

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA VIOLENCIA LABORAL: UNA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL

Dra. Yolanda Velázquez Narvárez, Profesor de Tiempo Completo en Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros, de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Integrante del Cuerpo Académico Psicología, Cognición y Cultura. yovelazquez@docentes.uat.edu.mx

MCSO Benito Zamorano González, Profesor de Tiempo Completo en Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros, de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Integrante del Cuerpo Académico Psicología y Prevención de Riesgos. bzamorano@docentes.uat.edu.mx

Dra. Fabiola Peña Cárdenas, Profesor de Tiempo Completo en Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros, de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Líder del Cuerpo Académico Psicología, Cognición y Cultura. fcardenas@docentes.uat.edu.mx

José Ignacio Vargas Martínez, Profesor de Tiempo Completo en Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros, de la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Líder del Cuerpo Académico Psicología y Prevención de Riesgos. jvargas@docentes.uat.edu.mx

Resumen

Las formas actuales de trabajo implican el desarrollo de nuevos modelos organizacionales, los cuales muchas veces traen consigo una serie de situaciones que incrementan la probabilidad de que los integrantes de una empresa sufran algún tipo de alteración en su salud, ya sea física o mental.

Las organizaciones han incluido en sus procesos administrativos y de acuerdo con sus políticas y prácticas, sistemas de gestión del tipo preventivo, con ello se pretende además de cumplir con la normatividad, pero además tiene el objetivo de promover estrategias entre sus empleados, para anticipar la aparición de los factores de riesgo.

Los riesgos psicosociales, a pesar de ser uno de los factores que mayor incidencia ejercen sobre la tarea diaria de los distintos sectores productivos, no alcanzan la prioridad en su intervención como medida necesaria para ser eliminados o al menos minimizados, por lo que éstos deben ser recogidos tanto en las evaluaciones de riesgos como en las planificaciones de la actividad preventiva. En ese sentido, son muy pocas las organizaciones que centran su objetivo en el bienestar y la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores. Más bien, en la búsqueda constante de la máxima rentabilidad, deja de lado la necesidad de contar con especialistas en los aspectos psicológicos de los puestos de trabajo.

Ningún sector productivo escapa a la exposición de los factores de riesgos psicosociales. Por todo ello, la búsqueda de nuevas estrategias de afrontamiento y su implementación en los centros de

trabajo, se convierten en elementos vitales para la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores.

La violencia en el trabajo tiene un mayor alcance que la agresión física ya que incluye otras conductas de intimidación. Lo preocupante es que existen antecedentes a nivel mundial que ponen de manifiesto que la violencia en el trabajo genera consecuencias físicas y psicológicas para la víctima. Mediante el presente documentos se pretende abordar una conexión entre la cultura organizacional, la violencia laboral, desde una perspectiva psicosocial.

Palabras clave: Psicosociales, cultura organizacional, violencia laboral, clima organizacional, mobbing.

La cultura organizacional y su relación con la violencia laboral: una perspectiva psicosocial

Introducción

Diferentes autores han abordado el tema de la cultura organizacional, desde hace ya varias décadas, una vez que se trata de desglosar los alcancen que tiene la cultura dentro de las organizaciones, la temática se ha centrado, por lo regular en alcanzar un consenso, mediante la integración de ciertos valores y objetivos que comparten aquellos integrantes de una organización. Debido al alcance que tiene la cultura, así como de la aprobación de los miembros de la empresa se presenta una colaboración dual que se frecuente en diferentes estudios sobre el tema.

Este panorama de la cultura organizacional, que se concentra en el consentimiento de los integrantes, deja de lado un aspecto, es lo referente al tema del conflicto, el cual hace presencia en todo tipo de organización, por lo tanto, su manejo implica el nivel de alcance que tiene la cultura en dicha organización. Es común que el conflicto y el consenso se identifiquen como elementos contradictorios, refiriéndose como situaciones que se excluyen de la cultura organizacional, por ello que se resta importancia ante su presencia y se considera como un tema cotidiano, resultado del trabajo mismo. La verdad en las empresas no es tan fácil, por un lado, se tiene la aprobación y/o aceptación colectiva de los objetivos, valores, procedimientos, etc., pero por otro lado se tiene el roce, el contacto, el enfrentamiento y conflicto entre los trabajadores, los cuales tienen que lidiar con el “trato” para poder alcanzar dichas metas, por lo que el conflicto surge constantemente.

La cultura organizacional es conceptualizada como el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones que existen entre los diversos grupos que existen en cualquier organización. El objetivo principal consiste en dedicarse al estudio de los individuos que conforman dichos colectivos dentro de su sistema organizacional. Mediante el estudio de la cultura organizacional se

puede identificar la manera de accionar de una empresa; la cual muchas veces se ve reflejada en el planteamiento de sus políticas, estrategias, estructuras y sistema en conjunto. Para que una organización sea considerada como buena organización, debe integrar una serie de valores y normas, que permitirán a los miembros, identificarse con la empresa, al tiempo de que adquirirán conductas positivas que se verán reflejadas en el desarrollo de la productividad, con gran frecuencia con un aumento, lo que al mismo tiempo proyectarán una muy buena imagen pública de su empresa y de la satisfacción y pertenencia que tienen sus integrantes.

Algunas posturas sobre el concepto de cultura organizacional, además de los elementos antes descritos incluye los conocimientos, los cuales también deben ser adoptados por los integrantes de la empresa, facilitando el cumplimiento de los objetivos en común, lo que a su vez permitirá establecer una clara diferencia con otras organizaciones dentro de su entorno o competencia.

Es importante señalar que la cultura organizacional se transmite en el tiempo y es reflejo de las exigencias externas, pero no deja de lado las demandas internas, lo que las involucra en una dinámica organizacional. Toda organización que desee dejar huella, así como reafirmarse en el mundo globalizado debe estar consciente del tipo de empresa que es, por lo que debe conocer a detalle algunos aspectos de la cultura organizacional, clima y satisfacción laboral. Debe además ser clara en la orientación a las personas, a fin de cuentas, son el valor intrínseco de ellas; conocer la complejidad o sencillez con la que desarrollan y promueven sus cambios. Develar el proceso con el que se integran o dividen los equipos de trabajo para el logro de metas, sin dejar de lado el lado humano. Las organizaciones deben reconocer que el establecimiento de valores, así como la eliminación de algunos de ellos son necesario para el crecimiento en conjunto, desarrollando así una identidad organizacional.

Una línea de tiempo de la cultura organizacional

La línea base en la concepción del termino cultura organizacional fue realizada en 1951, por Elliot Jacques, quien la definía como el paradigma de comportamiento y de pensamiento habitual, compartido mas o menos, por los miembros de una organización, que debe ser aprendida por los nuevos miembros. Bower en 1966, la describió como la forma en que las cosas se hacen al interior de la compañía.

Un par de décadas mas tarde, en 1984 Davis afirma que la cultura organizacional conocida en su momento como cultura corporativa es el modelo de valores y creencias participadas que dan significado a los miembros de una organización y los proveen de reglas para moldear su comportamiento en la organización. Cada organización tendrá su propio término para describir a la cultura, algunas se refieren como el ser, el núcleo cultura, identidad, modo, modelos, filosofía,

propósitos, metas, estilo, visión, camino, etc. Para la gran mayoría de los directivos todos esos términos, refieren lo mismo. En ese mismo año, Kilmann expresó que la cultura organizacional se refiere a la voluntad colectiva de sus miembros, enfatizando el hecho de lo que la organización realmente busca o aquello con lo que realmente cuenta en orden a progresar.

Chiavenato en 1978, afirma que la cultura organizacional, significa un modo de vida, un sistema de valores y creencias, una forma aceptada de interacción y de relaciones típicas de determinada organización. Su énfasis principal se refirió a que cada organización es un sistema complejo y humano con características propias, con su propia identidad y con un sistema propio de valores que determinan el flujo de la información y los procedimientos de trabajo.

En 1992, Hargreaves y colaboradores establecen que puede ser definida en razón de dos factores; el primero se refiere al contenido, es decir considerando las creencias, hábitos, valores y modos de hacer las cosas, asumidos por los diferentes grupos de la organización. La segunda, se refiere a la forma, es decir a los patrones de relación y asociación entre los miembros de una determinada cultura.

Es importante que las empresas desarrollen un modelo de cultura organizacional fuerte, saludable, que permita promover estrategias positivas que facilite el cumplimiento de objetivos colectivos, partiendo de la adopción de valores, creencias y crecimiento de la cultura personal de sus empleados.

La cultura organizacional implica conocer el interior de una organización, conocer sus actividades, su estilo y la manera de llevar a cabo sus procesos productivos. Ello implica reconocer el sentido de identidad, el comportamiento colectivo orientado al cumplimiento de metas, la conducta social interna, así como el ambiente. Es decir, el éxito o fracaso de la empresa depende en gran medida de la cultura organizacional.

La cultura organizacional se define entonces como el conjunto de conocimientos, creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones que son adoptados por los integrantes de una empresa a través de los diversos grupos que existen en su sistema organizacional. Algunas características que posee la cultura organizacional son representadas por el sentido colectivo, simbólico, emocional, dinámico e incluso ambiguo. Esto debido a las creencias, principios y valores que predominan en la empresa.

Este concepto puede explicarse también como el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y demás formas de interacción que se suscitan al interior de la organización, sin importar los diferentes grupos existentes. Mediante la cultura organizacional se puede facilitar la implantación de estrategias, incluso puede llegar a resultar en efecto contrario, cuando hace falta un sentido de coherencia las estrategias, puede impedir o retrasar su puesta en práctica.

Si se acepta la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa.

La cultura organizacional, es conocida como el entorno o ambiente de la organización; es el conjunto de suposiciones, creencias valores y normas que comparten los miembros de la empresa. Se refiere al ambiente humano en que los empleados desempeñen su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al entorno que refleja una división, departamento, planta, o filial. La idea de cultura organizacional es un poco intangible, ya que no se puede ver ni tocar, pero sencillamente está presente en todas partes. La cultura organizacional es un sistema dinámico que influyen casi todo lo que ocurre alrededor de la organización.

Si bien es cierto que la cultura representa un conjunto de procesos creativos, mediante el cual se ordenan y dan sentido a la realidad a través de prácticas sociales e institucionales, se entiende que la cultura es un proceso para dar sentido a situaciones específicas; en particular a aquellos esquemas que explican o argumentan la realidad cotidiana. Surge de la actividad que existe socialmente, en la estructura y dinámica social, expresando los hábitos, estilos de trabajo y formas de relacionarse compartidos; en otras palabras, involucra las formas de actuar, sentir y los diferentes estilos de autoridad.

El estudio e interés por la cultura organizacional es relativamente reciente, será de unas cuatro décadas a la fecha, y ello está relacionado con los nuevos esquemas y complejos contextos de cambios económicos, competencia mundial y mercados globales, así como de los diferentes avances tecnológicos y de la aparición de nuevas metodologías de organizar el trabajo, lo que se traduce en la generación de ambientes innovadores del mercado laboral. Es por ello que en un contexto dominado por los cambios de la economía global, y debido a la gran volatilidad económica, la competencia sustentada tanto en tecnología como en recursos humanos, suma una gran importancia, motivando a la implementación de sistemas administrativos que blinden la calidad en las instituciones públicas y privadas.

El entendimiento de la cultura organizacional permite desarrollar y plantear supuestos, sobre las percepciones, juicios, supuestos, creencias, valores y comportamientos con los que identifican determinadas formas de cultura organizacional. Ahí se identifican desde sus entrañas, las relaciones sociales y prácticas organizacionales, las cuales expresan y reconstruyen las interacciones cotidianas en el centro de trabajo, brindando así un amplio sentido de identidad.

Es necesario que los especialistas en los estudios organizacionales aporten elementos que permitan observar dentro de un todo, elementos tales como las relaciones humanas, la dirección por objetivos, los grupos de trabajo, etc., de esta manera se enriquecerá la comprensión profunda

en materia de las organizaciones, e incluso crear nuevos constructos respecto al concepto de cultura organizacional.

La cultura organizacional representa una forma de vida social en el contexto laboral, derivada de las relaciones producidas en el marco de la estructura y la normatividad establecidas, y que al haber coadyuvado a la adaptación de esta entidad al contexto social a la que pertenece, y a su consolidación, se requiere válida para ejercerla y establecer una forma de pensar y hacer en relación con el quehacer que desarrolla.

Elementos de la cultura organizacional

De acuerdo con los diferentes conceptos de cultura organizacional y las propuestas de diferentes autores y momentos, se pueden considerar los siguientes elementos:

Las presunciones básicas, es decir aquellas presunciones que asumen la relación de la humanidad con la naturaleza; otras presunciones implican la naturaleza de la realidad y la verdad. Mientras que otro tipo de presunciones se refieren al tiempo y al espacio. En otros casos se atiende la naturaleza del género humano; así como también la naturaleza de la actividad humana, y finalmente la presunción de la naturaleza de las relaciones humanas.

La ideología, consiste en un sistema de ideas y juicios que sirve para describir, explicar, interpretar o justificar la situación social, inspirándose en sus valores para lograr una orientación de las conductas.

Los valores se refieren a los ideales o creencias que quedan para siempre, en torno a cierto patrón de conducta, las cuales muchas veces definen una actitud personal y que además son socialmente aceptadas.

Las normas, son definidas como una serie de suposiciones o expectativas que tienen los miembros de un grupo u organización, con respecto al tipo de comportamiento que es correcto o incorrecto, bueno o malo, apropiado o inapropiado, permitido o prohibido.

La historia, representa la narrativa de situaciones que determinaron un punto importante en el desarrollo y establecimiento de la organización, al grado tal que ha crecido, impactado en el mercado y que se repite con gran frecuencia, dando identidad al personal que se apropia de ellas.

Los rituales consisten en toda la serie de hechos repetidos y programados que son distintivos de la organización.

Los símbolos, señalan lo que la empresa quiere comunicar, de acuerdo con sus apariencias.

Los héroes, son agentes reforzadores de los valores dentro de la organización.

Los mitos., implican una serie de recuerdos de sucesos o anécdotas importantes, reales y muchas veces magnificados.

El lenguaje, representa el principal vehículo para la transmisión de valores entre la cultura.

De manera general puede decirse que la cultura organizacional se expresa bajo el siguiente conceptualización: “Un sistema de valores, nacido, desarrollado y consolidado en un entorno determinado, que se expresa y transmite a través de una red de símbolos, tales como: ritos, mitos, pautas de conducta, artefactos etc., históricamente determinado y determinante, y que al ser más o menos compartido por los subgrupos de la organización presta por una lado la necesaria integración y por otro da lugar a las diferentes subculturas, entre las que con frecuencia se origina el conflicto más o menos manifiesto por el acceso al control tanto ideológico como de los medios con que cuenta la organización para la consecución de sus fines”.

Tipos de cultura organizacional

Cada organización, empresa o institución que tiene la participación del capital humano tiene la característica de ser única e irrepetible, con identidad propia e inconfundible, que si bien es cierto algunas características pueden repetirse en otros lugares, de manera completa difieren unas de las otras. Existen diversos rasgos que caracterizan la cultura organizacional, los cuales establecen la línea de acción que pretende la empresa.

Existen culturas organizacionales fuertes o débiles, es decir que de acuerdo con la intensidad en que sus contenidos son compartidos, conocidos, impulsan la conducta cotidiana de los participantes. A su vez, existen organizaciones que pueden estar concentradas fragmentadas en función de la centralización y la uniformidad de la cultura en toda la organización, depende también se cada unidad componente de la organización tiene una fuerte autodeterminación creando su propia subcultura.

Otro tipo de cultura organizacional son aquellas que reflejan una cultura abierta o cerrada; esto implica la permeabilidad de la cultura de la organización con respecto a los cambios, en donde implique la incorporación de ideas y de tecnología, puede representarse también como casos de cultura legítima o clandestina, del tipo facilitada o entorpecida.

Las organizaciones podrían ser autónomas o reflejas es decir aquellas que tienen una pauta cultural producto de la singularidad o de la indicación de algún modelo externo. Lograr hacer una elección de los tipos de cultura, tendría primero que definirse el tipo de administración y liderazgo que manejan, lo que supondría una mayor extensión que ser manejada con mayor cuidado en otro ensayo.

De la cultura organizacional a la violencia laboral

En la actualidad, desafortunadamente, los medios de comunicación masiva, a través de sus diferentes instrumentos como los son los noticieros, señalan la cercanía que se tiene desde cualquier entidad social con el problema de la violencia, y esto nos recuerda que son situaciones que se enfrentan en la vida cotidiana. Las cifras que a manera de estadísticas son presentados casi que por minuto. Destacan de mala forma los asesinatos y violaciones de todo tipo, violencia en el lenguaje, violencia en diversos lugares y de diferente origen, que no hacen otra cosa que señalar una realidad que afecta a los seres humanos. Es difícil en este contexto abstenerse de reflexionar sobre la violencia. En muchos casos, el acto violento no se busca, se encuentra. Cualquier persona se encuentra con la violencia por el simple hecho de pertenecer a una cierta cultura, con las representaciones propias de su grupo, articuladas y ancladas en su sistema de valores. Sin embargo, la transformación de las ideas ha llevado a la humanidad por caminos diferentes, descubriendo pensamientos que contravienen la tradición, los valores, el orden establecido. La noción de violencia se encuentra en un espacio de transformación y de acción, es decir, en el marco de un cambio social que parece tener prisa por reorganizar la escala de valores.

Desde el momento en que se empezó a dudar que la violencia fuera un asunto “privado”, particular o de “familia” como se decía antes, y sobre todo cuando ésta se hizo más visible social y culturalmente hablando, la violencia devino en un tema central de discusión y de preocupación ciudadana. Además, la importancia de la democratización de la sociedad y la defensa de los más elementales derechos humanos han contribuido a que la duda sea completamente razonable. Hasta ese momento la violencia empezó a ser problematizada y tematizada como una fuente de tensión y de conflictos. Mientras las violencias fueron más o menos controladas y controlables por la familia, la educación, la cultura o el Estado, aparentemente no había problemas, pero desde el momento en que se rebasaron los límites reales o supuestos de los grados de permisibilidad social y se estrecharon los márgenes de la tolerancia con respecto a la violencia, las tensiones reaparecen y las interrogantes también. Esta situación ha obligado a preguntarse de entrada qué es la violencia, cómo diferenciarla de otras nociones cercanas como la agresividad o la agresión, cuál es su relación con la cultura y cómo podemos abordarla desde el ángulo de la psicología.

Cuando se escuchan con atención las conversaciones cotidianas sobre las violencias, se tiene la impresión de que existe un significado unívoco o que se habla de lo mismo, ya sea que se refieran a la familia, las parejas, las calles, la delincuencia organizada o no, el trabajo o las contiendas electorales.

La violencia física y mental, ya sea en mayor o menor grado, representa una de las grandes protagonistas de la sociedad actual y principalmente de las personas en los medios laborales. Se convierte en un problema de dimensiones a nivel mundial que se percibe en cualquier ámbito de

una manera perturbadora. El bienestar y la convivencia social se encuentran cada vez más alterados por el conflicto y los diferentes tipos de violencia, por lo tanto, esta fuente de malestar ha llegado fácilmente al mundo laboral. Es importante resaltar que la violencia independientemente de su influencia, debe de abordarse en sus diferentes aspectos, así como también la manera en que repercuten, tanto en la cultura empresarial u organizacional, el entorno social, así como también a nivel personal.

La violencia ha aumentado significativamente en los últimos años, afectando a toda la población; sin respetar edad, raza, condición socioeconómica, educación, religión, género y lugar. Este señalamiento da cuenta de lo extendido del problema, no obstante, cabe resaltarse que afecta a los distintos grupos poblacionales de un modo diferente, existiendo unos más vulnerables que otros. Sus manifestaciones adquieren diferentes formas, en las que influyen factores políticos, económicos y culturales; generando consecuencias en los individuos, la familia y los diferentes grupos de la población.

La violencia es un fenómeno que adquiere características psicosociales y laborales en los ambientes organizacionales. En cada contexto —sociedad, familia, grupo, pareja, organización—, se instala con características distintivas y peculiares recibiendo en cada uno una denominación particular: violencia política, intrafamiliar, *mobbing* u hostigamiento psicológico (Leymann, 1996), bullying o violencia escolar.

La violencia en el lugar de trabajo ha sido reconocida desde hace tiempo, pero específicamente la violencia psicológica ha sido ampliamente desestimada y, solo a partir de las últimas dos décadas ha comenzado a recibir atención. En la literatura especializada se han empleado diversos términos para denominar la violencia psicológica de naturaleza no sexual que ocurre en el trabajo, tales como el acoso psicológico en el lugar de trabajo, la intimidación en el trabajo, el acoso laboral, el abuso emocional en el lugar de trabajo, etc. De los mencionados, los dos primeros son los que más se han popularizado y asimilado en su uso, con independencia de que el término asociado es el bullying, más amplio que el de *mobbing*, el cual incluye no sólo la violencia psicológica sino también la física y de otras diferencias conceptuales de origen por ejemplo, el *mobbing* hace referencia a una situación de acoso colectivo donde la atención se pone en la víctima y no en un agresor que es quien tiene la intención de causar un daño.

La violencia en el trabajo tiene un mayor alcance que la agresión física ya que incluye otras conductas de intimidación. Lo preocupante es que existen antecedentes a nivel mundial que ponen de manifiesto que la violencia en el trabajo genera consecuencias físicas y psicológicas para la víctima. Se considera la violencia laboral, como una situación en la que el trabajador acosado se encuentra en constante exposición a actos que atentan contra su dignidad e identifica que los síntomas asociados al estrés postraumático, como la reexperimentación, activación fisiológica y evitación, son consecuencia de dicho acoso. De tal forma, que este tipo de violencia “causa

enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y merma la competitividad potencial de las empresas”.

El acoso laboral es una manera en la que el famoso *mobbing*, hace presencia y proviene del término anglosajón que significa “acosar, hostigar, acorralar en grupo” y se refiere a una modalidad de violencia psicológica en el lugar de trabajo con efectos en la salud emocional de sus víctima. En la actualidad, en los trabajadores se están generando graves consecuencias en la salud física y psíquica del ser humano que se ve implicado en estas prácticas, y que traen como resultado serios problemas de seguridad y salud en el trabajo, ya que también ocasiona costos en la seguridad social y en las mismas empresas.

Características de la violencia laboral

A pesar de la existencia de diversas definiciones, la mayoría de ellas tienen en común cuatro elementos:

- 1) La manifestación de comportamientos psicológicamente agresivos.
- 2) Se presenta de un modo repetido y duradero.
- 3) La intención de generar un daño a la víctima (desprestigiar, humillar o expulsar de la empresa).
- 4) Los comportamientos psicológicamente agresivos sean reales y no solo susceptibilidades del individuo.

Deben excluirse los conflictos pasajeros y que se estén presentando en un momento concreto en numerosas organizaciones, el uso de la agresión psicológica como procedimiento administrativo se utiliza para dar órdenes o solicitar que se realicen algunas actividades, pero sin la intención de producir daño. Aunque nada justificable, esta práctica no debe ser confundida con el *mobbing*. Esta forma de violencia psicológica que se presenta en los centros de trabajo, se llama “violencia genérica” por aplicarse de manera general a todos los trabajadores, y ha demostrado incluso ser menos patogénica que el *mobbing*.

Distintos estudios han puesto que el acoso psicológico se encuentra fuertemente relacionado con diferentes problemas de salud, como por ejemplo, alteraciones del sueño, ansiedad, problemas psicosomáticos, irritabilidad y depresión o estrés postraumático, en los casos más graves. Otros efectos comunes del padecimiento del *mobbing* son la apatía, la indefensión y los sentimientos de desesperanza.

Clasificación de la violencia laboral

a) Acoso vertical: se puede presentar en dos tipos de variantes:

Descendente: es cuando el trabajador sufre acoso u hostigamiento por parte de compañeros de una posición o rango más alto que el de él.

Ascendente: el trabajador con más rango, en este caso es acosado por compañeros o subordinados que se encuentran por debajo de la jerarquía en la que él se encuentra, por lo regular los trabajadores que son acosados son de edad menor que los acosadores.

b) Acoso horizontal: en este caso el trabajador que es acosado ocupa la misma posición en la jerarquía de la empresa, que sus acosadores.

El origen y causas son principalmente la personalidad de la víctima y el acosador; las características en las relaciones interpersonales y las características del entorno social-laboral.

Evolución de la violencia laboral

a) Fase de seducción

El acosador intenta seducir a la víctima para lograr conocer sus debilidades o tenerlo como aliado.

b) Fase de inicio

Esta fase se caracteriza por encuentros desagradables entre el acosador y la víctima, puede llegar a hacer una discusión y si esta no se verbaliza podría convertirse en una situación más desagradable.

c) Fase de acoso

En esta etapa se produce el acoso y la conducta del acosador es de manera violenta hacia la víctima, haciéndolo sentir de esta forma desorientada y con necesidad de recurrir con alguien que brinde ayuda y comprensión, si la víctima no encuentra apoyo por otra parte tiende a negar la problemática o enfrentarlo abiertamente con todos los subordinados.

d) Fase de trascendencia

esta etapa consta del entorno laboral de la víctima y el acosador, las consecuencias y la resolución rápida del acoso.

e) Fase de actuación e intervención de la organización

la organización es la responsable de proteger los derechos del trabajador y hacerlos valer, si estos se violan, la organización debe tomar decisiones para dar solución a la problemática, la organización puede actuar en dos maneras:

- Intervención positiva
- Intervención negativa

g) Fase de abandono de la organización

Si la víctima no recibe apoyo de la organización o del entorno laboral, optara por presentar su renuncia para evitar el acoso.

h) Fase de recuperación

En esta etapa la organización le ofrece protección a la víctima, así como soluciones y posiblemente demandar al acosador.

i) Consecuencias

La problemática del acoso moral laboral trae consigo un impacto para la organización y el trabajador, no solo en el ámbito laboral, también se ve afectado en interpersonal, algunos aspectos que podrían afectar al trabajador son:

- En el ámbito de la salud, tales como: procesos cognitivos, enfermedades o trastornos del sistema nervioso, síntomas de deterioro físico, insomnio y cansancio o desgaste.
- En el ámbito social: trastornos de la conducta social (estrés postraumático).
- En el ámbito laboral: disminución de creatividad, producción y calidad en nuestro puesto a desempeñar, así como ausencia, retardos y probabilidad de accidentes en nuestra área laboral.

j) Medidas de acción

Detectar el acoso, en este caso el departamento de Recursos Humanos toma diferentes alternativas para detectar como: elaboración de encuestas, así como establecer y valorar indicadores de ausencia de personal.

Investigar, se debe realizar en la organización un análisis sobre las características, el puesto desempeñado y la frecuencia con la que pasa el acoso moral laboral.

Recolección de pruebas, este paso puede llegar hacer complicado, ya que las personas no siempre demuestran disponibilidad o ganas de hablar sobre el tema, por miedo a represarías.

Establecimiento de las medidas de acción, aquí se presentan las evidencias se procede con lo siguiente, que es solucionar la problemática de acoso moral laboral.

Las organizaciones cuentan con el conocimiento de la existencia del acoso moral laboral, aún falto dar soluciones para prevenir o detener la problemática, podrían concientizar a los trabajadores y así dar le la importancia requerida a la problemática.

Consecuencias e impacto de la violencia en los lugares de trabajo

La violencia laboral representa un factor de deficiencia productiva, debido a que cuando las acciones de hostigamiento o agresión hacen efecto, pueden llegar a provocar miedo psicológico, debilitarlo, hacer que no tenga la capacidad y concentración para realizar sus tareas específicas, incluso podría provocar el abandono del empleo.

Es evidente que existe una estrecha relación entre la salud, el trabajo y el desarrollo social, lo cual constituye una relación dialéctica entre el momento de producción (condiciones de trabajo) y el momento de consumo (condiciones de vida) y tienen su expresión específica en el proceso salud-trabajo-enfermedad. Por otro lado, las condiciones de trabajo incluyen los objetos, medios, actividad, organización y división del trabajo generadores de procesos peligrosos que es necesario corregir y evitar. Para ello es muy importante la organización y participación de los trabajadores, en la defensa de sus derechos a disfrutar de un trabajo digno y de un ambiente saludable. Las condiciones de vida incluyen: la vivienda, la educación, la recreación, la cultura, el transporte, la alimentación, vestido, el deporte, saneamiento ambiental, las relaciones familiares, acceso de los servicios básicos, tales como agua, drenaje, electricidad y medios de comunicación .

Los factores de riesgo psicosocial

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, y tiene una alta probabilidad de afectar la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, cuando provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral.

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. La complejidad de los factores psicosociales viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador/a, que actúan como mediadores.

Los factores de riesgo psicosociales han sido agrupados en cuatro categorías: aquellos relativos a la tarea como la adecuación entre el trabajo y la persona; las relaciones interpersonales, donde se sitúa la violencia laboral; los aspectos organizativos y el tiempo de trabajo. En la actualidad, el tiempo de trabajo ha sido un campo establecido de la regulación de las relaciones laborales, así como el componente principal de las solicitudes gremiales. En algunos casos se torna un debate sobre los efectos de la reducción de la jornada laboral, existen posturas que afirman que resultaría positivo la sustitución de trabajadores según las horas de trabajo, sin embargo, una reducción de la jornada incrementaría los costos de las empresas, reduciendo su competitividad y a su vez, el empleo.

Estas últimas décadas se han visto variaciones en el área laboral de la psicología, las enfermedades y los accidentes laborales traen como consecuencia la pensión de algunos trabajadores; como por ejemplo el estrés laboral en la actualidad puede el empleado acudir a los servicios de seguridad social y en este caso si el médico, o el especialista en medicina del trabajo observa los signos de un estrés laboral, le puede dar incapacidad al trabajador. Lo cual puede generar que algunos empleados que no están enfermos se aprovechen de la situación si ya padecen alguna enfermedad o por el otro lado que quien si padece estrés no le den una incapacidad, se podría decir que esto se presta a una situación ambigua.

Ahora se puede hablar acerca de los riesgos en el área de trabajo, que en ocasiones son grandes como por ejemplo una empresa que se dedique a la producción del metal mecánico, son láminas de acero, que si el operador no cuenta con la capacitación adecuada y el equipo de protección personal correcto corre el riesgo de sufrir un accidente, por eso es de suma importancia que se le dé la capacitación y la inducción correctamente. En su inducción deberá saber para qué sirve una guarda, un señalamiento y diferentes advertencias para su seguridad. Aquí también se toca el punto del acoso y discriminación laboral. ***La percepción de riesgo no se concreta siempre en percepción de riesgo físico, también puede ser riesgo psicológico; por ejemplo: el despido, la pérdida de estatus, la pérdida de prestigio, etc.***

En las empresas existen los reglamentos interiores de trabajo en los cuales cuando el empleado daña una herramienta de uso en alguna maquina se le cobra y se ve reflejado en su sueldo, lo ideal es que se haga un estudio de caso para averiguar si fue con dolo o por estar jugando o platicando el empleado merezca que este se le cobre, porque si la herramienta ya tenía años usándose y se le entrega a un empleado y se rompe sería injusto por parte de la empresa porque psicológicamente se le está afectando y también hay violencia física porque monetariamente se esta merma su salario. Otro ejemplo podría ser cuando quieren que un empleado renuncie y no hay disposición para pagarle la liquidación conforme a la ley, en algunas empresas manejan la estrategia de que, si esta persona tenía un subordinado, se invierten los papeles y el subordinado

se convierte el jefe y eso es una pérdida de prestigio muy grande para el jefe que ahora es el subordinado.

Los factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas. La principal diferencia entre los factores psicosociales y los factores de riesgo psicosociales, depende de si los efectos son positivos o negativos para la salud. Los factores psicosociales pueden ser beneficiosos o perjudiciales para el desarrollo de la función laboral y para la calidad de vida del trabajador. Por un lado, mejoran sustancialmente al desarrollo personal de los individuos; mientras que por el otro lado, tienen consecuencias perjudiciales para su salud y para su bienestar. En este último caso, se habla de factores de riesgo psicosocial y tienen el potencial de causar daño psicológico, físico o social a los individuos. Por esta razón, son numerosos los estudios que han concluido que los riesgos psicosociales son agentes disfuncionales capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él. Son factores organizacionales de una empresa que tienen respuestas psicofisiológicas sobre los individuos, así como respuestas de inadaptación y de tensión.

En un primer nivel están los factores psicosociales, es decir aquellos que pueden afectar positiva o negativamente a la salud. Ejemplos: clima laboral, Apoyo Social, salario, etc.; un segundo nivel de gravedad estarían los factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés, los que pueden afectar negativamente la salud, habitualmente de forma menor que los riesgos psicosociales. Ejemplos: la violencia laboral, ritmo de trabajo, Ambigüedad de Rol, inestabilidad Laboral, multiplicidad de tareas, sobrecarga laboral, espacios inadecuados, falta de tiempo y remuneración que compense los esfuerzos. Son algunas de las principales fuentes de riesgos psicosociales que coadyuvan al posterior desarrollo y prevalencia del síndrome en la sociedad. Y en el último nivel, los riesgos psicosociales, los cuales suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud.

La salud laboral es un tema de preocupación en las empresas y en los últimos tiempos se ha desarrollado una mayor conciencia alrededor de la prevención de riesgos en los centros de trabajo. Entre la lista de riesgos que atentan contra la salud humana, se pueden mencionar la desnutrición, las enfermedades que afectan la salud sexual y reproductiva, el uso de sustancias adictivas y los riesgos psicosociales, esto según la declaración hecha en 2002 por la Organización Mundial de la Salud. La salud laboral, cuando se ve afectada por dichos riesgos y en particular por los factores psicosociales, resulta mucho más difícil el diagnóstico y la intervención oportuna.

La temática adquiere importancia en aquellas situaciones directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización de la tarea e incluso con el entorno, pues si presentan un desequilibrio, tienden a afectar el desarrollo del trabajo, la satisfacción

laboral, pero sobre todo la salud de las personas trabajadoras. Esto, sin olvidar que las características de las personas, su capacidad, sus situaciones familiares, sus necesidades personales, aunque externas al trabajo, también juegan un papel importante para la presencia de dichos factores psicosociales.

El trabajo forma parte de la actividad humana diaria y no podemos dejarlo de lado, en cambio bien aprovechado, permite la adquisición de recursos económicos y facilita el desarrollo social. La contraparte radica en el sentido que los factores psicosociales son inherentes al hecho de trabajar y pueden convertirse en peligrosos para la salud siempre y cuando éstos no sean conceptualizados, identificados, medidos y controlados. Por tanto, al presentarse una combinación en determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, afectan la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, conductual y fisiológico.

Los factores de riesgo psicosociales, no representan un contexto nuevo en la vida laboral, más bien, han permanecido encubiertos por la presencia de otras situaciones de riesgo que parecían tener mayor protagonismo. Van adquiriendo protagonismo cuando el trabajo se vuelve deshumanizado, cuando el trabajador pierde el control de sus actividades, decisiones y aplica en la menor medida aquellas habilidades y conocimiento que como persona posee.

Los trabajadores le asignan un valor al empleo, tomando en consideración, la remuneración y la duración de la jornada, en ese sentido se asumen o admiten distribuciones que pueden resultar perjudiciales a la salud humana, en función de mantener un empleo con futuro y supuestos derechos, cuando en realidad se enfrentan a empleos carentes de derechos y sin ninguna probabilidad de continuar en la compañía. Por otra parte, aquellos trabajadores con un desempeño laboral de jornadas excesivamente prolongadas, asediados por sus colegas y superiores, una forma de violencia, involucra casi siempre una cuestión de bajas remuneraciones, la que probablemente, es aceptada como determinante para el empleo. Entonces, se presentan algunos trastornos como el estrés laboral, ocasionados por la cantidad de trabajo, el ritmo y las extensas jornadas, afectando la salud del trabajador y en muchas ocasiones también a sus familiares.

Un argumento muy válido por estudiosos en salud pública se orienta a los efectos psicológicos negativos para el trabajador violentado, el cual muchas veces presenta jornadas prolongadas, dejándolos con una menor cantidad de tiempo libre para su desarrollo personal y una menor participación en la vida familiar, que a la larga ocasionará alteraciones en su salud y una satisfacción laboral muy débil.

Los riesgos psicosociales son características de las condiciones de trabajo y de la organización del trabajo, nocivas para la salud. Las exigencias psicológicas del trabajo pueden ser de tipo cuantitativo, cuando se refieren al volumen del trabajo con relación al tiempo del que se dispone para llevarlo a cabo; o de tipo cualitativo, cuando hablamos de las demandas emocionales,

cognitivas o sensoriales que suponen el desarrollo del trabajo. En ese sentido es preciso señalar que las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa.

Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren a las demandas emocionales, cuando el trabajo expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, cuando requiere esconder sentimientos y opiniones, cognitivas, cuando el trabajo requiere gran esfuerzo intelectual, o sensoriales cuando requiere esfuerzo de los sentidos. Demasiadas exigencias sean del tipo que sean son perjudiciales para la salud. Así, la sociedad de hoy en día se enfrenta a un nuevo escenario complejo en el que más allá de los roles de género, hombres y mujeres se enfrentan al reto de levantarse cada día y buscar el modo de atender a sus responsabilidades laborales y familiares.

El entorno familiar puede ser una fuente de estrés, además de ser considerado el principal antecedente de conflicto familia-trabajo. Especialmente el número de hijos en edad preescolar dificulta compaginar estos dos ámbitos. Los problemas de pareja también pueden generar preocupaciones que dificultan el desempeño de las tareas laborales al centrar los pensamientos en asuntos no relacionados con el trabajo. Esto a su vez conlleva a consecuencias importantes en la vida privada de las personas. En cuanto a las consecuencias organizacionales, destacan principalmente las intenciones de abandono y el absentismo. Por su parte, en los efectos familiares, la mayoría de los estudios sobre conflicto han tratado de demostrar cómo la falta de equilibrio entre estos dos ámbitos conduce a mayores niveles de insatisfacción familiar. Cuando una persona experimenta conflicto, significa que no puede dedicar el tiempo o energía que le gustaría a otras actividades por lo que el nivel de satisfacción con varios aspectos de su vida disminuye. Además, la salud y el bienestar de las personas se ven afectados ante las dificultades para compaginar trabajo y familia, disminuyendo el bienestar físico y psicológico, la calidad de sueño e incluso la satisfacción con la vida.

Para la disminución de todas estas implicaciones que afectan a las personas que intentan conciliar la vida laboral y familiar, podemos encontrar una serie de variables moderadoras. A nivel organizacional, se encuentran las políticas de conciliación en su empresa. Contar con la familia o una pareja que comprenda la situación laboral proporcionando comprensión y apoyo a nivel tanto instrumental como emocional, hará más probable que la experiencia de conflicto disminuya. También son importantes las características de la personalidad, así como saber gestionar sus emociones y desarrollar sus fortalezas para eliminar la “doble presencia” en su día a día

Un enfoque psicosocial

Ningún sector productivo escapa a la exposición de los factores de riesgos psicosociales. Por todo ello, la búsqueda de nuevas estrategias de afrontamiento y su implementación en los centros de trabajo, se convierten en elementos vitales para la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores.

Cualquier tipo de organización involucrada, o que tenga síntomas de violencia laboral, principalmente como reflejo de la organización deberá incluir en sus procesos de mejora continua algunas acciones tales como números de emergencia, buzones de información, pantallas, carteles y panfletos de divulgación de la información para prevenir la violencia en el trabajo. Incluso desarrollar equipos multidisciplinarios que incluyan a psicólogos industriales para desarrollar estrategias de acuerdo con el fenómeno que se presenta en la organización.

Instrumentar algunas de estas acciones ayudarán a que los empleados tengan un buen ambiente de trabajo, mejoren su productividad o presten un mejor servicio al cliente.

También será necesario considerar algunas sugerencias que muchas veces los mismos empleados hacen, tales como: incrementar la capacitación preventiva, desarrollar su formación, elaborar una redistribución para contar con una mejor organización en los departamentos y finalmente, que se proporcione más y mejores canales de comunicación en todos los niveles de la organización.

Legalmente el empresario está obligado a realizar la evaluación de riesgos, y es precisamente éste el instrumento fundamental que va a permitir enfocar el problema desde un punto de vista preventivo, ya que le permitirá tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores. El liderazgo organizacional debería incorporar habilidades para el reconocimiento de los conflictos y su manejo adecuado. Es importante tener capacidad para reconocer las señales de advertencia de un proceso de violencia laboral desde sus inicios.

Se hace necesario la incorporación de nuevos valores a la cultura de la empresa, mediante el establecimiento de una política preventiva y concretamente en materia de violencia laboral, pautada y promovida desde la gerencia.

Bibliografía

Elizalde, M. Z. (2017). Trabajo, trabajadoras y cultura organizacional. Entre el mobbing y el acoso sexual. El cotidiano, (noviembre-diciembre, 2017), 9.

Escalona, E. (2006). Relación salud-trabajo y desarrollo social: visión particular en los trabajadores de la educación. Revista Cubana de Salud Pública, 32(1), 19.

- Fernández-Prada, M., González-Cabrera, J., Iribar-Ibabe, C., & Peinado, J. M. (2013). Comentarios sobre riesgos psicosociales en el trabajo: una aproximación evaluativa. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 30(1), 142–158.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 29, 237-241.
- Leyton Pavez, C. E., Valdés-Rubilar, S. A., & Huerta-Riveros, P. C. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19(1), 10–16. <https://doi.org/10.15446/rsap.v19n1.49265>
- López, A. S. (2012). Violencia en el Trabajo: Perspectivas y Desafíos Actuales. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*, 12(1), 61–72.
- Meseguer de Pedro, M., Soler Sánchez, M. I., García-Izquierdo, M., Sáenz Navarro, M. C., & Sánchez Meca, J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19(2), 225–230.
- Piñuel Zabala, Iñaki, O. C., Aracely. (2006). La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 309–332.
- Sánchez Díaz, S., Ravelo Blancas, P., & Melgoza Valdivia, J. (2015). Violencia en la ciudad, en el trabajo maquilador y la subjetividad de obreras y obreros en Ciudad Juárez. *El cotidiano*, (Mayo-Junio 2015), 10.
- Yanes, L. (2003). El trabajo como determinante de la salud. *Revista Salud de los Trabajadores*. 11(22).