



Violencia Psicológica: un abordaje organizacional.

Trabajo Final de Grado – Modalidad Monografía

Autora: Estefani Araceli Dotti Juri - C.I. 4.901.280-8

E-mail: estefadotti@hotmail.com

Docente Tutor: Prof. Adj. Silvia Franco

Montevideo, 30 de julio de 2016

Índice

Resumen	2
Introducción.....	3
1. Genealogía del trabajo.....	5
2. Sentidos y significados del trabajo	9
3. La Organización.....	11
4. Condiciones y medio ambiente de trabajo.....	13
5. Factores psicosociales de riesgo	16
6. Violencia psicológica en el trabajo, aproximaciones al concepto	18
6.1 Factores que promueven la aparición de la Violencia Psicológica	24
a- Organización del trabajo:.....	26
b- Cultura corporativa:.....	27
c- Liderazgo:.....	28
d- Entorno socio-económico:.....	28
6.2 Consecuencias en la persona agredida y en la organización.....	29
7. Promoción de salud	31
Conclusiones.....	34
Referencias bibliográficas.....	37

Resumen

El documento que se presenta a continuación pretende dar cuenta de los diversos factores que promueven la violencia psicológica en el trabajo. Se aborda la temática desde un enfoque organizacional tomando como punto de partida la evolución histórica del concepto de trabajo siguiendo con las condiciones y el medio ambiente de trabajo en relación a los factores psicosociales de riesgo y se desarrolla la violencia psicológica, su definición, abordajes, los factores que la promueven y sus consecuencias.

Al finalizar se expone la importancia de la promoción de salud con la finalidad de contribuir a un entorno de trabajo saludable.

Palabras clave: Factores psicosociales de riesgo, organización, promoción de salud, trabajo, violencia psicológica.

Introducción.

El presente trabajo final de grado es una monografía que desarrolla la violencia psicológica en el ámbito laboral como problemática actual, mediante la revisión e integración de la literatura relevante publicada sobre la temática. Se seleccionan autores tales como: Brodsky, C. (Citado en Einarsen y Hauge), Einarsen, S. Franco, S. Hirigoyen, M. Hoge, L. Leymann, H. (Citado en Riquelme 2006), Kulla, M. Knors, C. Piñuel, I. (Citado en Riquelme 2006), Rugnitz, P. Vartia, M. Zapf, D. A su vez se utilizan otros textos (libros y artículos) que resultan acordes para desarrollar los contenidos y conceptos que se expondrán.

La elección temática se enmarca en la práctica del ciclo de graduación de Facultad de Psicología denominada *Intervención en la organización del trabajo: salud en el trabajo*. La misma se llevó a cabo con trabajadores de distintas organizaciones mediante el uso e instrumentación del dispositivo HVT (Historia Vital del Trabajo) de Dulce Suaya (2010), que es una herramienta de promoción en el campo de la salud mental laboral y que además tiene fines terapéuticos.

A fin de establecer un orden, resulta pertinente realizar una breve descripción de cómo será abordada la presente monografía. La misma comienza con una perspectiva histórica sobre la concepción de trabajo y su organización. A su vez se desarrollan los sentidos y significados del trabajo haciendo hincapié en la valoración de éste para las personas.

Se continúa presentando la definición de organización refiriendo a su identidad y su estructura. En función de lo anteriormente mencionado y siguiendo los aportes realizados por Neffa (2003) se indaga acerca de las condiciones y el medio ambiente de trabajo en relación a los factores psicosociales. A partir de esto se enfatiza en cómo las malas condiciones de trabajo dan lugar a la aparición de factores psicosociales de riesgo, dentro de los cuales se encuentra la violencia psicológica.

Según Peiró (2004) la organización del trabajo, así como la estructura, la tecnología, el clima social y los estilos de dirección son componentes relevantes de las organizaciones empresariales que condicionan y determinan el contexto en el que las personas llevan a cabo su actividad laboral, estos pueden promover la salud o por el contrario pueden suponer un riesgo importante para la salud del trabajador y su bienestar psicológico.

Se realiza una aproximación al concepto de violencia psicológica, articulando las posturas de los autores mencionados en el primer párrafo. Es necesario destacar que los mismos refieren a términos tales como: "mobbing", "acoso", "hostigamiento", "bullying",

entre otros, para referir a lo que en el presente trabajo se desarrollará como violencia psicológica. Esta es considerada un fenómeno multicausal el cual debe ser abordado desde diversas perspectivas, no centrándose únicamente en un abordaje individual, donde sólo se evalúan características de la persona que agrede y el agredido.

Como afirma Einarsen (2000) el acoso "(...) debería ser entendido como una interacción entre individuos, donde ni los factores contextuales ni los personales pueden por sí solos explicar la aparición y desarrollo del problema" (como se citó en Einarsen & Hauge 2006, p. 266). A su vez Franco (2010) menciona que estudiar la violencia psicológica desde la órbita acosador-acosado implica posicionar el problema desde lo individual sin tener en cuenta la organización del trabajo que sería donde radica el problema. En la misma línea Rodríguez-Fernández (en prensa, pág. 1) menciona que "el mobbing es un proceso psicosocial complejo y, como tal, constituido por múltiples niveles y aristas que difícilmente pueden reducirse a una relación diádica acosador-acosado (...)" (Como se citó en Ovejero, 2006, p.109).

Es así que se establece como una forma acorde de abordar la temática hacerlo desde un enfoque organizacional, aludiendo a los factores que promueven la violencia psicológica como la organización del trabajo, cultura corporativa, liderazgo y entorno socio-económico (Moreno, Rodríguez, Garrosa y Morante, 2004).

Para finalizar se exponen las consecuencias que produce la violencia psicológica tanto a nivel individual como de la organización, haciendo alusión hacia el final del trabajo a la importancia de la promoción de salud en las organizaciones. Entendiendo a la salud como un derecho humano fundamental, determinante de la calidad de vida y el bienestar individual y social (Raso, Araújo y Tomasina, 2009).

Se espera que el presente trabajo logre dar a conocer los diversos factores que promueven la violencia psicológica e impulse a repensar la importancia de la prevención de riesgos y la promoción de salud en el trabajo.

"Una adecuada comprensión del sistema de trabajo y sus diferentes componentes es básica para la intervención psicosocial en la prevención de riesgos laborales" (Peiró, 2004, p. 179).

1. Genealogía del trabajo

Resulta pertinente definir el concepto de trabajo antes de comenzar el desarrollo histórico del mismo, para esto son acordes los aportes de Neffa (2003) quien define al trabajo como:

Un conjunto coherente de operaciones humanas que se llevan a cabo sobre la materia o sobre bienes inmateriales como la información, con el apoyo de herramientas y diversos medios de trabajo, utilizando ciertas técnicas que se orientan a producir los medios materiales y servicios necesarios a la existencia humana. (p.12).

Del párrafo anterior se desprende que el trabajo es una actividad que involucra a todo ser humano incluyendo sus capacidades y que tiene como finalidad la producción de bienes y servicios con utilidad social sin necesidad de una remuneración.

Por otra parte, Peiró (1986) en su definición de trabajo incluye al trabajo creativo y productivo y el aporte de energía que realiza el trabajador, logrando una finalidad y teniendo algún tipo de compensación al respecto, es así que lo define como:

Un conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo, que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtiene algún tipo de compensación material, psicológica y/o social. (Como se citó en Peiró y Prieto, 2007, p. 19).

Resulta necesario distinguir trabajo de lo que se entiende por actividad. Por una parte, el trabajo tiene como finalidad producir o prestar ciertos bienes, por otro lado la actividad tiene como objetivo la satisfacción de una necesidad o de obtener un bien para la persona y no un fin productivo para la sociedad. Neffa (2003) establece esta diferenciación sosteniendo:

La actividad tiene un sentido en primer lugar para quien lo realiza y expresa el dinamismo propio de la vida humana; puede estar orientado a obtener de manera directa un bien o acceder a un servicio que satisfaga una necesidad, material o inmaterial. (Neffa, 2003, p.261).

A su vez conviene diferenciar lo que se entiende por trabajo, de los términos empleo y ocupación. Para realizar esta distinción resulta pertinente referir a Jahoda (1987) citado por Peiró y Prieto (2007) quien define al empleo como “la actividad realizada en condiciones contractuales por las que se recibe una remuneración” (p.19). A su vez dichos autores establecen que la ocupación refiere a la actividad que realizan las personas para percibir

ingresos, pero que además determinan su posición social. Según los autores mencionados esto se vincula con el concepto de rol que posee el trabajador dentro de la organización, este refiere a las expectativas, deberes y obligaciones asociadas con el puesto que ocupa el sujeto. Dicho concepto posee un significado para la propia persona como para el resto que interactúa con él.

Luego de realizadas las diferenciaciones pertinentes, resulta necesario hacer un recorrido histórico de la concepción del trabajo a lo largo del tiempo, ya que como establecen Peiró y Prieto (2007) “El trabajo no es una realidad estática, fija e inamovible. Se trata, por el contrario, de una realidad histórica y, en gran medida, socio cognitivamente construida” (p. 17).

Rodríguez y Zarco (2009), por su parte, establecen que el concepto y el significado del trabajo han sido contingentes con cada etapa histórica. A partir de los cambios producidos en las personas y en la sociedad, el hombre ha conformado una estructura mental y afectiva que le permitió reconstruir su propia historia personal y colectiva.

Ruggiero (1973) citado en Neffa (2003) menciona que dentro del trabajo se encuentra el trabajo manual y el intelectual y que ambos funcionan conjuntamente, ya que no se percibe el trabajo intelectual sin actividad física ni trabajo manual que no implique inteligencia. Sin embargo, en sus orígenes el trabajo era considerado como una actividad esencialmente manual. En base a esto resulta interesante hacer alusión a los pensamientos de Platón y Aristóteles quienes consideraban:

La actividad equivalente a lo que hoy denominamos trabajo, era concebida como una actividad esencial o exclusivamente física, que se reducía al esfuerzo que debían hacer las personas para asegurarse la alimentación, satisfacer las demás necesidades vitales y hacer posible la reproducción de su fuerza de trabajo (circunscripta a su dimensión meramente física) y de otros sectores de la comunidad. Era considerada por los demás no sólo como desagradable y penosa, sino además como degradante, por lo tanto no era valorizada socialmente: su ejecución se justificaba, en última instancia, por la dependencia que los seres humanos tenían con respecto a los bienes necesarios para satisfacer sus necesidades. (Méda & Boissnat, 1995, como se citó en Neffa 2003, p. 30).

Siguiendo la misma línea son acordes los aportes de Peiró y Prieto (2007) quienes hacen alusión al concepto de trabajo en sus orígenes como algo degradante para el ser humano, una actividad innoble, de carácter inferior si se la compara con la actividad contemplativa (ocio). A su vez Neffa (2003) afirma que “(...) existen publicaciones antiguas donde el

trabajo era definido como: “Estado del que sufre” o “instrumento de tortura (Tripalium)” (p.11).

Con el fin de la época antigua y el comienzo de la Edad Media, surge una nueva concepción donde la iglesia construye un valor moral y religioso del trabajo. Según Neffa (2003) se reducen las distancias entre amos y esclavos y el trabajo es visto como un “medio para ganar el cielo”, a partir de ello la visión negativa del concepto de trabajo va disminuyendo.

Weber (1990) citado en Neffa (2003) considera que años más tarde con el advenimiento de la edad moderna, “el trabajo pasa a ser percibido como algo importante en la vida terrenal, dado que su resultado constituye la fuente de la riqueza y del ahorro” (p.59). En palabras de Jacob (1992-1995) “se pasa desde la idea de trabajo como tormento, un esfuerzo penoso, que genera fatiga, a ser un medio de existencia que permite “ganarse el pan” (como se citó en Neffa, 2003, p. 50).

Resulta pertinente referir a dos posturas sobre la concepción de trabajo, por un lado Smith (1991) quien lo considera como un sacrificio y sufrimiento que tiene como objetivo la obtención de un salario. Por otro lado Marx (1979) refiere al trabajo como una actividad positiva, creadora y establece que considerarlo como sacrificio es quedarse con una definición solamente negativa. Mientras que por su parte Hegel (1982 y 1989) citado en Neffa (2003) considera:

Por el trabajo, el hombre transforma la naturaleza y al mismo tiempo se hace más humano y toma conciencia de sus potencialidades y límites. Pero al objetivarse mediante el trabajo también se aliena, pues deposita su subjetividad en objetos exteriores. (p.71).

Siguiendo los aportes realizados por Neffa (2003) resulta adecuado, además de establecer la concepción de trabajo, referir a la organización del mismo. El autor establece que a partir de la revolución industrial surge el sentimiento que los seres humanos pueden dominar y domesticar a la naturaleza gracias al trabajo, a través de las máquinas y equipos. Con la instauración del modo de producción capitalista, se crean los procesos de trabajo tayloristas y fordistas los cuales tienen como finalidad la producción y acumulación de forma masiva mediante el progreso científico y tecnológico. Esta nueva forma de organizar el trabajo incrementó las tasas de ganancia, mejoró los salarios y las condiciones de vida de un gran sector de trabajadores manuales. Luego de 30 años donde predominaba la organización del trabajo taylorista-fordista se origina en 1970 una crisis donde dicho modelo en palabras de Da Rosa, Chalfin, Baasch y Soares (2010) “(...) da señales de agotamiento,

por no mantener los índices de crecimiento del proceso de acumulación del capital, ni las tasas de empleo formal sostenidos hasta entonces” (p.177). Como consecuencia de la crisis, las empresas producen cambios en su organización estableciendo nuevas formas de producción como sería la producción “flexible” con el fin de producir más y más rápido con un menor costo (Neffa 2003). A partir de esto se produce la subcontratación como nueva forma de división del trabajo y la alianza con otras empresas donde se realizaba la compra de productos manufacturados con el fin de economizar (Peiró y Prieto, 2007).

De acuerdo con lo anteriormente expuesto Neffa (2003) establece:

Se propone entonces, además de la reducción del tiempo de trabajo, la transformación del proceso de trabajo, la utilización de sus nuevas formas de organización, el uso de las nuevas tecnologías, para volverlo más autónomo, permitiendo el logro de la identidad y estimulando la cooperación entre los sectores humanos que forman parte del mismo colectivo de trabajo. (p.143).

Neffa (2003) afirma que con esta nueva forma de organizar el trabajo se busca que los trabajadores se logren identificar con la empresa, con el fin de obtener una mejor productividad, siguiendo la misma línea el autor establece:

En lugar de una tarea precisa a realizar en un tiempo dado y con los medios de trabajo asignados, ahora predomina una obligación de obtener resultados en relación con los objetivos fijados por la empresa, quedando a su cargo el esfuerzo de adaptarse y hacer frente a los incidentes. (Neffa, 2003, p. 193).

A su vez resultan relevantes los aportes de Serrano, Moreno y Crespo (2001) quienes consideran:

El sistema de organización capitalista postfordista no sólo se les pide que cumplan con su tarea, sino que también se dediquen activamente a la producción y a la resolución de los problemas que ésta plantea, lo que conlleva una disponibilidad temporal e intelectual sin límites y un proceso simbiótico entre la esfera privada y la pública, facilitado por las recientes posibilidades de la tecnología de la comunicación. (Como se citó en Quirós y Zarco, 2009, p. 30).

Peiró y Prieto (2007) establecen que los nuevos tipos de organización laboral son muy distintos a las grandes burocracias tradicionales, ya que poseen una estructura más simple y flexible que tienen como finalidad un uso masivo de las tecnologías.

A modo de sintetizar el recorrido histórico del trabajo y su organización, resulta relevante destacar su trayecto. Durante siglos el trabajo era llevado a cabo por artesanos, donde éste era conocedor de su propio trabajo y tenía control sobre el mismo. Luego de la revolución industrial se crea el sistema fabril que tenía como finalidad lograr la eficacia y la eficiencia, donde el funcionamiento de la organización dependía de la eficiencia de los trabajadores. A partir de allí el trabajador además de ser responsable de sus actividades, era responsable del éxito de la organización. Con en el capitalismo se logra despojar al trabajador de su conocimiento. A partir de esto se crea un tipo de obrero que pierde su identidad, donde no tiene la capacidad de controlar los ritmos y tiempos de su propio trabajo (Ochoa, Ramírez y Giménez, 2011).

La concepción de trabajo ha variado durante los dos últimos siglos por las transformaciones tanto a nivel político, económico y social a nivel mundial, por esto la importancia de conocer el proceso, para comprender el trabajo en la actualidad.

2. Sentidos y significados del trabajo

Con el comienzo del trabajo flexible se producen relaciones diversificadas de empleo, lo que puede dar lugar a la no identificación por parte de los individuos de las actividades que realiza. Según Ribas (2003) “surgen nuevos elementos de la relación hombre/trabajo donde se deben considerar las condiciones socioeconómicas donde el sujeto se desenvuelve, su significado, el sentido y el valor sociocultural del trabajo” (como se citó en Da Rosa 2010).

Los sentidos y significados del trabajo han sido objeto de estudio a partir de la llamada crisis del trabajo (De la Garza Toledo, 2001, citado en Da Rosa 2010). Resulta pertinente definir lo que se entiende por significado del trabajo, es así que resultan útiles los aportes de Ruiz-Quintanilla y Claes (2000) quienes establecen:

El significado del trabajo incluye valores, creencias, actitudes y expectativas, que las personas de la sociedad contemporánea han desarrollado en relación con el trabajo. Los significados son un componente de la realidad social, con implicaciones tanto en las acciones individuales como en los procesos grupales y en la sociedad. (Como se citó en Da Rosa et al. 2010, p.179).

En relación a lo anterior mencionado Borges (1998) citado en Da Rosa et al. (2010) considera:

Los individuos construyen el significado del trabajo en su proceso de socialización, cuando se apropian de contenidos referentes a las concepciones formales del trabajo,

a la estructura social de las organizaciones y a los aspectos socioeconómicos de las ocupaciones y del ramo de actividad. (p. 179)

De igual manera dicho autor afirma que “la construcción de significados es un proceso subjetivo que comprende tanto la historia del individuo como su inserción social” (p.180). Se puede comprender entonces al significado del trabajo como una construcción social, determinada por un contexto histórico, social y económico que incluye las creencias que el sujeto tiene sobre lo que es o debería ser el trabajo, lo cual podrá influir en su desempeño laboral. A su vez se puede comprender el sentido del trabajo como una producción personal que se desprende del significado del trabajo. Como sentido se entiende al valor que cada sujeto le otorga al trabajo.

Según Morín (2001) el sentido se encuentra estrechamente vinculado con la organización del trabajo, a su vez establece que las principales razones que motivan a las personas a trabajar son “Actualizar sus potenciales, adquirir seguridad y ser autónomas; relacionarse con otros y tener sentimientos de pertenencia; prestar un servicio y hacer su contribución a la sociedad; y tener un sentido” (Da Rosa et al. 2010, p.180).

Resultan acordes los aportes de Neffa (2003) quien afirma:

La importancia del trabajo para quien tiene un empleo, no es solamente que permite obtener los recursos para sobrevivir y asegurar el mantenimiento de su familia. Los seres humanos al hacer un trabajo remunerado adquieren una identidad social, generan relaciones de solidaridad y/o intercambio con otras personas, y establecen con ellas derechos y deberes. En esas condiciones, tener trabajo sería entonces sinónimo de poseer un empleo (...). (p. 228).

En relación con lo anterior mencionado Morín (2001-2007) establece “El trabajo está claramente asociado a la noción de empleo; el salario que le propicia le permite proveer las necesidades básicas, le da un sentimiento de seguridad y le posibilita ser autónomo e independiente” (p. 17, trad. Prop). Resultan importantes los aportes de Neffa (2003) quien menciona:

Encontrarle o darle un sentido al trabajo no es algo que suceda frecuentemente de manera fácil y automática, sino el resultado de la movilización de los recursos o potencialidades psíquicas y cognitivas de que dispone la persona, de la ayuda que recibe del colectivo de trabajo y en el contexto que crea las condiciones y medio ambiente de trabajo. (p. 233).

A su vez Neffa (2003) establece “cuando las condiciones y el medio ambiente de trabajo, por una parte y/o el contenido y la organización del trabajo por otra, son deficientes, las actividades provocan incidentes y accidentes, orígenes de problemas de salud no solo biológicos, sino también de orden síquicos y mentales que dan lugar a sufrimiento” (p. 235). Cuando el sujeto no logra darle sentido a su trabajo debido a las malas condiciones de trabajo, sufre y esto puede producir un impacto en su salud.

“Es así como el trabajo resulta un gran esfuerzo y una verdadera conquista, que al mismo tiempo provoca desgaste y sufrimiento” (Neffa, 2003, p. 232).

3. La Organización

El concepto de organización ha variado con la evolución histórica ya que debe adecuarse a los requerimientos de cada época. Actualmente la organización es el principal contexto en que se desarrolla el proceso de trabajo.

En palabras de Quirós y Zarco (2009) es desde finales del siglo XIX y principios del siglo XX que nos encontramos ante la aparición de la empresa moderna y en consecuencia con el concepto de organización que existe en nuestros días.

Whyte (1946), Presthus (1962) y Evan (1976) citados en Quirós y Zarco (2009) afirman:

La organización se va consolidando como una nueva realidad que sustenta y posibilita la actividad laboral y la conducta social, y cómo, asimismo, se empieza a dibujar una sociedad que a partir de ese momento será catalogada como sociedad organizada o sociedad de organizaciones y a sus individuos se les definirá y reconocerá como hombres organización. (p. 24).

Desde una concepción actual, Arocena (2010) establece que son organizaciones las formas de acción colectiva donde se ordenan los recursos para alcanzar un fin. Además de las formas empresariales, considera organizaciones a las escuelas, los hospitales, la cárcel y el ejército porque poseen modos organizados de funcionamiento. A su vez el autor establece como característica de la organización la capacidad de construir un sistema de relaciones sociales, el cual es posible porque está formada por agentes libres que no son previsibles. Dicha característica como sistema social la convierte en un ámbito generador de normas, valores y pautas de conducta. A partir de esto se puede establecer que las organizaciones no se conforman solo por los sujetos que la componen, sino que a su vez se forma por las relaciones que se producen entre ellos.

En la misma línea Rodríguez (2003) citado en Quirós y Zarco (2009) define a las organizaciones como:

Sistemas sociales, relativamente permanentes, constituidos por individuos y grupos de personas con unos objetivos o metas que tratan de lograr, dotándose de una estructura y de una cultura que les permita llevar a cabo los procesos pertinentes de un modo eficaz y satisfactorio para todos sus miembros (internos y externos), así como para el entorno en el que se ubica. (p. 33).

Por consiguiente resulta pertinente referir a Schvarstein (2002) quien establece que las organizaciones poseen una identidad la cual las distingue y que tratan de conservar a lo largo del tiempo. A su vez esta identidad se materializa en una estructura que es la forma que la organización asume según el contexto. Así frente a perturbaciones la estructura se modifica pero la identidad permanece. Según el autor la estructura se define “por los recursos que dispone y el uso que de ellos hace, por las relaciones entre sus integrantes y con el entorno, por los modos que dichas relaciones adoptan, por los propósitos que orientan las acciones y los programas existentes para su implementación y control” (p. 64).

Los elementos de la estructura se agrupan en tres dominios: De las relaciones que alude a las relaciones entre las personas, de los propósitos que refiere a los propósitos que tienen las acciones ya sean individuales o en conjunto y el de las capacidades existentes donde los recursos se desarrollan para el logro de los propósitos y la legitimación de las relaciones. Las relaciones que se establecen entre estos son de causalidad recíproca (Schvarstein, 2002).

Las articulaciones que se establecen entre los dominios están regidas por procesos que son:

- a- Adjudicación y asunción de roles, entre el dominio de las relaciones y el de los propósitos.
 - b- Capacitación, entre el dominio de las Relaciones y el de las Capacidades Existentes.
 - c- Productividad, una mejor relación entre insumos y productos, entre el dominio de los propósitos y el de las capacidades existentes.
- (Schvarstein, 2002, p. 64).

A partir de lo anteriormente expuesto se puede afirmar que las organizaciones han variado a lo largo del tiempo, ya que éstas se modifican en función de la realidad económica y social. Su estructura y la forma en la que el trabajo sea organizado podrán influir tanto positiva como negativamente en la salud de los trabajadores.

Según Quirós y Zarco (2009) “nos hallamos en la actualidad ante un panorama social muy diferente del que existía hace apenas un siglo, frente a un mundo plagado de organizaciones que modulan de muy diversas maneras el bienestar y la vida de los individuos” (p.25).

4. Condiciones y medio ambiente de trabajo

Según Arocena (2010) es a partir de las primeras décadas del siglo XX que se comienza a producir la humanización de las relaciones en el mundo del trabajo. En la Universidad de Harvard se produce el primer estudio, dirigido por Elton Mayo, sobre las condiciones de trabajo en los talleres de montaje de teléfono de la “Western Electric Company” en Hawthorne, Filadelfia, Estados Unidos. De dicha investigación se desprende la importancia de las necesidades humanas en la vida organizacional, donde la creación de grupos es vista como respuesta a dichas necesidades. A partir de allí se busca “incentivar la escucha por parte de los directivos, de manera de lograr mejores niveles de comprensión de la problemática humana y aumentar así la colaboración de las personas con la organización” (p, 65).

Siguiendo los planteamientos del autor, se establece:

Dicha forma de concebir la organización puso de relieve la importancia del tratamiento del ser humano como un todo físico-psico-social generador de un conjunto complejo de necesidades y no simplemente como una pieza de un sistema mecánico a quien se retribuye mediante una remuneración en metálico. (Arocena, 2010, p. 66).

Según Neffa (2002) existen dos concepciones sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo: El enfoque tradicional y el renovador. Es necesario abordar brevemente la concepción tradicional ya que continúa existiendo en nuestros días aunque no es el enfoque dominante.

Dicho autor afirma que la concepción tradicional se centra principalmente en los problemas de higiene y seguridad en el trabajo y en las manifestaciones visibles que atentan contra la salud de los trabajadores. El daño a la salud vinculado a los riesgos tradicionales se relaciona con lesiones que derivan en accidentes laborales mortales o accidentes con secuelas por lesiones traumáticas, como amputados, quemados, etc. A su vez los riesgos tradicionales vinculados con el ambiente, refieren a riesgos higiénicos como intoxicaciones agudas y/o crónicas por exposiciones a humos, gases, polvos y/o vapores, así como también la contaminación sonora con su repercusión auditiva (Raso et al. 2009).

Este enfoque se desarrolló considerando como unidad de análisis a la organización sin tener totalmente en cuenta el contexto socio-económico dentro del cual funcionan las organizaciones, siendo esto necesario para poder implementar la prevención. Dicha concepción es considerada reduccionista en cuanto a la visión que posee de los trabajadores, porque no tiene en cuenta la carga psíquica y mental sino que considera al trabajador como una fuerza física de trabajo.

Neffa (2002) establece que orientándose hacia el enfoque renovador, el trabajo deja de existir como castigo y se forma a su vez el colectivo de trabajo, donde el mismo es el resultado de la multiplicación de los esfuerzos individuales. Es así que resulta pertinente citar a dicho autor el cual establece que "La salud de los trabajadores no es entonces un problema individual sino colectivo, en virtud de que el trabajo se efectúa en cooperación y relación con otras personas" (Neffa 2002, p.24).

La nueva noción de condiciones y medio ambiente de trabajo no surge "en el vacío" ni es fruto de la evolución mecánica y natural de los conocimientos acerca del "hombre en situación de trabajo". Por el contrario, surgió en un momento histórico y es el resultado de diversos factores que concurren para acelerar esta transición. (Neffa, 2002, p.6).

La realidad de las condiciones y medio ambiente de trabajo así como la propuesta del enfoque renovador tienen un carácter esencialmente dinámico, ya que las transformaciones en el proceso de trabajo las determinan. Dicho enfoque tiene como finalidad la prevención de riesgos en el trabajo (Neffa 2002).

En relación con lo anterior expuesto, Ramos et al. (2002) establecen:

Las condiciones de trabajo incluyen cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, tanto factores del entorno físico en el que se realiza como las circunstancias temporales en que se da, las condiciones bajo las cuales los trabajadores desempeñan su trabajo, etc. Es decir son condiciones de trabajo todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajador sin ser el trabajo mismo, el conjunto de factores que lo envuelven. (p, 37).

Al hablar de factores del medio ambiente de trabajo Neffa (2002) hace referencia a riesgos físicos, químicos y biológicos, factores tecnológicos y de seguridad y complementariamente los riesgos originados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos. Cuando refiere a factores resultantes de las condiciones de trabajo alude al contenido y organización del trabajo, duración y configuración del tiempo de trabajo, los

sistemas de remuneración, la ergonomía, la transferencia de tecnologías, el modo de gestión de la fuerza de trabajo, los servicios sociales asistenciales y de bienestar para los trabajadores así como las posibilidades de participar.

Ramos et al. (2002) afirman que el término ambiente o entorno de trabajo aparece como complementario, casi sinónimo del concepto condiciones de trabajo. A su vez Neffa (2002) establece que dicha combinación actuando sobre el colectivo de trabajo es llamada “carga global de trabajo”.

La carga global de trabajo constituye una resultante de la acción articulada de todos los factores de riesgo del medio ambiente de trabajo y de los factores de las condiciones de trabajo que están presentes en una empresa u organización y repercuten sobre el colectivo de trabajo y cada uno de los trabajadores. Sin embargo es conveniente efectuar una distinción entre, tres dimensiones de la carga de trabajo: física, psíquica y mental. (Neffa, 2002, p.27).

Según Ramos et al. (2002) la carga física de trabajo se refiere, por lo general, a la actividad fisiológica y sobre todo muscular requerida para realizar cualquier esfuerzo. A su vez Neffa (2002) establece que la carga de trabajo mental refiere a las exigencias que producen las actividades de tipo cognitivo y la carga psíquica se relaciona con los aspectos afectivos y relacionales que requiere el trabajo. Dicho autor considera que la carga de trabajo puede verse por ejemplo en la dificultad de la persona en realizar una tarea sin tener interrupciones; cuando es interrumpida y debe comenzar nuevamente con la tarea que estaba realizando se incrementaría la carga psíquica y mental y a su vez reproduce un aumento de la fatiga. Ramos et al. (2002) definen la fatiga como “un fenómeno fisiológico que implica la reducción de la capacidad de ejecución que puede contrarrestarse con el descanso” (p. 83) lo cual supone un estado generalizado y duradero que difiere del aburrimiento o del cansancio, que son sensaciones cortas y recuperables a muy corto plazo.

Siguiendo la misma línea Neffa (2002) establece:

Con la incorporación de las nuevas tecnologías informatizadas se asiste a una suerte de desplazamiento de la carga global de trabajo propia de cada puesto: disminuyen la carga física y los esfuerzos musculares pero aumentan la carga psíquica y mental, en virtud de las potencialidades de dichas innovaciones para reducir el tiempo muerto e intensificar el trabajo de quienes deben atender múltiples fuentes de información proveniente de las pantallas de visualización de datos para procesarlas y adoptar decisiones de manera rápida y correcta. (p.69).

Es así que las nuevas formas de organización del trabajo producen una intensificación del trabajo desplazando los riesgos hacia dimensiones psíquicas y mentales. Es necesario destacar que la carga global de trabajo no produce los mismos efectos en todos los trabajadores, la misma varía según las características de cada trabajador, así como su capacidad de adaptación a las condiciones y al medio ambiente de trabajo. A su vez la carga de trabajo puede ser asumida por el trabajador o asignada o impuesta por la organización (Neffa 2002).

Según Raso et al. (2009) la realidad del trabajo es heterogénea ya que actualmente conviven los riesgos tradicionales con los riesgos modernos.

Actualmente se habla de las transformaciones del mundo del trabajo, de las nuevas condiciones de trabajo, de los modelos de organización laboral, que introducen nuevos riesgos, pero en nuestro país y en la región, convive también con formas de trabajo y organización del trabajo tradicional. Inclusive podríamos afirmar que existen formas de trabajo propias de la pre-revolución industrial, formas artesanales, y formas casi de explotación feudales en algunas áreas del interior profundo del país. (Raso et al. 2009, p. 39).

Las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidos por diversos factores los cuales varían a lo largo del tiempo según el contexto socio-económico que se encuentren. Es posible reducir, y eliminar los factores de riesgo estableciendo una forma de prevención eficiente. Como lo establece Neffa (2002) el trabajo es fuente de realización personal y de satisfacción cuando se produce en condiciones y en un ambiente de trabajo adecuado.

5. Factores psicosociales de riesgo

Como se mencionaba anteriormente las condiciones y el medio ambiente de trabajo se encuentran sumamente relacionadas con los factores psicosociales, ya que las malas condiciones de trabajo dan lugar a los factores psicosociales de riesgo. Los factores psicosociales pueden tener efectos tanto positivos como negativos, es así que pueden ser factores psicosociales de riesgo o no, de esto dependerá si favorecen o perjudican la salud de los trabajadores.

Por factores psicosociales se entiende según Gil-Monte (2012) a las condiciones que están presentes en las situaciones laborales las cuales están relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno que afecta al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

Según Rodríguez (2009) “El riesgo en el trabajo representa la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se realiza o el medio en el cual se permanece durante el desempeño de la misma” (p. 129).

A su vez Villalobos (2004) citado en Rodríguez (2009) plantea:

Los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico. (p. 132).

Con respecto a lo anterior mencionado, se puede destacar que el autor establece en su definición el papel de la percepción y las experiencias del individuo, donde las condiciones y el medio ambiente de trabajo afectarán a cada trabajador de distinta forma. Siguiendo la misma línea Rodríguez (2009) plantea que no todos los trabajadores reaccionan de igual manera ante los factores psicosociales de riesgo, esto dependerá de sus habilidades para manejar las situaciones que se producen de las actividades y del entorno que los rodea.

En palabras de Gil-Monte (2012) “Los riesgos psicosociales en el trabajo aparecen porque se generan unas condiciones laborales difíciles de tolerar para la mayoría de los trabajadores” (p. 238). Es así que los problemas que puedan generarse en la salud del trabajador dependerán del entorno laboral, donde las malas condiciones de trabajo pueden llegar a fomentar factores de riesgo.

Los riesgos psicosociales se pueden ocasionar por el deterioro o disfunción de las características de las tareas, como son la cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc. A su vez, se pueden ocasionar por las características de la organización que refiere a variables estructurales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc. Ciertas características del empleo también dar lugar a riesgos psicosociales, por ejemplo el diseño del lugar de trabajo, el salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo. Y por último la organización del tiempo de trabajo, su duración y tipo de la jornada, pausas de trabajo, trabajos festivos, trabajo nocturno, entre otros. (Gil-Monte, 2012).

Asimismo dicho autor establece:

Un riesgo psicosocial emergente es cualquier riesgo que: a) está causado por nuevos procesos, tecnologías, lugares de trabajo, cambios sociales u organizativos; o b) era un factor conocido, pero se considera como un nuevo riesgo debido a avances científicos o percepciones sociales. Se considera que el riesgo va en aumento cuando: a) el número de situaciones de peligro que producen el riesgo va en aumento; b) la probabilidad de exposición al riesgo aumenta; o c) los efectos sobre la salud de los trabajadores empeoran. (p. 239).

Como consecuencia de los grandes cambios económicos y sociales, se producen nuevas formas de organizar el trabajo. Se crean así en los últimos tiempos nuevos sistemas de trabajo que se caracterizan por ser más flexibles, donde el trabajo deja de ser una actividad esencialmente física, para pasar a desarrollarse principalmente como actividad mental. Todo lo que implica la nueva organización del trabajo, produce un cambio que podría generar estrés en los trabajadores. Ya que todo cambio viene acompañado de ansiedad y resistencia, como establece Peiró (2004) el miedo a lo nuevo y la inseguridad que produce lo desconocido puede dar lugar a que los cambios sean fuentes de estrés.

Los cambios que se produjeron en el sistema de trabajo dan lugar a ciertas mejoras donde los riesgos tales como el ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajos monótonos, entre otros se ven disminuidos. Pero se producen nuevos riesgos de carácter psicosocial.

6. Violencia psicológica en el trabajo, aproximaciones al concepto

Décadas atrás la fatiga física era considerada como el principal problema de los trabajadores, actualmente es considerado el estrés. Es a partir de éste que se comienza a estudiar el mobbing, como una de las principales fuentes de estrés.

La necesidad de las organizaciones de adecuarse a las nuevas demandas que produce el mundo globalizado, debido a los cambios que se dieron tanto a nivel económico, social como cultural, dan lugar a nuevas formas de organizar el trabajo, las cuales traen aparejados factores psicosociales de riesgo donde se incluye la violencia psicológica.

“La violencia se constituye pues, como un factor de riesgo que se establece en el ámbito del trabajo con graves consecuencias para la salud de quienes quedan expuestos” (Matthiesen & Einarsen, 2004, como se citó en Franco, 2010, p. 233).

Para comenzar resulta importante establecer que distintos autores utilizan diversos términos para definir lo que en este trabajo será entendido como violencia psicológica de ahora en más. Dicho concepto es definido por Leymann (1984) y por Zapf, Knors & Kulla (1996) como “mobbing”. A su vez Brodsky (1976) utiliza el término “harassment” en español “hostigamiento”, Einarsen y Vartia (1996) aluden al término “bullying”, Franco (2010) y en la OIT (2004) se habla de “violencia psicológica”, Hirigoyen (2001) refiere a “harcelement moral”, en español “acoso moral”.

Según Einarsen (1999) “todos los términos utilizados parecen referirse a lo mismo; una persecución sistemática por un compañero, subordinado o superior, lo cual, si es continuado, puede causar severos problemas a nivel socio-psicológico y psicosomáticos para las víctimas” (como se citó en Franco, 2012, p. 253).

Resulta pertinente aclarar que en el presente trabajo se aborda el concepto de violencia psicológica y se difiere del término acoso ya que éste hace alusión a una intencionalidad por parte de la persona que agrede, la cual no puede ser comprobada. Como establecen Zapf y Einarsen (2003) “Puede que los agresores no sean plenamente conscientes de lo que hacen y cómo su comportamiento puede afectar a los agredidos (...)” (como se citó en Einarsen & Hüge 2006, p. 259).

Diversos autores establecen que la violencia psicológica siempre ha existido, pero el primero en estudiar el mobbing fue el austriaco Konrad Lorenz. Observando el comportamiento de ciertas especies de animales constató que en algunas oportunidades los animales más débiles se unían para atacar a otro más fuerte.

Es en los años ochenta que el psicólogo Leymann aplica el término acoso al ámbito laboral y lo comienza definiendo como:

Una situación en que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral. (Riquelme, 2006, p. 42).

En 1996, Leyman modifica su definición haciendo alusión al término “psicoterror” dando mayor importancia a la duración de las acciones y sus consecuencias en el sujeto y no se

enfatisa tanto en lo que específicamente se hace ni en su intencionalidad, es así que establece:

El psicoterror o mobbing en la vida laboral conlleva una comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuente y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo de tiempo (al menos durante seis meses). A causa de la alta frecuencia y la larga duración de estas conductas hostiles a que es sometido un individuo, el maltrato sufrido se traduce en un suplicio psicológico, psicosomático y social de proporciones. (Como se citó en Riquelme, 2006, p. 42).

Años más tarde Hirigoyen (2001) incorpora en su definición al ambiente de trabajo, ya que define el acoso como conductas reiteradas que afectan la dignidad o integridad física de una persona y que a su vez tiene consecuencias en el ambiente de trabajo.

En la misma línea Franco (2012) establece “la existencia de violencia en el ámbito laboral enrarece el clima organizacional y distorsiona las relaciones interpersonales ya no solo de quienes participan de la situación (perpetrador y maltratado-afectado), sino de aquellos que son testigo de la misma” (p. 259).

A su vez Piñuel (2001) citado en Riquelme (2006) define al acoso como un maltrato continuo que recibe el trabajador, que tiene una finalidad e intencionalidad de quien lo realiza, buscando el deterioro emocional y el abandono del lugar que ocupa en la organización. En este sentido el acoso laboral es presentado como conductas que ya están premeditadas y que se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y sutil con una finalidad que sería lograr una consecuencia sobre la persona agredida.

En la misma línea Ovejero (2006) establece:

El acoso laboral se caracteriza por la intensidad y la repetición sistemática de la agresión y por la ilegitimidad de sus ataques dirigidos a la destrucción psicológica de la persona. El fin último del mobbing es acabar con el equilibrio y la resistencia psicológica de la persona acosada, desgastándola emocional y físicamente. Otro rasgo inconfundible del acoso es que se produce una escalada creciente en los ataques hasta llegar a extremos imposibles de soportar por el acosado. (p, 109) Estamos, pues, ante un proceso destructivo, premeditado, intencional, sistemático y de consecuencias incalculables, a corto y mediano plazo (...) (p. 106).

De acuerdo con lo anteriormente expuesto Moreno et al. (2004) definen:

El acoso psicológico es concebido como un proceso que, en primer lugar, alude a violencia psíquica, directa e indirecta, que se puede ejercer sobre alguien; en segundo lugar, se refiere a un tipo de conducta que se ejerce en forma continuada en el tiempo; y, en tercer lugar, describe conductas de marginación, discriminación y vejación que pueden ser abiertas, dirigidas a la totalidad de la persona y a su hundimiento humano. (p. 279).

Franco (2010) incorpora en su definición la percepción que el sujeto posee de las agresiones que recibe, es así que define la violencia psicológica como “todo acto abusivo percibido por el trabajador que se dirige contra sí, que -sin ser físico- atenta contra su dignidad e integridad psicosomática como individuo” (Franco, 2010, p. 229).

La autora coincide con el planteamiento de Hirigoyen (2001) quien hace alusión a la reiteración del maltrato dando lugar a un mayor daño. A su vez Franco (2010) menciona que la violencia psíquica puede producirse por acción u omisión ya que no solo ciertas conductas pueden producir violencia, sino que, la ausencia de ellas también pueden generar consecuencias. En relación a lo anterior mencionado Einarsen, Raknes & Matthiesen (1994), Leymann (1996), Zapf et al. (1996) establecen que dichos ataques son “actuaciones sutiles como el aislamiento o la exclusión del grupo, la minusvaloración del desempeño o la búsqueda de situaciones ridiculizantes” (Como se citó en López, Vázquez y Montes, 2008, p. 216).

Por su parte Einarsen (2005) establece que el concepto de acoso laboral refiere a “situaciones donde una o más personas se sienten sometidas a comportamientos agresivos, por parte de otros en el lugar de trabajo por un período de tiempo y en una situación donde por diferentes razones no son capaces de defenderse por sus propios medios ante esos actos” (trad. Prop., p. 2). En dicha definición se incorpora la incapacidad del sujeto de poder defenderse de la agresión lo que alude según dicho autor a una diferencia de poder entre las partes que puede ser real o percibida.

En la misma línea Zapf et al. (1996) alude a que estas molestias comunmente son ejercidas por sujetos en situaciones de mayor poder y menos frecuentemente entre compañeros o subordinados. A su vez el autor afirma que el mobbing puede producirse de manera crítica que sería cuando existe violencia física o sexual, y alude a que para que dichas conductas sean consideradas acoso, las molestias deben producirse por al menos un año y una vez por semana.

Existen diversas definiciones sobre lo que se entiende por acoso, en ellas se plantea la presencia de situaciones de agresión que se producen en el ámbito laboral y que son ejercidas por compañeros, superiores o subordinados hacia una persona (en la mayoría de los casos). Desde las distintas definiciones abordadas se desprenden ciertos elementos como por ejemplo que las conductas pueden ser por acción u omisión, por voluntad o no, del sujeto que la ejerce. A su vez las mismas pueden ser conductas que se dejan de producir, en este caso serían por omisión. El elemento de reiteración aparece en casi todas las definiciones de los distintos autores y refiere a conductas que son repetidas en el tiempo, donde dicha reiteración produce un daño o lesión, degradando o ejerciendo una violación hacia la dignidad del trabajador y con consecuencias sobre la organización y el entorno. El acoso es una forma de violencia que a pesar de ser destructiva puede pasar inadvertida ya que dichas acciones suelen ser sutiles.

Rodríguez y Zarco (2009) hacen alusión a las diversas formas en las que se puede producir la violencia psicológica, es así que establecen:

La mayor proporción de casos conocidos de acoso se da en un sentido vertical descendente; también es frecuente en sentido horizontal, entre compañeros, debido al creciente grado de competitividad de las empresas, y mixto, entre superiores y compañeros, por las complejas relaciones de poder presentes en el contexto laboral. Así mismo, el acoso en dirección ascendente, si bien es menos habitual, también hemos de considerarlo. En todos los casos, con independencia de quién sea el acosador o el acosado, para que tal proceso se desarrolle ha de haber una complicidad, activa o pasiva, por parte del grupo en el que se haya gestado y por parte de la organización en su conjunto. (p. 150).

En función de lo anteriormente mencionado resultan acordes los aportes de Rugnitz (2012), quien establece que el acoso se produce principalmente de manera vertical descendente en la jerarquía organizacional, aunque también se produce frecuentemente de forma horizontal. El autor menciona que el acoso psicológico es esencialmente un ejercicio de poder. Toma los aportes de Foucault (1989) y relaciona las diversas formas en la que se presenta el acoso con el poder, definiéndolo como la fuerza que las personas ejercen sobre otras y que tiene repercusiones fundamentalmente sobre las acciones y no tanto sobre la propia persona, a su vez lo diferencia del poder relacionado con la autoridad o la jerarquía.

Foucault (1990) citado en Rugnitz (2012) refiere al “poder individualizante” como la capacidad de determinar la conducta de los individuos, por lo tanto el poder sería considerado productor de subjetividad. A su vez Wittke (2007) citado en Rugnitz (2012)

establece que las organizaciones son productoras de subjetividad. La misma se compone por la subjetivación que se encuentra relacionada con la cultura de cada organización, lo que la hace diferente a las demás y por la sujeción que sería la forma en que la organización está atada a la demanda del entorno.

Dichos autores establecen que la fuerza que se ejerce para hacer actuar a alguien en contra de su voluntad se relaciona con mecanismos de las organizaciones que presionan a los trabajadores en la forma de realizar su trabajo, entonces la violencia se produciría por las formas en que se gestiona la organización del trabajo y las formas de dominación dentro de la misma.

“El poder ejercido sin violencia, puede generar violencia entre los sujetos que están sometidos a ese poder” (Raso et al. 2009, p. 97).

Según Rognitz (2012) el ejercicio de poder necesita apoyarse sobre estructuras permanentes, por lo tanto la estructura de una organización laboral con una configuración particular puede permitir ciertas modalidades de ejercicio de poder, como lo es el mobbing.

Asimismo Etki (1993) citado en Rognitz (2012) afirma que estos tipos de organizaciones son denominadas “perversas”, porque existen contradicciones entre los valores enunciados, doble discurso y desviación de la misión. A su vez es considerado perversidad cuando estas acciones satisfacen a quien produce daño, o tienen el poder como finalidad en sí mismo. Einarsen (2000) citado en González y delgado (2008) considera que es más común que surja el acoso en organizaciones que se toleran dichos tipos de comportamientos ya que son tomados con naturalidad, donde la persona que ejerce la agresión no sufre consecuencias. A su vez Piñuel (2004) citado en González y Delgado (2008) define a dichas organizaciones como “tóxicas” ya que implican consecuencias negativas para los trabajadores.

Siguiendo los planteamientos de Rognitz (2012) se establece que la perversidad está inscripta con la cultura de la organización, la cual se vincula con su identidad. Esto se relaciona con el modelo de Etkin y Schvarstein (1997) donde el acoso estaría afectando directamente a los procesos de capacitación, asunción y adjudicación de roles e indirectamente al proceso de producción. A partir de esto el autor concluye que las organizaciones priorizan la producción y por lo tanto ejercen poca acción sobre los aspectos que producen acoso.

Según Raso et al. (2009) la violencia es considerada como un síntoma de la desestructuración de las relaciones sociales, ya que cuando el medio laboral está tan

gravemente degradado la tolerancia a la injusticia lleva a la resignación y a la indiferencia respecto de la desgracia de otros. Hoel y Cooper (2001) citados en Einarsen y Hüge (2006) establecen que es más probable que los trabajadores empleen tácticas de acoso, como la única forma de supervivencia en determinadas situaciones.

6.1 Factores que promueven la aparición de la Violencia Psicológica

Einarsen (2000) establece que existen tres formas de abordar el acoso laboral, puede ser basándose en rasgos de personalidad, en base a las interacciones personales o a partir del entorno laboral o social. A su vez Einarsen y Mikkelsen (2003), Hoel y Cooper (2001) han considerado el posible papel de los factores sociales como antecedentes del acoso (como se citó en Einarsen y Hauge, 2006).

El primero de los enfoques, basado en rasgos de personalidad, hace referencia a cierta vulnerabilidad en los trabajadores que son agredidos, los cuales pueden presentar ciertas carencias o deficiencias. Zapf y Einarsen (2003) citados en Moreno (2004) adjudican la falta de competencias sociales de la persona agredida, así mismo Vartia (1996) citado en Moreno (2004) establece como característica de la personalidad mayores puntuaciones de neuroticismo.

En la misma línea Brodsky (1976) citado en Einarsen y Hüge (2006) se basa en entrevistas y estudios de caso describió a las personas que son objeto de acoso como estrechos de mente, con una visión poco realista de sus capacidades y recursos así como de la demandas de sus tareas de trabajo. A su vez esta perspectiva individualista ha considerado que las personas que son agredidas se caracterizan por una baja autoestima, altos niveles de ansiedad en situaciones sociales, tendencia a evitar conflictos y ser más reactivos emocionalmente.

Matthiesen y Einarsen (2001) citados en González y Delgado (2008) consideran que existen personas más vulnerables que otras ante las agresiones ya que no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera.

Desde esta postura se observa un abordaje individualista basado en características y rasgos de las personas que son agredidas, donde no se toma en cuenta los factores sociales y organizacionales. Leymann (1996) se opuso enérgicamente a la idea de que la personalidad de un individuo predisponga a convertirse en objeto de comportamientos de acoso (como se citó en Einarsen y Hüge 2006).

El comportamiento neurótico y a menudo obsesivo de muchas víctimas debería ser entendido como una respuesta natural a una situación anormal, y los cambios en la personalidad de las víctimas como una consecuencia de haber estado expuestos a la experiencia traumática del mobbing. (Leymann y Gustafsson, 1996, como se citó en Einarsen y Hauge, 2006, p. 258).

Es así que ciertos autores aluden a que las características que presentan las personas agredidas pueden ser a causa del proceso de agresión y no una característica de la persona.

En el segundo enfoque se hace alusión al acoso y hostigamiento como propio de la interacción humana. Einarsen y Hauge (2006) establecen que la persona que agrede desplaza su frustración y agresión hacia un sujeto con menos poder, esto refiere a la tendencia de agredir a alguien diferente a la fuente de estrés. En relación a lo mencionado afirman: “Puesto que la agresión contra la fuente directa de la frustración puede ser demasiado peligrosa, los individuos suelen seleccionar personas que sean relativamente débiles e indefensas” (p. 260).

Según Einarsen (2000) se utiliza el término “chivo expiatorio” para referirse a las personas que son vistas como “extraños/as” y difieren del resto del grupo, los cuales pueden facilitar que se inicien comportamientos agresivos hacia ellos (como se citó en Einarsen y Hauge 2006).

Hoel et al. (2002) citados en Einarsen y Hauge (2006) mencionan: “la irritación, los conflictos personales, el estrés laboral pueden contribuir a una mayor tensión entre los empleados, aumentando así la probabilidad de que surjan desavenencias con los superiores y compañeros” (p. 261).

Siguiendo la misma línea Zapf y Gross (2001) citados en Peralta (2006) sostienen que el acoso laboral es una forma de conflicto organizacional intensificado, de manera que la posibilidad de que éste se presente dependerá de la frecuencia de aparición de los conflictos en la organización y de las formas en cómo éstos se generen.

Igualmente Zapf et al. (1996) define al mobbing como una consecuencia de las relaciones que se establecen dentro de la organización, es así que establece: “El mobbing puede ser entendido como un subconjunto de estresores sociales en el trabajo. Las características básicas de los estresores sociales es que se relacionan con las relaciones sociales de los trabajadores con la organización” (trad. Prop., p. 217).

Sobre la base de las ideas expuestas resulta útil aludir Brodsky (1976) citado en Moreno et al. (2004) quien considera que la competencia es algo común dentro de los grupos, por lo tanto dentro de la organización sería algo normal que los trabajadores compitan por ejemplo para adquirir un mejor puesto.

Desde este enfoque se concibe el conflicto como algo normal en las interacciones que se producen en las organizaciones, lo cual alude a que la violencia interpersonal resultaría inevitable en la mayoría de los casos.

En función de lo anterior mencionado Leymann (1996) establece que es esperable que en los grupos humanos existan conflictos pero se espera que los mismos sean resueltos de manera operativa (como se citó en Einarsen y Hauge 2006).

El tercer enfoque en el cual se aborda la problemática en base a los factores organizacionales, resulta ser uno de los enfoques más aceptados para explicar la violencia psicológica. Dicho enfoque puede dividirse en cuatro categorías que serían: a- organización del trabajo, b- cultura corporativa, c- liderazgo y d- entorno socio-económico.

a- Organización del trabajo:

Einarsen (2000) y Leymann (1990) citados en Einarsen y Hage (2006) coinciden en que aunque el mobbing es una experiencia personal, representa la consecuencia de ciertos ambientes laborales, ya que existen entornos de trabajo y ambientes sociales donde es más probable que ocurra.

A su vez Leymann (1990,1996) citado en Einarsen y Hage (2006) afirma: “los factores relacionados con las deficiencias en el diseño del trabajo, deficiencias en los estilos de liderazgo, una posición expuesta socialmente, y un bajo nivel moral dentro del departamento parecen ser los principales factores que llevan al mobbing” (p. 21). En este sentido Leyman consideraba a las condiciones y el medio ambiente de trabajo como causas fundamentales del mobbing, y a los rasgos de personalidad como irrelevantes (como se citó en Einarsen y Hauge 2006). A su vez González (2007a) afirma que las variables individuales pueden actuar como moduladoras, tanto de la intensidad de percepción como de las consecuencias que producen, consideran también que las condiciones relacionadas con el medio ambiente de trabajo no conducen por si mismas al acoso, sino que son factores que lo incentivan y necesitan de ciertas condiciones para que se produzca (como se citó en Gonzáles y Delgado 2008).

Einarsen et al. (1994) luego de ciertos estudios afirmaron que el acoso puede desarrollarse en organizaciones con trabajos rutinarios y poco interesantes, donde los

climas son poco estimulantes para los trabajadores. A su vez Vartia (1996) citado en Einarsen et al. (1994) hace alusión al surgimiento del acoso en organizaciones donde los empleados se encuentran insatisfechos con el clima social y con la comunicación interna, y Zapf et al. (1996) donde existe conflicto y ambigüedad de rol (como se citó en Moreno 2004).

Se ha demostrado que el acoso es más frecuente en organizaciones grandes y burocráticas (Thylefors, 1987) en entornos laborales y competitivos (Salin, 2003a) o en organizaciones relativamente cerradas, donde su cultura interna tiene como valores el poder de dominio y control de la productividad y la eficacia (como se citó en Rodríguez y Zarco 2009).

Franco (2012) establece que “el tipo de organización del trabajo, la distribución de las responsabilidades, excesivos trabajos para unos, pocos para otros, significación de la tarea podrán encontrarse entre los propiciadores de una manifestación de violencia en el ámbito laboral” (p.259). Las nuevas formas de organizar el trabajo producen sobre-exigencias en los trabajadores, esto se relaciona por ejemplo en la carga de trabajo, ya que se asignan tareas que los trabajadores no logran cumplir en tiempo y forma. A su vez Zapf (1999) explica que los cambios a nivel de la organización del trabajo producen incertidumbre, ya que generan frustración y por lo tanto pueden ser favorecedores del maltrato (como se citó en Einarsen y Hauge, 2006).

b- Cultura corporativa:

La cultura organizacional es considerada imprescindible ya que se espera la colaboración y la permisividad del entorno. Según Schein (1988) “la cultura corporativa se define como un concepto multidimensional que engloba aspectos como creencias, valores y expectativas que los miembros de una organización comparten o, por decirlo con otras palabras “el conjunto de significados compartidos dentro de una organización” (como se citó en Moreno et al. 2004, p. 282). El entorno de trabajo transmite ciertos valores y actitudes a través de la cultura de la organización, los efectos de la cultura corporativa son vistos como positivos ya que promueven la identificación de los miembros de la organización.

Según Einarsen (2000) en las organizaciones que existe una cultura muy fuerte y existen miembros que rompen las reglas del grupo se puede inducir al acoso (como se citó en Moreno et al. 2004).

Según Rognitz (2012) la cultura de la organización se encuentra relacionada con la identidad, como fue mencionado anteriormente. Los elementos identitarios pueden estudiarse, pero es a través de la cultura que se puede intervenir en la organización.

“Mientras la identidad es parte de la invariancia, y constituye un meta concepto que explica la supervivencia de una organización a lo largo del tiempo, la cultura incluye la educación, adaptación y cambio” (Rognitz, 2012, p. 183).

c- Liderazgo:

Pareciera existir una clara asociación entre el liderazgo y el acoso. Leymann (1996) relaciona el acoso con un estilo débil de liderazgo, a su vez Einarsen et al. (1994) citados en Moreno et al. (2004) relacionan el liderazgo inadecuado y el liderazgo autoritario como explicación de la existencia del acoso.

Asimismo Moreno et al. (2004) y Piñuel (2004) citados en González y Delgado (2008) establecen:

Si los trabajadores sufren un liderazgo rígido como inexistente, la organización no será eficaz en la aplicación de los límites marcados por la disciplina, no ofreciendo alternativas para la resolución de conflictos y estando dominada por valores contradictorios, dando lugar a situaciones de ambigüedad de rol y mayores niveles de estrés, lo que favorecerá la aparición de situaciones de acoso (...). (p.13).

En concordancia con lo anterior mencionado resulta útil referir a Duque (2003) citado en Rognitz (2012) quien establece que cuando un liderazgo es inadecuado se delegan en forma deficiente las responsabilidades, se manipula o coacciona al trabajador, las relaciones son ambivalentes y hay ausencia de incentivos. A su vez los ascensos se producen de forma aleatoria. En estas definiciones se puede observar que el estilo de liderazgo desempeña un papel esencial en la aparición del mobbing, ya que tanto el liderazgo autoritario como la ausencia del mismo pueden favorecer conductas de acoso.

d- Entorno socio-económico:

Desde los últimos años se ha estudiado el surgimiento del acoso desde variables “macro” donde se considera una aproximación socio-económica. A partir de esta se tiene en cuenta los cambios producidos en el trabajo moderno a causa de la globalización. El riesgo de que surjan situaciones de acoso debido a la competitividad que ejercen las empresas ha aumentado, ya que las mismas se ven forzadas a reducir costos. Baron y Neumann (1996) encontraron que el uso de trabajadores a tiempo parcial, los cambios en la dirección y los

recortes en las remuneraciones son los predictores más potentes para la aparición de conflictos en las organizaciones (como se citó en Moreno et al. 2004).

En la misma línea resultan acordes los aportes de Quinlan (1999) citado en Moreno et al. (2004) quien afirma:

El aumento del uso de personal subcontratado en las organizaciones acrecienta la tensión y la competitividad, ya que los trabajadores subcontratados pueden verse forzados a trabajar a un ritmo más alto con el objetivo de asegurarse un posible puesto en la empresa, pudiendo entrar de esta forma en conflicto con los compañeros. (p. 284).

Pierce (1998) citado en Moreno et al. (2004) afirma que los trabajos inseguros y precarios dan lugar a cierta inestabilidad y desorganización lo que podría producir pueden fomentar conflictos y ambigüedad de rol. A su vez Skogstand, Torsheim y Einarsen (2011) citados en Moreno et al. (2004) se basan en investigaciones para afirmar que la violencia psicológica puede surgir en ambientes de trabajo socialmente pobres.

Las nuevas condiciones de trabajo producidas por los cambios socio-económicos (...) Dan origen a un trabajo estresante y competitivo que, junto a la inseguridad laboral de las prácticas organizacionales actuales, permiten la competencia entre compañeros y la visión de que éstos pueden ser enemigos en la aspiración por conservar un puesto de trabajo, lo cual facilita la aparición de relaciones interpersonales conflictivas y agresivas asociadas al acoso laboral. (Peralta, 2006, p.8).

Esto se puede relacionar con la falta de alternativas laborales producidas por el desempleo en Uruguay, lo que puede dar lugar a lo que Dejours llama "Disciplina del hambre", que refiere a cuando los trabajadores a pesar del sufrimiento continúan en su puesto de trabajo.

6.2 Consecuencias en la persona agredida y en la organización

Existen diversas consecuencias de la violencia psicológica tanto para las personas que son agredidas como para la organización. En relación a los impactos individuales puede tener consecuencias económicas, familiares, sociales y en la salud. A su vez Vartia (2001) citado en Moreno et al. (2004) identificó como predictor de estrés y sufrimiento mental haber sido testigo de situaciones de violencia en el trabajo.

Según Franco (2010) en relación a las consecuencias en la salud de la persona agredida se encuentra la ansiedad y el miedo así como ciertos problemas psicopatológicos, que se relacionan con síntomas depresivos como el desánimo, cansancio, ansiedad, angustia, poco interés junto con baja autoestima, como también la consciencia de la dificultad de hacer frente a la situación de violencia. A su vez considera enfermedades psicosomáticas y derivaciones orgánicas como colon irritable, gastritis, cefaleas, contracturas, alergias y palpitaciones. En concordancia con lo anterior mencionado Franco (2003) establece “la exposición a este tipo de maltrato tiene consecuencias nefastas para la salud psíquica de quién lo padece, desde anomalías en la percepción del sí mismo, baja autoestima, pérdida de confianza, a Depresión u Obsesión reactivas, Síndrome de estrés postraumático, Burn Out, Psicomatizaciones y en algunos casos la Muerte” (p, 270).

En la misma línea Riquelme (2008) considera:

Los efectos del mobbing o acoso psicológico para las víctimas pueden ser devastadoras desde el punto de vista clínico, dando origen a trastornos de ansiedad generalizada, cuadros de estrés, estados depresivos severos pudiendo llegar en grados extremos hasta el suicidio. (p. 52).

A su vez Peralta (2006) alude a la falta de motivación y problemas de relación interpersonal por parte de los trabajadores que son agredidos, ya que estos pueden enfrentar casos de exclusión, desprestigio social y aislamiento. Franco (2003) concluye que en muchos casos la violencia psicológica lleva a que los trabajadores se excluyan del circuito laboral por miedo de volver a vivir nuevamente la agresión.

En relación los impactos en la organización Franco (2012) refiere al enrarecimiento del clima laboral, “(...) desconfianza, temores, falta de autonomía en la toma de decisiones con sus concomitantes repercusiones en la productividad, competitividad, calidad, motivación, lealtad y también problemas relacionados al presentismo y la innovación” (p.256).

Luna (2003) citado en Peralta (2006) establece “al estudiar las consecuencias del acoso laboral, se encuentra que éste es reconocido como un serio problema que puede tener efectos en las empresas con relación al ambiente de trabajo, la productividad, la atención al cliente, la satisfacción laboral y la salud de los trabajadores” (p. 10). A su vez Leymann (1996) y Rayner (1997) citados en Peralta (2006) asocian las consecuencias del acoso laboral con el ausentismo laboral, intentos de dejar la organización, rotación y retiros de las personas a temprana edad.

Franco (2012) establece que cuando la persona agredida deja la organización genera costos extra ya que se debe seleccionar, orientar y formar a un nuevo integrante. A su vez los efectos de la violencia psicológica pueden conducir a costos legales por defensa de derechos lo que también conlleva la afectación de la imagen de la empresa.

7. Promoción de salud

Diversos factores como los políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales y biológicos pueden favorecer o dañar la salud de los trabajadores pero, si el entorno laboral es saludable, se habrá adelantado en la conquista de espacios que permitan el desarrollo y promoción de salud en el trabajo. (Barrios y Paravic, 2006, p. 137).

Resulta pertinente abordar la salud, haciendo alusión a la importancia de la promoción de ésta en el ámbito laboral, ya que la salud se encuentra sumamente relacionada con las condiciones de trabajo.

La salud no es algo que se posea como un bien sino en realidad es una forma de funcionar en armonía con su medio (trabajo, descanso, formas de vida en general). No solo significaría verse libre de dolores o enfermedades, sino también la libertad para desarrollar sus capacidades funcionales. La salud se desarrolla y se mantiene por una acción recíproca entre el patrimonio hereditario y el medio local. Como el medio de trabajo constituye una parte importante del medio en que vive el hombre, la salud depende en gran medida de las condiciones de trabajo. (OMS, 1975, citado en Neffa 2002, p. 23).

La salud no implica la mera ausencia de enfermedad, sino que incluye su preservación y la promoción relacionada no solo con aspectos físicos sino también con aspectos psíquicos y sociales.

De acuerdo a lo anterior mencionado resultan acordes los aportes de Neffa (2002) quien considera que “La salud de los trabajadores no es entonces un problema individual sino colectivo, en virtud de que el trabajo se efectúa en cooperación y relación con otras personas” (p.24). De esto se desprende que la salud del trabajador no depende únicamente de la individualidad del sujeto, sino de éste inmerso en un contexto social. Dentro de dicho contexto se encuentra el ámbito laboral, el cual puede promover o no la salud del trabajador esto dependerá de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como los factores allí presentes.

En la década del 1990 surge la psicología de la salud ocupacional como especialidad de la psicología, la cual tiene como objetivo aplicar la psicología con el fin la mejora de la calidad de vida laboral y promover la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores. A partir de varias experiencias que denotan la importancia de la salud de los trabajadores para el desarrollo de los países, se comienza a utilizar el concepto de salud de los trabajadores ampliando el de salud ocupacional, ya que éste comprenderá la salud del trabajador fuera de su ambiente de trabajo donde se incluyen además de los accidentes laborales, las enfermedades ocupacionales, las patologías asociadas al trabajo y las derivadas de su vida fuera de su centro de trabajo (Gómez, 2007).

Según García, Benavides y Ruiz-Frutos (2000) citados en Gómez (2007) los principales objetivos de la salud laboral son identificar y eliminar o modificar los factores de riesgo, así como potenciar aquellos factores que poseen un efecto beneficioso para su salud y bienestar, a su vez pretende la conservación del bienestar físico, social y mental mediante el control de las condiciones de trabajo, a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo y la compatibilidad del ambiente laboral con las capacidades de cada trabajador.

En concordancia con lo anterior Aust y Ducky (2004) citados en Gómez (2007) establecen que una aproximación comprensiva e integrada a la promoción de salud en el trabajo debe tener énfasis en los factores psicosociales y organizacionales que afectan la salud de los trabajadores, dando lugar a la participación de los empleados para así modificar las condiciones de trabajo y fomentar aspectos que favorezcan la salud de los trabajadores.

En la carta de Ottawa en 1986 citada por Raso et al. (2009) se establece que la “promoción es el proceso que proporciona a los individuos y las comunidades los medios necesarios para ejercer un mayor control sobre su propia salud y así poder mejorarla” (p. 53). En la misma se considera la importancia del empoderamiento por parte de los trabajadores, donde cada uno tenga conocimiento sobre la salud y se involucre siendo también responsable de la promoción de la misma.

En la misma línea, en la declaración de Luxemburgo (1997) citada por Raso et al. (2009) se definió a la promoción de salud como:

El esfuerzo conjunto de los empresarios, los trabajadores y la sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo mediante actividades dirigidas a: mejorar la organización y las condiciones de trabajo, promover la participación activa, y fomentar el desarrollo individual de los trabajadores. (p. 55).

“La promoción de la salud se basa en que la salud es un derecho humano fundamental y refleja un concepto positivo e incluyente como factor determinante de la calidad de vida y que abarca el bienestar individual y social” (Raso et al. p. 54).

A través de la promoción de salud se pretende prevenir riesgos, entre ellos accidentes de trabajo, lesiones incluyendo enfermedades relacionadas con el trabajo como es el estrés, y a su vez fomentar la capacitación individual con respecto a la importancia de la salud para así contribuir a una mejora en la calidad de vida en general (Barrios y Paravic, 2006). Los problemas de la salud relacionados con el trabajo son susceptibles de ser prevenidos ya que estos surgen en el ámbito laboral y éste es considerado como uno de los mejores lugares para establecer programas de promoción de salud porque las personas pasan gran parte de su vida allí (Gómez, 2007).

Conclusiones

La violencia en el lugar de trabajo no es un problema individual ni aislado, sino un problema estructural que tiene sus raíces en factores sociales, políticos, económicos, organizacionales y culturales. Afecta la eficiencia y la eficacia del trabajo, causando perturbaciones en las relaciones entre los sujetos, así como en la organización del trabajo. (Raso et al. 2009, p. 96).

Mediante el presente trabajo se logró comprender a la problemática de la violencia psicológica, enmarcada en un contexto histórico social y económico del cual es parte. A su vez mediante la articulación de diversos modelos teóricos relevantes se pudo afirmar que dicho fenómeno emerge a causa de diversos factores. Resultó pertinente lograr comprender los inicios del concepto de trabajo para lograr entender la realidad del mismo hoy. A su vez se logró dar cuenta de la importancia del sentido de trabajo. Cabe aludir a lo que establece Morín (2001) quien se cuestiona:

¿Si usted tuviese bastante dinero para vivir el resto de su vida confortablemente sin trabajar, que haría usted con su trabajo?

El trabajo construye al sujeto, lo incluye socialmente, la persona mediante el trabajo se siente útil. Es importante contribuir a promover un sentido de pertenencia, donde las personas se sientan motivadas logren desarrollar sus competencias y puedan encontrarle un sentido al trabajo que realizan. Cuando las personas no logran encontrarle un sentido, debido a las malas condiciones de trabajo se genera sufrimiento.

Aunque no exista el trabajo esclavista generador de sufrimiento en la época antigua y las condiciones de trabajo ya no refieran tanto a riesgos físicos, el sufrimiento en el trabajo hoy continúa existiendo representado en problemas de salud asociados a factores psicosociales de riesgo.

Los cambios tecnológicos introducidos por la globalización modifican la organización del trabajo, por ejemplo se dan tareas con mayor duración y responsabilidad, formas de trabajo flexibles que incluyen la polivalencia y se utilizan modelos que abusan la eficiencia, enmarcado esto en una economía que exige a las empresas cada vez más, donde estas buscan mayor producción a menor costo con el fin de competir y lograr la excelencia. Los cambios socio- económicos también influyen en las relaciones dentro de la organización donde se crea cierta competencia por permanecer en la organización, debido esto a la falta de empleo, o al interés de querer progresar dentro de la organización. A su vez la polivalencia fomenta que las personas no logren generar vínculos estables ya que se rotan

según las necesidades de la organización y también que no logren encontrar un sentido a su trabajo ya que se enmarcan en cierta incertidumbre. Dicha forma de organizar el trabajo podría también influir en la poca posibilidad de crecimiento dentro de la organización del resto de los trabajadores, ya que se encuentran “menos capacitados” que las personas que rotan dentro de ella. Estas formas de organizar el trabajo pueden inducir en cierta medida la violencia psicológica.

Se logró dar cuenta de que existen organizaciones que son consideradas perversas (Etki, 1993, como se citó en Rognitz, 2012) ya que por su estructura, o la forma de ejercer el poder dentro de ella fomenta o permiten la existencia de violencia dentro de las organizaciones. Cabe señalar que en muchos casos la violencia es considerada un síntoma de la organización (Raso et al. 2009) y la aparición de esta problemática puede ser la única forma en que los trabajadores pueden permanecer dentro de ella (Hoel y Cooper, 2001, como se citó en Einarsen y Høge, 2006).

“El estado de salud de un trabajador depende en gran medida de la actividad laboral que desempeña, de las condiciones de trabajo, de la realidad social y del modo de producción que ella impone” (Gómez, 2007, p. 109).

Uno de los objetivos del psicólogo organizacional es la prevención dentro del contexto laboral, enmarcado dentro de la salud ocupacional (Gómez, 2007). A su vez Artazcoz (2002) citado en Gómez (2007) refiere al quehacer del psicólogo en el campo de la salud laboral, donde plantea la importancia de fomentar la investigación con respecto a los efectos en la salud de las nuevas formas de trabajo, impulsar la evaluación y prevención de riesgos desde una visión del entorno y no individual. Establecer sistemas de información sobre la complejidad del mundo laboral actual junto con los trastornos de la salud relacionados.

Es importante priorizar el factor humano dentro de las organizaciones dando lugar a la promoción de salud no sólo a los aspectos físicos, sino también a los psíquicos y sociales. Una manera de lograr los estados anteriormente descritos es a través del proceso de capacitación, fomentando la participación y el involucramiento de las personas para aumentar el control sobre su salud y mejorarla.

Raso et al. (2009) consideran que el psicólogo dentro de la organización puede establecer distintas estrategias a favor de promover la salud y prevenir riesgos. Por ejemplo es importante establecer técnicas de investigación participativas, donde se incluyan a los trabajadores con el fin de que sean parte de la promoción de salud. También brindar talleres de capacitación y lecturas de materiales con el fin de educar sobre la salud y su importancia dando a conocer los factores de riesgo para que los trabajadores puedan detectarlos.

Cuando ya existe un problema de salud en la organización se pueden establecer entrevistas individuales, donde se visualice el problema en general a partir de las situaciones vividas de forma individual donde el trabajador cumple el rol de portavoz del sufrimiento grupal.

A su vez se puede agregar a lo planteado la aplicación del dispositivo HVT, como herramienta de promoción en el campo de la salud mental laboral, con la finalidad de darle al trabajador, a través de éste, la posibilidad de construir estrategias de afrontamiento ante las situaciones de agresión.

Los psicólogos organizacionales y de la salud debemos preocuparnos y ocuparnos de los riesgos que surgen de las nuevas formas de trabajo que influyen sobre la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, a partir del conocimiento y la investigación con el fin de identificar los riesgos para poder eliminarlos o reducirlos, prevenir futuros riesgos y también promover la salud en el trabajo.

Un ambiente laboral saludable asegura la salud de los trabajadores y mejora las condiciones de la productividad, por lo tanto, la calidad de vida de toda la población.

Los beneficios de la promoción de la salud en el trabajo incluyen el aumento en la productividad, el decremento del ausentismo, el incremento en la moral de los empleados –reflejado en la lealtad hacia la compañía, la productividad en la fuerza de trabajo, la rotación reducida–, el incremento de la habilidad para ejecutar y desarrollar tareas de alta calidad, la reducción de costos, el aumento de la satisfacción laboral, y una mejor imagen corporativa. (Conrad, 1987, como se citó en Gómez, 2007, p. 112).

Referencias bibliográficas

- Arocena, J. (2010). *Las organizaciones humanas. De la racionalidad mecánica a la inteligencia organizacional*. Montevideo: Grupo Magro.
- Barrios, S., Paravic, T. (2006). Promoción de salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-americana Enfermagem*, 14(1), 136-141. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). Interacción entre personas y organizaciones. En *Administración de Recursos Humanos*. (5a ed.) Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D. y Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en *Psicología*. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64719284015>
- Einarsen, S. (1999). The nature and cause of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1-2), 16-27.
- Einarsen, S., y Hauge, L. (2006). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(3), 251-273. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317121002>
- Etkin, J., Schvarstein, L. (2005). *Identidad de las organizaciones*. Invariancia y cambio. Buenos Aires: Paidós.
- Franco, S. (2003). Mobbing: Violencia psicológica en el trabajo, origen y consecuencias. Un estudio preliminar. En *La práctica multidisciplinaria en la organización del trabajo*. (pp. 259-275) Montevideo: Psicolibros Universitario.
- Franco, S. (2010) Pensando un dispositivo grupal de atención psicológica en el trabajo cuando las relaciones en el mismo son de riesgo: Un estudio preliminar. En *Trabajo y gobierno de las organizaciones: un campo de producción y contradicciones* (pp. 227-237) Montevideo: Psicolibros Universitario.
- Franco, S. (2012). Incidencia del ambiente organizacional en la emergencia de la violencia psicológica en el trabajo en búsqueda de una tecnología preventiva. *Tecnologías Sociales: Innovación, contradicciones y desafíos en la*

- organización del trabajo. En *Psicología y Organización del Trabajo XIII* (pp. 250- 269) Montevideo: Psicolibros Universitario.
- Gil Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública* 83(2), 169-173. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n2/editorial3.pdf>
- Gil Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 29(2), 237-41. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/v29n2/a12v29n2.pdf>
- Gómez, I. (2006). Salud laboral. Una revisión a la luz de las nuevas condiciones de trabajo. *Universidad del Valle*, 6(1). 105-113 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v6n1/v6n1a11.pdf>
- González-Trijueque, D., Delgado-Marina, S., (2008). El acoso psicológico en el lugar del trabajo, antecedentes organizacionales. *Boletín de psicología*, 93, 7-20. [Recuperado de: http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N93-1.pdf](http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N93-1.pdf)
- Hirigoyen, M., F. (2001). *El Acoso Moral en el Trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós. López, M., Vázquez, P. Montes, C. (2010). *Mobbing: Antecedentes psicosociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral*. España: Universidad de Santiago Compostela.
- Martin-Quirós, M^o y Zarco-Martin, V. (2009). *Psicología del trabajo, de las organizaciones y de los Recursos Humanos: Un área abierta a la reflexión*. Madrid: Pirámide.
- Morín, E. (2001). Os sentidos do trabalho. *RAE - Revista de Administração de Empresas*. 41(3),8-19. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>
- Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E. y Morante venadero, E. (2004). Acoso psicológico en el trabajo; una aproximación organizacional. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 20(3), 279-285. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317816001>
- Neffa, J. C. (2002). *¿Qué son las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo?* Buenos Aires: Humanitas.

- Neffa, J. C. (2003). *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Humanitas.
- Ochoa, S., Ramírez, J., García, J. (2011). Dominación y violencia laboral: Un enfoque crítico del proceso de trabajo. *Ciencia y sociedad*. 36 (3), 423-440. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022526002>
- Ovejero Bernal, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), 101-121. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045005>
- Peiró, J.M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Univ. Psychol.* 3(2), 179-186. Recuperado de: <http://www.redalyc.org:9081/home.oa?cid=216206>
- Peiró, JM., Prieto, F. (2007). *Tratado de Psicología del trabajo*. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis.
- Peralta Gómez, M. C (2006). Manifestaciones del acoso laboral, mobbing y síntomas asociados al estrés postraumático: estudio de caso. *Psicología desde el Caribe*, 17, 1-26. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301701>
- Raso, J., Araujo, A., Tomasina, F., y Sotelo, A. (2009). *Condiciones laborales y organización del trabajo*. Montevideo: Universidad de la República.
- Riquelme, A. (2006). Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo. *Ciencias Sociales online*, 2(2), 39-57. Disponible en http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf
- Rodríguez Fernández, A. Zarco Martín, V. González González, J. M. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio laboral revista venezolana*, 2(3) 127-141. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>
- Rugnitz, P. (2012). Abordaje de los aspectos estructurales que condicionan la emergencia del acoso psicológico en el trabajo subjetividad: cultura organizacional y perversión en las organizaciones. En *Psicología y Organización del Trabajo XIII (pp. 173 - 187)* Montevideo: Psicolibros Universitario.

Schvarstein, L. (2002). *Psicología social de las organizaciones: Nuevos aportes* (2ª Ed.) Buenos Aires: Paidós.

Suaya, D. (2010). *Historia Vital del trabajo: Herramienta de atención de salud colectiva*. Buenos Aires: Cooperativa Chilavert Artes Gráficas.

Zapf, D., Knorz, C. y Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.5 (2), 215-237.