas frente al problema. Disponible en: www.ajs.es/downloads/vol1512.pdf
- Fernández, B. Montes, J. & Vázquez, C. (2005). Antecedentes del comportamiento del trabajador ante el riesgo laboral: Un modelo de cultura positiva hacia la seguridad. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 21, 207-234. Disponible en: www.redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/2313/231317624002.pdf
- Fidalgo, M. Gallego, Y. Ferrer, R. Nogareda, C. Pérez, G. & García, R. (2008). Acoso psicológico en el trabajo: definición. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/854%20web.pdf>
- Fornés, J. (2003). Acoso psicológico en el mundo laboral. Responsabilidad y control. *Interpsiquis*, 1-13. Disponible en: www.bibliopsiquis.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/2575/1/interpsiquis_2003_9516.pdf
- Giraldo, J. (2005). Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas*, 1, 205-216. Disponible en: redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/679/67910209.pdf
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6, 105-113. Disponible en:

www.sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V6N109.pdf

González, D & Delgado, S. (2008). Acoso laboral y trastornos de la personalidad: un estudio con el MCMI-II. *Clinica y salud*, 19, 191-204. Recuperado en:

www.scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v19n2/v19n2a03.pdf

González, J. (2002). El Maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Disponible en: www.mobbing.nu/biblio-GdR-elmaltrato.htm

Guevara, L. (2005). Reflexiones al vuelo sobre la plaga del siglo XXI en las relaciones laborales.

Disponible en: www.mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_1872.shtml.

Híjar, M., López, M., Blanco, J. (1997). La violencia y sus repercusiones en la salud; reflexiones teóricas y magnitud del problema en México. *Salud Pública de México*,

Hirigoyen, M. (1998). Acoso Moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Disponible en:

Ley 1010. (2006). Congreso Republica de Colombia. Recuperado en:

www.arsura.com/legislacion/articulos/677/

Leymann H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5,

119-126. Disponible en: [www.mobbingportal.com/LeymannV%26V1990\(3\).pdf](http://www.mobbingportal.com/LeymannV%26V1990(3).pdf)

Leymann, H. (1996). Acoso Psicologico en el trabajo. Mobbing. Disponible en:

www.acosomoral.org/pdf/Bole-78.pdf

Leymann, H. (1996). *Contenido y desarrollo del acoso Grupal/moral "mobbing" en el trabajo*.

Disponible en: www.acosomoral.org/leymann2.htm.

Mansilla, F. (2008). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: teoría y Práctica*. Disponible en: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/

Martínez, S & Cruz, M. (2008). El acoso psicológico en el trabajo. *Psicología y Salud*, 18, 255-265. Disponible en: redalyc.uaemex.mx/pdf/291/29118211.pdf

Mazzáfero, V. (1999). Salud Laboral. *Medicina y Salud pública*. Buenos Aires, Argentina.

Meseguer, M; Soler, M; García-Izquierdo, M; Sáez, M & Sánchez, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19, 225-230.

Disponible en: www.redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72719207.pdf

Meliá, J. (1998) ¿Cómo Evaluar los Riesgos Psicosociales en la Empresa? Metodologías,

Oportunidades y Tendencias. Disponible en

<http://www.acosomoral.org/pdf/sevilla06/0303.pdf>

Moreno, H. (2009). Salud laboral: orígenes, evolución e importancia en el trabajo.

Hospitalidad ESDAI, (15), 91-107. Disponible en:

www.web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e4c33398-27e3-4b0b-af25-5e7a72e52a72%40sessionmgr104&vid=46&hid=104.

Organización Internacional del trabajo - OIT (2006 -1998). Trabajo decente: Fuentes de

información OIT. Disponible en: www.ilo.org;

www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/about/index.htm;

www.ilo.org/global/about-the-ilo/press-and-media-centre/news/WCMS_008502/lang-es/index.htm

- Olmedo, M., & González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción psicológica*, 4, 107-128. Disponible en: www.espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:AccionPsicologica2006-numero2-0005&dsID=Pdf
- Organización Internacional del Trabajo (1998). Cuando trabajar es un riesgo. Boletín nº 231. Publicación simultánea en Ginebra y Washington DC.
- Organización Internacional del Trabajo, OIT (2005). Información sobre trabajo sin riesgo (Safe Work). Recuperado el 1 de febrero de 2006, de www.ilo.org/public/spanish/protection/safework/
- Paravic, T; Valenzuela, S & Burgos, M (2004). Violencia percibida por trabajadores de atención primaria de salud. *Ciencia y enfermería*, 10, 53-65. Disponible en: www.scielo.cl/pdf/cienf/v10n2/art07.pdf
- Palacio, D., Guerrero, R., Alvarado, E., Arango, L., Neira, L., Llano, J., Mejia, J., Vieco, G., Restrepo, H. & Muñoz, M (2004). Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo. Colombia 2004. Disponible en: www.guajiros.udea.edu.co/fnsp/cvsp/estudio%20de%20formas%20y%20consecuencias%20de%20la%20vi.pdf
- Pando, M., Aranda, C., Preciado, L., Franco, S., & Salazar, J. (2006). Validez y confiabilidad del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e investigación en Psicología*, 11, 319-332. Disponible en: www.redalyc.uaemex.mx/pdf/292/29211208.pdf

Pares, M (2006). Fases del acoso moral en el trabajo. Disponible en:

www.acosomoral.org/pdf/Amet06/Paresm19.pdf

Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral* Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo, OIT. Recuperado de

<http://www.oitchile.cl/pdf/publicaciones/ser/ser009.pdf>

Pedriel, M; Castriota, F & Viñuela, M (2008). La violencia laboral. Consideraciones y abordaje desde una entidad gremial. Disponible en:

www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/VIOLENCIA/1.pdf

Perez, J (2000). Violencia en el lugar de trabajo. Disponible en:

www.cnae.com/upload/secciones/otros/riesgos_laborales/otros_recursos/NTP%20489%20violencia%20en%20el%20lugar%20de%20trabajo.pdf?TB_iframe=true&height=550&width=800

Pérez, J; Cuixart, C; Daza, M & Figueroa, T (2001). Mobbing. Violencia física y acoso sexual.

Disponible en: www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/

Piñuel & Zabala (2001). Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*, 14, 187-189. Disponible en: www.psicothema.com/pdf/706.pdf

Piñuel, I. (2004, 2003) Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas. Disponible en:

www.docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:kzfJ3BtJGNgJ:www.comfia.info/noticias/pdf/14605.pdf+Neomanagement.+Jefes+t%C3%B3xicos+y+sus+v%C3%ADctimas&hl=es&gl=co&pid=bl&srcid=ADGEESHYzB07fexKZWUTrdbqGq8ixAL5XtQd6FQAPdKSPGH51

Fq1gZ8BU2pt_a1sVbTmeHcLjAsrDNffdNpZk1G3YSaMR3vQvrqpwj9F8U4SwX4KRsfJp_gD1uoVLwuWaMyxQYi9BiEu3&sig=AHIEtbR3LoH6p4xt7gezlefuVsSQ1TaIKQ

Raijer, B (2011). Proyecto de ley 98/01 sobre violencia laboral. Disponible en:

www.acosolaboral.org.uy/legislacion/proyectoLey98_01Argentina.php

Riquelme, A (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias sociales online*,

3, 39-57. Disponible en: www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf

Saéz, M & García-Izquierdo, M (2000). Violencia psicológica (mobbing) en las organizaciones.

Disponible en: www.ov.dip-alicante.es/gestformweb/docs/recursos/92/Mobbing.pdf

Salanova, M. & Llorens, S. (2009). Presente y Futuro de la Intervención Profesional en los Riesgos

Psicosociales. *Gestión de Riesgos Profesionales*, 91-107. Recuperado de

[http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e4c33398-27e3-4b0b-af25-](http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e4c33398-27e3-4b0b-af25-5e7a72e52a72%40sessionmgr104&vid=42&hid=104)

[5e7a72e52a72%40sessionmgr104&vid=42&hid=104](http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=e4c33398-27e3-4b0b-af25-5e7a72e52a72%40sessionmgr104&vid=42&hid=104).

Sánchez, R., Valenzuela, S., & Solares, J. (2003). Percepción de violencia que afecta a las

profesionales de enfermería. *Medwave*, 3. Disponible en:

www.mednet.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/jun2003/2830

Segurado, A., Agullo, E., Rodríguez, J., Argullo, M., Boada, J., & Medina, R (2008). Las

relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local 2008.

Psicothema, 20, 739-744. Disponible en:

www.redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72720435

Sierra; Jiménez & zurita (2006). *Violencia laboral en Colombia* [Monografía Psicología

Organizacional]. Universidad Tecnológica de Bolívar.

- Sierra; Baena & Cruz. (2006). *identificación de factores de riesgo psicosocial del Ambiente de trabajo en los empleados administrativos de una empresa dedicada al suministro de personal* [Monografía Psicología Organizacional]. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Sierra, Y., Devia, D. & Herrera, J. (2005) *Factores de Riesgo Psicosociales: Medición y Evaluación una revisión conceptual*. Trabajo de Grado, Universidad del Bosque, Facultad de Psicología Especialización en Psicología Ocupacional y Organizacional.
- Scialpi, D. (2001). La violencia en la gestión de personal de la función pública. Disponible en: www.acosomoral.org/scialpil.htm.
- Scialpi, D. (2002). La violencia laboral en la administración pública Argentina. *Revista venezolana de gerencia*, 7, 196-219. Disponible en: www.revistas.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/viewFile/7349/7035
- Scialpi, D. (2005). Violencia laboral y desamparo institucional aprendido. *Jurisprudencia argentina*, 1, 1-24. Disponible en: [www.acosomoral.org/pdf/R%5B1%5D.J.A.%20Abril%202005.%20MOBBING%20\(Scialpi\).pdf](http://www.acosomoral.org/pdf/R%5B1%5D.J.A.%20Abril%202005.%20MOBBING%20(Scialpi).pdf)
- Vargas, V; Delgadillo, L & Mercado, A (2008). Violencia laboral, su significación desde hombres y mujeres. *Ciencia & trabajo*, 30, 151-156. Disponible en: www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina151.pdf
- Vargas, P; Trujillo, S & Muñoz, A (2010). Desarrollo conceptual de la promoción de la salud. *Enfermería Global*, 20, 1-8. Disponible en: www.scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412010000300017&script=sci_arttext.