

VIOLENCIA EN EL TRABAJO: TEORIAS Y METODOLOGÍAS

SONIA BIBIANA ACEVEDO ZAPATA

Febrero 2018

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

**FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANAS**

MAESTRIA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

DOCENTE ASESOR: JAIRO PINEDA

Tabla de contenido

1. Delimitación del Área Problemática.....	3
2. Pregunta de Investigación.....	5
3. Objetivos	6
3.1. Objetivo General	6
3.2. Objetivos Específicos.....	6
4. Antecedentes:	7
5. Conclusiones.....	14
6. Bibliografía	16

1. Delimitación del Área Problemática

El trabajo es fundamental en el desarrollo de las sociedades ya que él permite la obtención de recursos orientados al desarrollo personal, profesional y por ende al desarrollo social, además de calidad de vida y bienestar. Cabe anotar además que el ser humano, es ser social y la interacción en el mundo del trabajo (aspectos organizacionales, sociales y del individuo) trae consigo beneficios, pero en ocasiones estos aspectos se convierten en riesgos. Y uno de estos riesgos es el riesgo psicosocial los cuales son definidos según del ministerio de protección social como las “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Ministerio de la Protección Social, 2008). Sumados a estos encontramos los factores como carga mental, carga psíquica o emocional, carga física, carga de trabajo, las condiciones de trabajo, el acoso laboral y el estrés, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral son todos factores o dominios analizados en la batería de Riesgo Psicosocial factores que se encuentran estrechamente relacionados con nuestro tema objeto de estudio, Violencia ocupacional en el servicio de atención a personas, ya que la materialización de algunos de estos riesgos son contemplados como actos de violencia ocupacional.

La avalancha de cambios políticos, sociales y legislativos de los últimos años ha llevado a los gobiernos de los diferentes países por fomentar la salud en los trabajadores y Colombia es una de los pocos países de Latinoamérica que tiene una política de prevención definida al respecto y está contemplada en la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008 “por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional” ,este último es definido como “Las reacciones negativas provocadas por el estrés laboral pueden ser **fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales** y suelen estar acompañadas de una gran **frustración** por parte del trabajador, al verse incapaz de controlar la situación o situaciones que generan ese estrés” (www.estreslaboral.info, 2015)

.Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país” (Ministerio de protección social, 2010),

En cuanto a las formas de medir los factores de riesgo psicosocial diferentes autores han coincidido en que la “dificultad radica en que muchos de los instrumentos son insuficientes a nivel conceptual y técnico” (Victor H. Charria, 2011)

Este estudio se basa en el análisis teórico de los instrumentos utilizados para determinar las prevalencias de la violencia en el trabajo en Colombia para el año 2004. Posterior a este estudio y como consecuencia del mismo, se determinó un protocolo para la vigilancia epidemiológica de la violencia laboral en Colombia, sin embargo en los últimos trece años solo hemos tenido tres eventos que denotan el seguimiento a este fenómeno; en el 2007 se aplicó la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo en la cual se detecta una alta prevalencia ante los factores de riesgo psicosocial ocasionadas principalmente por la atención al público y las actividades repetitivas además de un alto estrés ocupacional.

El ministerio de la protección social expidió la resolución 2646 del 2008 con el fin de definir responsables en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

En el 2010 es publicada la batería de riesgo psicosocial la cual analiza los factores de riesgo psicosocial intra laboral, extra laboral, las condiciones de los puestos de trabajo y la evaluación del estrés.

Las teorías sobre las que se elaboraron los instrumentos para medir la violencia ocupacional en Colombia en el 2004 son del siglo pasado, frente a un mundo el cual ha tenido cambios acelerados en los últimos 10 años se hace necesario basarnos en modelos teóricos más ajustados a las vivencias propias de la época actual y poder así mostrar un modelo dinámico y moderno.

2. Pregunta de Investigación

De acuerdo a al problema planteado surge la siguiente problemática investigación:

¿Cuáles son las teorías y metodologías utilizadas para medición de la violencia ocupacional hoy en Colombia, 2004 vs 2017?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

- Describir teóricamente los modelos teóricos utilizados en la medición de la violencia ocupacional en Colombia.

3.2. Objetivos Específicos

- Identificar los modelos teóricos más representativos para la observancia del fenómeno de la violencia ocupacional.
- Mostar la actualidad teórica para la medición del fenómeno de la violencia ocupacional
- Identificar las posibles categorías comunes entre los modelos

4. Antecedentes:

La violencia ocupacional es algo que se originó desde el mismo momento en que se dio origen al trabajo y es un término al que en las últimas décadas se le ha prestado atención sobre todo teniendo en cuenta sus consecuencias; en el 2004, el entonces ministerio de la protección social en alianza con la universidad de Antioquia realizan un estudio de las formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia, el cual obtuvo los siguientes resultados

1. Las prevalencias relacionadas con violencia física y sexual es de 1.3% en Colombia y 2% en Europa.
2. La prevalencia de acoso de Colombia duplica la europea. En Colombia es de 19.8 % frente a Europa del 9%.
3. De los cuatro sectores analizados el de mayor prevalencia de violencia en el trabajo es transporte (25.1%)
4. Las agresiones físicas provienen principalmente de usuarios o personas ajenas al trabajo, excepto en transporte, donde la principal agresor es el compañero de trabajo.
5. El acoso psicológico es el de mayor ocurrencia
6. El 12.8% de los trabajadores manifestaron recibir agresiones verbales de los cuales el 40% son infligidas por el jefe y el 22% por compañeros de trabajo.
7. La violencia sexual se expresa con una prevalencia del 1.7% de los cuales el 51% de los casos es por acoso sexual laboral.
8. El acoso psicológico se observa con mayor frecuencia en edades entre los 20 a 30 años con tendencia a ser mayor hacia la mujer en los sectores de salud y financiero.

Igualmente, el factor psicosocial con mayor prevalencia asociado al acoso laboral en los cuatro sectores es el denominado compensación (40%) referidos a compromisos laborales que proporcionen garantías contractuales y de reconocimiento económico, a menor compromiso de la relación laboral mayor importancia toman las metas a cumplir y por ende disminuye la oportunidad y preocupación por el bienestar del trabajador. Como determinante

subjetivo de la violencia en el trabajo el neocriticismo es de mayor prevalencia (12 a 18%) lo cual indica la tendencia a reaccionar con emociones intensas, y desproporcionadas frente a situaciones adversas, concomitantes con la teoría asociada al acoso de baja nacionalización de los conflictos y de comunicación asertiva. (Edgar Enrique Martínez Cárdenas, 2012)

Para realizar esta medición, los expertos involucrados se basaron en cuatro modelos teóricos el acoso psicológico o mobbing (Heynz Leyman), modelo demanda control (Karasek), Modelo esfuerzo recompensa (Jhoannes Siegrist) y determinantes subjetivos y personales de la violencia, a continuación se da cuenta brevemente del contenido de cada uno de los modelos iniciando en orden cronológico.

Determinantes subjetivos y personales de la violencia

En 1930 se inicia a explorar conductas agresivas que posteriormente fueron adaptadas al entorno laboral donde se adjudica a la frustración el origen de la agresión, ira y demás sentimientos que pueden ser expresados con violencia física o verbal, a este modelo se le denomina; determinantes subjetivos y personales de la violencia, sus principales expositores son Dollar y Colls en 1939.

Modelo demanda control

Robert Karasek 1979 con modelo demanda control el cual ha recibido críticas favorables y se ha convertido en un factor fundamental a la hora de analizar la violencia en el trabajo , este modelo consiste en determinar las demandas laborales y el control que se ejerce sobre ellas: catalogando así como trabajo altamente estresante a aquel en el que se presentan altas demandas y el control sobre la labor es bajo, Con base en estos elementos, el modelo propone que el trabajo se clasifique en cuatro grandes grupos en función de las demandas y los controles que lo caracterizan. Estos cuatro grupos son:

Trabajos u ocupaciones activas: Aquellos que ofrecen altas demandas y a su vez altos controles. Según la teoría, estos trabajos conducen a una mayor oportunidad de aprendizaje y la adquisición de mayores elementos de afrontamiento y participación social.

Trabajos u ocupaciones pasivas: Se agrupan aquí, trabajos que poseen bajas demandas y bajos controles. Este trabajo explora poco las habilidades de la persona y condiciona su comportamiento en la mayoría de los casos.

Trabajos u ocupaciones de baja tensión: Se trata de trabajos que exijan baja demanda y ofrecen alto control.

Trabajos con alta tensión: Presentan alta demanda y bajo control, siendo ésta la situación más desfavorable para la salud.

Ya para 1980 a este modelo se le incluye el apoyo social definiéndose este como el apoyo recibido al realizar estas labores tanto a nivel interno como externo.

Acoso Psicológico o Mobbing

para 1984 en esos aparece Heynz Leyman psiquiatra alemán con su teoría del mobbing en ella se evidencia un enfoque epidemiológico de las consecuencias de una larga exposición a la violencia psicológica existente en los ambientes de trabajo, con este propósito Heynz Leyman diseña el Leyman 45 que consta de 45 preguntas , enfocadas a identificar los 5 grupos e actitudes que dan origen al mobbing e históricamente una de los primeros instrumentos diseñados con este propósito en especial, Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT

El psicólogo Heinz Leymann ha realizado un formulario que dividió en cinco grupos para poder delimitar de este modo más el mobbing que pueden sufrir los trabajadores. Estos cinco grupos son:

- Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador.
- Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales.
- Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral

- Actividades de acoso dirigidas a reducir la ocupación de la víctima y su empleabilidad mediante la desacreditación profesional.

- Actividades de acoso que afectan a la salud física o psíquica de la víctima

Matesson e ivancevich 1987 modelo orientado a la dirección En él se distinguen seis elementos: Estresores Organizacionales y Extra organizacionales, Aspectos fisiológicos, Consecuencias de tipo organizacional además de considerar las diferencias individuales, demográficas y biológicas y las cognitivo-afectiva, sus componentes son:

- Los estresores organizacionales: factores del puesto de trabajo, estructura y control organizacional, sistema de recompensas, sistema de RRHH y liderazgo.

- Y los estresores extra organizacionales: relaciones familiares, problemas económicos, problemas legales, entre otros. Estos dos estresores, inciden en la percepción cognitiva del empleado, causando cambios en:

- Aspectos fisiológicos (presión, ritmo cardiaco y sistema inmunológico), psicológicos (insatisfacción, apatía) y comportamentales (disminución en la atención y en el esfuerzo e irritabilidad). Estos a su vez se traducen en:

- Consecuencias de tipo organizacional (absentismo, acc, disminución de productividad, entre otras) y en lo humano (enfermedades y conflictos familiares).

Toda esta interacción esta modulada por los dos últimos componentes; las diferencias individuales, las cuales son:

- Demográficas y biológicas (género, edad, ocupación, formación entre otros) y

- Cognitivo afectiva (locus de control, autoestima, apoyo social, entre otros). “ (Cardona, 2017).

Modelo de interacción entre esfuerzo y recompensa

Jhoannes Siegrist 1996 modelo de interacción entre esfuerzo y recompensas: La primera es entendida como las demandas o exigencias que se la hacen al trabajador de forma

extrínseca (obligaciones) o intrínseca (afrontamiento). Por otro lado, la segunda categoría hace alusión a tres temas básicos: dinero (perspectivas de promoción), estima (seguridad laboral) y control de estatus (ausencia de riesgo de descenso)

Propuesta de medición

Como propuesta se sugiere incluir a la medición de la violencia ocupacional el modelo orientado a la dirección en cual se condensa en la batería de riesgo psicosociales con el modelo demanda control y esfuerzo recompensa y analizar los determinantes subjetivos a través del modelo de calidad de bienestar laboral de Joseph María Blanch, como antecedente de este último autor vale citar es el desarrollado es el desarrollado en Europa en 1976 enfocados en las medidas de bienestar general que con el tiempo fueron dando cabida al estudio del bienestar laboral en el trabajo. inicialmente con el” MBI-HSS , instrumento desarrollado en 1981 con el propósito de medir fenómenos psicológicamente preocupantes en el servicio de atención apersonas “ (Blanch, Sahagún, Cantera, & Cervantes, 2010) en el 2009 Escala de calidad de vida relacionada con el trabajo(WRQoWL) en el 2010 e impulsados por la escases de instrumentos para la medición de la calidad de vida en el trabajo Joseph María Blanch en asociación con otros estudios del tema presentan el qBGL el cuestionario de bienestar general en donde se pretende evaluar el bienestar psicológico laboralmente situado, este cuestionario está basado en el modelo de bienestar laboral general , lo maravillosos de este modelo es que pretende no solo medir aspectos negativos sino también positivos de la experiencia laboral, a su vez agrega a nuestra propuesta de medición el aspectos subjetivo de manera condensada entre los cuales se considera válido la inclusión de preguntas acerca de sobre condiciones de trabajo, clima social, satisfacción con la organización y cultura organizacional

Ya en el 2010 se desarrolla la batería de riesgo psicosocial la cual toma tres de los cinco modelos referencia, esta batería ha recibido críticas en cuanto a su contenido una de las más recientes es la realizada por el egresado de la universidad de Manizales dr. Maximiliano Bernal quien analiza los ítem de cada uno de los modelos y determina que en el modelo orientado a la dirección falta abarcar temas como la respuestas físicas psicológicas y comportamentales al estrés las consecuencias tangibles del mismo y las diferencias

individuales cognitivas y afectivas (Cardona, 2017). Posiblemente esta falencia se presente debido a que la batería está enfocada a determinar el riesgo y los factores no evaluados corresponden a las consecuencias del riesgo ya materializado.

En cuanto a la novedad del modelo propuesto en contraposición al utilizado por el ministerio de la protección social se da en que es mucho más práctico ya el cuestionario de bienestar laboral aborda los componentes subjetivos en solo 6 ítems comparado con las 6 encuestas que se depuraron para analizar este mismo factor; en el estudio del 2004 el concepto de la subjetividad en abordado como determinante de la violencia ; otro factor novedoso en esta medición es que en el cuestionario de bienestar se considera bienestar psicosocial y los efectos colaterales por lo tanto este cuestionario no se enfoca en las experiencias propiamente negativas sino que quiere mostrar como en el entorno laboral también puede existir el bienestar otro aspecto que falta evaluar en la batería de riesgo psicosocial son las diferencias cognitivas y afectivas las cuales se puede determinar a través de un inventario de personalidad NEO de Costa y MacCrae 1994.

Además en esta propuesta se considera a la percepción como vital al momento de analizar un entorno, en este caso el laboral ya que la percepción “Fritz Heider (1944, 1958), cuyo objetivo general fue analizar la forma en que las personas perciben las relaciones interpersonales. Siguiendo los principios de la *Gestalt*, Heider sostiene que la persona tiende a percibir su medio de forma organizada, como un todo estructurado y coherente. Al igual que ocurre en el caso de la percepción de los objetos físicos, la persona busca la consistencia y tiende a percibir determinadas características como si fueran propiedades permanentes de los objetos “ (Percepción Social, Cognición Social y Cultura Subjetiva) en este caso la percepción podría llevarnos a lo que en algún momento llamamos naturalización de la violencia por la constante exposición a entornos “violentos”. Esta medición se puede realizar de manera sencilla con unas cortas definiciones ¿Que entiende usted por violencia? a continuación se pueden describir ciertos eventos considerados normalmente como violentos para que la persona sola los clasifique, con esta simple definición nos daremos cuenta de la naturalización que tenga el sujeto de violencia.

Otro aspecto que se debe considerar al momento de aplicar los instrumentos para medir la violencia laboral en Colombia , es el segmento al cual se aplica ya que los estudios

que se han realizado ha sido a las personas que están vinculadas al sistema de ARL, lo cual deja de lado aquellas personas que son aún más vulnerables ya que no cuentan con las mínimas prestaciones legales y aun así forman parte de las estadísticas del DANE de personas empleadas en Colombia, de allí surge la propuesta de aplicar el instrumento también en las pequeñas empresas para dar cuenta de la realidad de nuestro país

Reforzando los preocupantes datos de las formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en el XX Congreso Mundial de Derecho del Trabajo y Seguridad Social la revista *Semana* (2004), refiriéndose al ámbito organizacional laboral colombiano, dice que el acoso laboral “es una epidemia silenciosa que ocurre en innumerables empresas donde ocasiona un clima de desmotivación y miedo y muchas veces termina en enfermedad. Se calcula que una de cada 30 personas encaja en la personalidad del maltratador laboral y que uno de cada seis empleados es víctima de este tipo de abusos [...] Es más frecuente que el acoso sexual, pero pasa más inadvertido, en parte porque las víctimas de este maltrato no saben que están siendo abusadas” (p. 74). Cifras más recientes hablan por sí solas: 1.142 denuncias de acoso laboral en tan solo dos meses de haber entrado en vigencia la ley que lo sanciona (2006) y solamente en la regional del departamento de Cundinamarca. Las ciudades de Bogotá y Medellín encabezan el listado de quejas que están en conocimiento de la Procuraduría General de la Nación, que adelanta las acciones correspondientes contra lo que se llama “crimen silencioso.” (Edgar Enrique Martínez Cárdenas, 2012) Sin embargo los estudios realizados no dan fe de estos datos, eso refuerza el afán por contar con herramientas que aborden de manera más práctica y acertada este fenómeno.

Parte de esta ceguera ante el fenómeno se atribuye al poco interés de las empresas por reconocer y prevenir la violencia ocupacional es por eso que sumado a las ponencias teóricas citadas anteriormente se pretende sumar la cuantificación de la violencia ocupacional, la resolución 2646 abarca en varios de sus artículos las estadísticas que se deben llevar sobre los indicadores de riesgo psicosocial, sus mediciones y control sin embargo pocas empresas cumplen a cabalidad con dichas disposiciones porque consideran innecesario, pero si se mostrara la afectación económica que tienen las empresas por no prevenir este fenómeno ayudara a concientizar a los líderes de las empresas a tomar las medidas pertinentes para controlar este fenómeno.

5. Conclusiones

Analizados los referentes teóricos sobre los que se elaboró el instrumento para la medición del fenómeno de la violencia laboral en Colombia se puede determinar:

- 1- Se puede identificar que los modelos teóricos que sirvieron de referente para el estudio de realizado por el ministerio de protección social en el 2004, datan desde el año 1961 hasta 1991, bajo esta lógica se determina que los modelos teóricos usados para esta medición no aportan conceptos innovadores en el tema de la violencia en el servicio de atención a personas.
- 2- Posterior a este estudio surge la batería de riesgo psicosocial que es lo que en este momento se acerca más al fenómeno tema de estudio; sin embargo, a pesar de haber sido elaborada en el 2010 también está fundamentada en modelos teóricos del siglo pasado además de que se evidencia que no se cumplió con la pretensión del ministerio de la protección social en su resolución 2646 de 17 de julio de 2008 ya que en el modelo orientado a la dirección, que es uno de los modelos de la resolución la batería solo se toman en la batería 3 de los 6 factores necesarios por lo tanto la batería de riesgo psicosocial generando una relación incompleta para un análisis confiable (Cardona, 2017)
- 3- Teniendo en cuenta el dominio de una sociedad altamente monetizada se considera agregar a los métodos(sugeridos) de medición del fenómeno de violencia ocupacional en el servicio de atención a personas, una medición cuantitativa que permita establecer cuánto le cuesta a las empresa la Violencia Ocupacional. Con esto lo que se pretende es establecer una medición de la afectación de este tipo de violencia en los estados de resultados de las empresas con el fin de que las empresas se interesen mucho más en su prevención a su vez los gerentes de talento humano estarían agregando valor a sus empresas, no solo al potenciar al talento humano a su cargo, sino cuidando la empresa de pérdidas económicas por ausentismo, disminución de productividad por desmotivación o Mobbing, por la rotación de personal, indemnizaciones y demás causas de este tipo de violencia.
- 4- Se deben aplicar nuevos instrumentos que nos permitan tener una estadística más acertada de la Violencia Ocupacional en el servicio de atención a personas en Colombia, ya que en los instrumentos utilizados se detectan falencias sobre todo

porque se está contemplando el fenómeno en una sola dirección organización – empleado, se sugiere aplicar el cuestionario de calidad de vida laboral periódicamente al igual que la batería de riesgos psicosociales como instrumentos de medición para la violencia laboral.

- 5- Se debe considerar además, la influencia de la tecnología en las relaciones laborales y desarrollar instrumentos que nos permitan incluir este factor en dicha medición ya que se ha determinado que viene cambiando nuestra forma de relacionarnos e inclusive está cambiando la forma de contratación y por ende el entorno laboral.
- 6- Otro aparte que se concluye es que se debe aplicar el instrumento a los sectores que clasifica el gobierno Colombiano como población trabajadora, la cual está conformada en un 42% por el trabajo informal; en este orden de ideas se debería dar un peso equivalente a este sector trabajador, en las investigaciones y encuestas que evidencien el fenómeno de la violencia ocupacional en el servicio de atención a personas.

6. Bibliografía

- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas . *Revista de psicología del trabajo y de las oirganizaciones*, 157-170.
- Cardona, M. B. (2017). *Factores psicosociales, analisis de caso estadisticos. Empresa de imagenes diagnosticas(Pereira)*.
- Edgar Enrique Martínez Cárdenas, J. M. (2012). *EL ACOSO LABORAL EN COLOMBIA: CONCEPTUALIZACIÓN, CARACTERIZACIÓN Y REGULACIÓN*.
- Ministerio de protección social. (2010). *Bateria de Instrumentos para el estudio de los factores de riesgo Psicosocial*.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008. *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*.
- Victor H. Charria, K. S. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial Laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Facultad Nacional de Salud Publica*, 381.
- Vistoso, V. (s.f.). *Percepción Social, Cognición Social y Cultura Subjetiva*.
- www.estreslaboral.info*. (2015). Obtenido de <http://www.estreslaboral.info>

