

Percepciones comparadas de riesgos psico-sociales de cuatro grupos de empleados y profesionales de organizaciones públicas y privadas

ÁREA TEMÁTICA *Gestión de las Organizaciones y del Conocimiento Organizacional.*

Artigas, Maria Velia S.¹

Ferrari, Liliana Edith ²

¹ Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ingeniería - Departamento de Ingeniería Industrial, Juan B. Justo 4302, 7600 Mar del Plata, mvartigos@hotmail.com

^{1 y 2} UBA, Facultad de Psicología – ferrarililiana@yahoo.com

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo presentar algunos hallazgos cualitativos comparables que han resultado de las bases conceptuales y metodológicas que guían el actual trabajo de investigación de tipo exploratorio, que estudia las relaciones existentes entre el sistema de poder, el sistema de comunicación y la emergencia de fenómenos de acoso laboral y violencia en los lugares de trabajo. Cada organización genera diferentes tipos de riesgos para sus trabajadores y tiene características propias que la distingue e identifica, una cultura organizacional reflejada en sus valores y conductas dominantes sobre lo que está aceptado o no a nivel organizacional. La violencia y el acoso laboral (*mobbing*) es un problema de orden social, organizativo y cultural; que impacta en la salud del personal e impide las relaciones interpersonales en los lugares de trabajo. Son fundamentales los aportes de los autores precursores en el estudio de la problemática como Leyman [1] quien explica las diferencias dadas por las causas que lo originan como también Hirigoyen [2] quien estudia las tipologías del fenómeno.

Esta comunicación aporta datos que forman parte una tesis doctoral recientemente presentada [3] titulada: "Las organizaciones abusivas: cómo el poder y la comunicación producen acoso laboral y violencia psicológica" y se enmarca en un proyecto mayor UBACyT.

El abordaje metodológico utilizado para este trabajo es de tipo cualitativo, se presenta un análisis del contenido del discurso de las producciones de cuatro grupos focales de trabajadores de organizaciones públicas y privadas, sobre las que se analizan sus percepciones y discurso en relación al tema propuesto. Los alcances de los resultados presentados son limitados, se espera en otras contribuciones poder confrontarlos con resultados cuantitativos que formaron parte del mismo estudio para obtener un panorama más completo del escenario propuesto.

PALABRAS CLAVE: trabajadores, organización, acoso laboral, riesgo psico-sociales

REFERENCIAS

[1] Leymann, Heinz. (1996) "The content and development of mobbing at work", en Rev. European Journal of Work and Organizational Psychology, núm. 2.

[2] Hirigoyen, Marie-France (2001) El acoso moral en el trabajo. Editorial Paidós. Barcelona.

[3] La Dra. Liliana E. Ferrari es la Directora de la tesis doctoral en curso, en la Facultad de Psicología, UBA.

Comparing perceptions of psycho-social risks from four groups of public and private organization employees and professionals

ABSTRACT

This paper aims to present some qualitative findings than arise to the conceptual and methodological foundations that give rise to the current exploratory research that assesses the relationship between the power system, the communication system and the emergence of workplace harassment and violence phenomena. Every organization generates different types of risks in its workers and has characteristics of its own that distinguishes and identifies it, an organizational culture reflected in its values and dominant behaviors with respect to what is and what is not accepted at the organizational level. Violence and workplace harassment (mobbing) is a social, organizational and cultural problem that impacts on workers' health and prevents interpersonal relationships in the workplace. Contributions by forerunners in the study of this issue such as Leyman, who explains the differences given by its root causes, and Hirigoyen, who studies the phenomenon typologies, are essential.

This paper provided evidence for the development of a doctoral thesis presented, entitled "Abusive organizations: how can power and communication lead to workplace harassment and psychological violence" and is part of a larger project UBACyT.

The methodological approach applied in this work is qualitative. A discourse content analysis of utterances of four focus groups of employees and professionals from public and private organizations is presented, and their perceptions and discourse are analyzed in relation to the proposed topic. The scope of the outcome is limited. It is expected to be compared to the quantitative outcome that is part of the same study so that a more complete picture of the proposed scenario emerges.

KEYWORDS: workers, organization, workplace harassment, psycho-social risk.

1.INTRODUCCIÓN

Los cambios experimentados a escala mundial durante los últimos años ponen en evidencia transformaciones resultantes de nuevos modos de relación entre los sujetos trabajadores y las organizaciones. En la actualidad, el mundo del trabajo es dinámico y se transforma con la misma velocidad del contexto y realidad al que pertenece. Así, se pueden distinguir momentos claves al pensar al trabajo antes y después de la globalización, como también al sujeto trabajador antes y después del ingreso de la tecnología. Entender este proceso, la globalización, implica comprender el hecho de que grandes empresas multinacionales –ya sean financieras o no – se implantan en la mayor parte de los países, aumentando los flujos comerciales y de capitales entre ellos, haciendo que los mercados estén cada vez más integrados [4].

Estos cambios que impactan en la subjetividad laboral son parte de un mercado laboral precarizado y flexibilizado en cuanto a sus sistemas de producción y en el que tanto el acceso al trabajo como la permanencia se dificultan de modo creciente [5]. Se completa el escenario con organizaciones cuyo clima y cultura organizacional son facilitadores para generar altos niveles de competitividad.

En la investigación mayor en que este trabajo se inscribe, se pretenden precisar algunas de las variables que son objeto de análisis; por ejemplo, cómo las conductas y acciones derivadas del ejercicio de poder y la autoridad de algunos miembros de la organización actúan como facilitadoras para la emergencia del acoso o la violencia psicológica en los lugares de trabajo; y cuál es el rol que juegan las comunicaciones formales e informales en dicho fenómeno. También se privilegia la comprensión de las situaciones de violencia laboral, sus elementos constitutivos y escenarios de emergencia.

La transferencia del conocimiento científico resultante, y la generación de instrumentos específicos sobre el tema que contribuyen al diseño de estrategias de prevención y abordaje tendientes a reducir la incidencia de la violencia psicológica en los lugares de trabajo.

2. LA SALUD EN EL TRABAJO

En relación a la salud mental y el trabajo se debe considerar que existen muchos ambientes laborales y diversas situaciones o condiciones de trabajo que aportan al sujeto un cúmulo de condicionantes externos a él mismo, como: presiones por cumplir objetivos organizacionales en tiempos reducidos, fusiones con otras compañías que demandan una adaptación por parte del individuo que trabaja, clima laboral hostil como respuesta a bajas en la rentabilidad de la organización, ambigüedades de roles y conflictos subyacentes, luchas de poder, relaciones de desigualdad en relación a prestaciones y evaluaciones de desempeño, fallas en patrones comunicacionales que generan caos, confusión, conflictos, desinterés y falta de motivación por la tarea, entre otras [6].

El trabajo puede tener una influencia positiva sobre la salud -satisfacer necesidades de supervivencia, contribuir al desarrollo de capacidades intelectuales, brindar un sostén a los procesos de identidad del sujeto, posibilitar la autorrealización entre muchos otros-, pero también puede influenciar de modo negativo -por ejemplo, provocando accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, sentimientos de deshumanización, daño y alienación- y viceversa: sin salud el trabajo puede llegar a ser muy difícil e incluso imposible .

Especialistas en estudios del trabajo [7,8,9], consideran a los factores psicosociales como aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobretudo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos identificados entre otros como el estrés.

Su aporte es indiscutido dado que los factores de riesgo estudiados por estos modelos son: el exceso de demandas o exigencias del trabajo, la falta de control sobre las mismas y la ausencia de recompensas. La relevancia de estos enfoques radica en su validez predictiva, es decir, a través de ellos se ha comprobado la relación entre algunas dimensiones del entorno laboral, los problemas de salud y el impacto producido en los trabajadores.

Si estos riesgos no son disipados los trabajadores pueden incurrir en patologías directamente asociadas al trabajo, tales como el estrés, el síndrome del quemado (*burnt out*) o ser partes de escenarios de violencia psicológica en los lugares de trabajo [10].

3. EL PODER, LA COMUNICACIÓN Y EL ACOSO LABORAL

Si bien la violencia al interior de las organizaciones ha existido siempre, el fenómeno de la violencia laboral como tal ha comenzado a visibilizarse aproximadamente hace dos décadas. La OIT la reconoce como problemática específica recién desde 1999 [11], y desde entonces se trabaja en pos de diseñar modelos de abordaje y soluciones posibles a este fenómeno en crecimiento.

Si se revisa cómo surgen los primeros estudios, se comenzó estudiando la causalidad, identificando las características psicológicas de los patrones de conducta del agresor y de la víctima. Luego se fueron integrando otras variables, por considerar que las respuestas individuales no explicaban la totalidad del mismo [12].

El tratamiento de la temática es diversa, las diferencias de enfoques trascienden cuestiones científico-académicas, ya que existen divergencias por áreas geográficas, entre países con mayor o menor acceso a la información. Se podría pensar que el hecho de que se trate de una problemática relativamente nueva impacta directamente en marcar estas diferencias convirtiendo al acceso a la información en una primera posibilidad de prevención.

Se puede decir que todo incidente en el que el trabajador sea abusado, amenazado o agredido y que ocurra en circunstancias relacionadas con su trabajo puede ser considerado violencia en el ámbito de trabajo. Así la define la OIT hacia 2003, entendiendo que ello engloba los desafíos explícitos y/o implícitos a la seguridad, al bienestar y/o a la salud de los trabajadores [13].

Desde esta perspectiva, la violencia laboral puede ser tanto de tipo físico -abuso de fuerza física contra una persona o grupo, redundante en daño físico, emocional o psicológico- comprendiendo prácticas como: a) el abuso; b) el *mobbing*; también denominado *bulling* en algunos países; c) el hostigamiento; d) el hostigamiento sexual; e) el hostigamiento racial; f) la amenaza [14]. También algunos investigadores incluyen una nomenclatura nueva denominada *bossing*; en tal sentido [15], hace una acotación interesante con respecto al acoso laboral: "En el caso de organizaciones o empresas que promueven y recompensan el *mobbing* se suele hablar de '*bossing*'. La autora se refiere al caso en que los jefes (de ahí el término *bossing*, referente a *boss*, en inglés; jefe en español) acuerden en conjunto una acción acosadora contra algún empleado.

A pesar de las diferencias de abordajes y perspectivas de investigación, se acuerda que las variables personales se deben considerar combinadas con las socio-organizativas, dado que juegan un papel determinante también el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como las formas de comunicación e interacción interpersonal en diferentes niveles, por ejemplo entre pares, relaciones de subordinación jefe-empleado, entre otras posibles relaciones y comunicaciones derivadas.

De acuerdo con la OIT [16], en un documento oficial se exponen cifras preocupantes al respecto: en el año 2000 el acoso y la intimidación aparecían en quince de los países miembros de la Unión Europea. Por ejemplo, en 2002, 800.000 trabajadores alemanes de su población total eran víctimas de *mobbing* horizontal y el 22% de los funcionarios públicos españoles también lo padecían. En Francia, los casos de agresiones se incrementaron entre 2001 y 2002.

En Argentina, el Ministerio de Trabajo de la Nación -a través de la Comisión de Igualdad de Trato y Oportunidades dependiente del mismo-, estima que el 86% de las consultas por *mobbing* refieren a casos de acoso psicológico. Las derivaciones efectuadas por este organismo a hospitales públicos acompañan el incremento progresivo de consultas espontáneas; y se suman a las consultas privadas, en las que el 40% de los casos corresponden a situaciones de acoso laboral [17,18].

Según datos de la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral dependiente del Ministerio de Seguridad, Empleo y Trabajo de la Nación (OAVL) [19] entre 2006 y 2008, detectan que si bien el acoso laboral se ejerce sobre ambos sexos, la mayoría fueron mujeres (60%), sostén de sus hogares, mayores de 30 años, trabajadoras del ámbito privado, del sector terciario; y los varones acosados representan el 40% restante. En cuanto al tipo de violencia: en las mujeres, Sexual (10%), Física (9%) y Psicológica (81%); y en los varones Sexual (1%), Física (11%) y Psicológica (86%). En relación al perfil de los acosadores, se registró que sobre 450 casos relevados las mujeres acosan a varones en un 14% y a otras mujeres en un 86%, y que los varones acosan a otros varones en un 54% y a mujeres en un 46%.

En término de acoso psicológico, en el trabajo el poder aparece como un elemento negativo que convierte a las personas en víctimas, transformando a los lugares de trabajo en lugares enfermantes y violentos, lo cual no aporta soluciones sino que obstruye en la dinámica organizacional. El poder no es ni bueno ni malo en sí mismo, de su gestión dependen sus alcances y consecuencias.

El estudio del poder y sus fuentes amplían la comprensión de las relaciones existentes y modos de acoso posibles, ya sea: ascendentes, descendentes y transversales como diversas posibilidades de ejercicio de acoso; entendiendo el primero como al que se establece desde un subalterno o grupo a un jefe; entendiendo al segundo como el resultado de acoso desde un superior o grupo a un subalterno o conjunto de personas que se encuentre bajo su supervisión; y al último como el resultante de acoso entre pares o grupos de personas que trabajan en un mismo nivel de la estructura organizacional acoso laboral y violencia en los lugares de trabajo.

El fenómeno del *mobbing* y la violencia en los lugares de trabajo no puede ser abordado aisladamente, sino en un sentido ampliado y que introduce la noción de sistema organizacional: un sistema que está situado en un contexto con el que se influyen en ambas direcciones, una configuración especial, única e irreproducible dada por sus sub-sistemas, que asimismo le imprime a sus actores organizacionales una identidad definida y situada en un devenir histórico-social.

Las relaciones entre el sistema 'organización' y su contexto, sistema mayor o medio ambiente, podría explicar cómo son las prácticas organizacionales en relación a la emergencia del *mobbing* y su desarrollo. Se podría pensar que el efecto que el acoso laboral provoca impacta en el conjunto de la organización, ya sea porque los testigos del acoso se perciben como futuras víctimas, o bien porque en ocasiones no se detecta con facilidad la fuente del conflicto que sostiene las conductas del acoso, se perciben sus efectos reales en los sujetos y no es atribuible a ningún sub-sistema. Por tanto, entender al acoso laboral en un

contexto organizativo implica analizar relaciones entre sub-sistemas y con el medio circundante.

4. METODOLOGÍA

Para este estudio se utilizó la técnica de grupos focales como una herramienta de recolección de datos que aportó una visión del discurso social en torno a la violencia laboral. A partir del material relevado se trabajó en el análisis del discurso grupal.

Esta técnica se considera la más apropiada para los fines que se pretenden alcanzar con la mencionada tesis doctoral porque posibilita captar y dejar registrado el hecho dado de que el investigador está junto al participante de la investigación, en un mismo tiempo y espacio donde se recolectan los datos.

El *focus group* posibilitó identificar las percepciones de los diferentes grupos en torno al fenómeno del acoso laboral, cómo lo viven en sus ámbitos de trabajo y cuáles son las relaciones entre otros factores organizacionales que ellos describen como facilitadores de esta emergencia.

Los grupos focales [20], son fundamentales dentro de un proceso de investigación cualitativa que supone: a) la inmersión en la vida cotidiana para el estudio, b) la valoración y el intento por descubrir la perspectiva de los participantes sobre sus propios mundos, y c) la consideración de la investigación como un proceso interactivo entre el investigador y esos participantes, como si se tratara de una técnica descriptiva y analítica, que privilegia las palabras de las personas y sus comportamiento observable como datos primarios. La autora concluye diciendo que este modo de investigar es considerado como una forma de pensar, más que como una colección de estrategias técnicas.

Las operaciones de análisis del discurso se dividen en tres procesos, que se consideran importantes e imposibles de abordar de modo unilateral. Por un lado se trabajó con el análisis temático del material discursivo, luego se procedió a realizar un análisis estructural del material discursivo, y finalmente un análisis situacional del material discursivo para finalmente construir cuadros conceptuales comparativos.

5.DATOS CUALITATIVOS

A continuación, se presenta un cuadro (Tabla1) de resumen que incluye en el eje vertical a dos categorías analizadas; derivadas del nivel social-hermenéutico [21] según el análisis de contenido realizado, y en el eje horizontal, los cuatro grupos focales que componen la muestra en este estudio.

De los tres niveles propuestos por el mencionado autor, el social-hermenéutico es el que da la posibilidad de integrar el análisis del discurso al momento social e histórico que le da un marco a su emergencia. Es decir son las explicaciones sociales que dan los diferentes grupos a fenómenos determinados, son construcciones que hacen en conjunto y en ello justamente radica su valor como dato cualitativo.

El presente análisis es transversal a los cuatro grupos. Se procede a buscar recurrencias de temas en los diferentes grupos. Surgen varias categorías comparables, en este caso se toman dos por considerarlas interesantes para este trabajo; la primera dada por los factores de emergencia del acoso laboral y una segunda que ya no es comparable, por presentar diferencias en su contenido.

5.1. Primera categoría común

5.1.1) Factores que inciden en la emergencia del malestar, la violencia y el acoso laboral:

Si se tiene en cuenta al conflicto como fuente del malestar, que incide en la emergencia del acoso laboral, se releva que para el grupo de Profesionales independientes, así como para el grupo de Empleados públicos, prevalece la idea de que el conflicto es una fuente del malestar. En el primer grupo, las variables relacionadas tienen que ver con los índices de estabilidad de una relación, con que establece y mantiene equilibrio de poder y con la idea de que ante un grupo extraño se cohesionan el propio. En comparación con el segundo grupo, de Empleados públicos, para quienes las fuentes del conflicto estarían dadas por: comunicaciones deficientes, condiciones y medio ambiente laboral desfavorables que derivan en enfermedades profesionales, por rivalidades intergrupales (afectivo-político), por el sistema de promociones poco claros, y por diferencias de género.

Se observa que para los Profesionales Independientes el conflicto está asociado más a las relaciones interpersonales; en cambio, para los Empleados públicos estaría más asociado a cuestiones que exceden los vínculos, como las condiciones del ambiente laboral y los sistemas de promociones. Se podría pensar también en que el discurso del grupo de Profesionales independientes aparecía la percepción de libertad de acción sostenida por la posibilidad de elección que ellos enunciaron tener. Dijeron poder elegir o descartar a un cliente, ya sea una persona o una organización, con los que no se encontraban a gusto para trabajar. Tal vez en ello radica en que las condiciones del ambiente laboral no son vividas como una fuente de conflicto, además porque transitan las organizaciones, pero no viven en ellas. En relación al segundo elemento, por ser independientes no existe la variable 'promoción' dentro de su escenario laboral.

Luego si se profundizan sobre los factores que inciden en la emergencia del malestar, la violencia y el acoso laboral; se observaría que para los Profesionales en relación de dependencia su emergencia estaría ligada a lo relacional y al medio ambiente laboral; para los Empleados públicos estaría vinculado a las faltas de controles a las jefaturas sobre las que denuncian abusos de poder, a organizaciones indiferentes, y a programas de selección de personal deficitarios. Por último, para los Empleados privados su emergencia se relacionaría más al cargo que poseen, a las características personales del líder carismático, y por tener un recurso valioso.

Es interesante puntualizar que los tres grupos reconocen la existencia de variables organizacionales e individuales ligadas al fenómeno del acoso laboral. En las de carácter organizacional prevalecen las condiciones laborales para los Profesionales dependientes, así como los Empleados públicos caracterizan a las organizaciones de indiferentes y con prácticas de selección de personal deficientes, y para los Empleados privados la emergencia estaría más relacionada a una parte de la organización que detenta un poder por tener un recurso que la estructura organizativa requiere. Por otra parte, las variables individuales que enuncian los Profesionales dependientes de organizaciones público-privadas estarían centradas en lo relacional, y tanto los Empleados Públicos como los privados vinculan la emergencia del maltrato laboral con abusos de poder ya sea por el cargo o las características personales de sus jefes.

Una reflexión que se desprendería de lo antes mencionado deriva de los puntos de coincidencia entre los grupos en este eje del análisis del contenido del

discurso. Se podría pensar que los elementos que forman parte del entramado y complejo sistema de acoso laboral tiene variables bien identificables y caracterizadas por los participantes de los grupos focales.

5.2.Segunda categoría divergente

5.2.1) Consecuencias del malestar, la violencia y el acoso laboral

Para los Profesionales en relación de dependencia, las consecuencias estarían ligadas a déficit económico-productivos, a la calidad del trabajo, y a la salud ocupacional. También los Profesionales independientes consideran que existen consecuencias para la organización y para la relación comunicacional de los miembros, dadas ya sea por: la influencia sobre el rol profesional, la comunicación impuesta descendente y la comunicación virtual. Por último, los Empleados privados explican las consecuencias a partir del lugar que juega el testigo, señalando que implicaría: involucrarse sin miedo, estigmatizar a la víctima, y la existencia de jefes que 'hacen nada'.

En estos tres grupos, Profesionales dependientes de organizaciones público-privadas, Profesionales independientes y Empleados privados se repite la misma lógica que aparece en el tratamiento de la categoría precedente. Los grupos hacen una distinción en las consecuencias individuales, por ejemplo, para los Profesionales dependientes existe una pérdida de la salud ocupacional; para los Profesionales independientes, la influencia en comunicaciones deficientes que impactan en el rol profesional; y para los Empleados privados las consecuencias tienen un impacto en estigmatizar a la víctima y al testigo.

Con respecto a las variables organizacionales, para los Profesionales dependientes prevalece las pérdidas económico-productivas y la calidad de lo producido; para los Profesionales independientes el impacto tendría más que ver con la comunicaciones deficitarias y los cambios con la virtualidad en el trabajo; y para los Empleados privados las consecuencias tienen que ver con la inactividad de jefaturas que no hacen nada frente a las situaciones de denuncias violencia laboral.

5.2.2) El cambio organizacional y el estilo de gestión como factores intervinientes

Se han registrado en el análisis del discurso que sólo en el grupo de los Profesionales en relación de dependencia emergen diferentes concepciones del cambio asociadas al tema del maltrato, la violencia y el acoso laboral; así como en el caso del grupo de Empleados privados aparece con bastante prevalencia asociar los estilos de gestión del personal de los conductores de empresas: líderes que basan su gestión en su personalidad y líderes que no tienen formación en recursos humanos, relacionándolos directamente con facilitar la emergencia de tales fenómenos.

Se puede pensar que ello denotaría que, si bien los grupos focales siguieron un lineamiento de tópicos definidos como comunes para todos, cada grupo tiene una singularidad que lo caracteriza y hace único e irrepetible y ello permite que el análisis del contenido del discurso sea tan valioso para la investigación.

Tabla 1: Comparación de categorías entre los grupos focales. Elaboración propia.

Profesionales en relación de dependencia con organizaciones público-privadas	Profesionales independientes (organizaciones privadas- clientes directos)	Empleados públicos (no profesionales)	Empleados de organizaciones privadas (no profesionales)
<p>-Primera categoría 5.1) Factores que inciden en la emergencia de malestar organizacional y violencia laboral: relacionales, ambiente laboral, consecuencias económico-productivas, en la calidad del trabajo, en la salud ocupacional. -Segunda categoría: 5.2.2)La visión del cambio y del poder ascendente.</p>	<p>-Primera categoría: 5.1) Factores de la emergencia: el conflicto como fuente de malestar, problemas relacionales, jóvenes como grupo vulnerable. - Segunda categoría: 5.2.1)Consecuencias de la violencia laboral: para la organización y para la relación comunicacional de los miembros dadas por: la influencia sobre el rol profesional, la comunicación impuesta descendente, la comunicación virtual.</p>	<p>-Primera categoría: 5.1) Factores de la emergencia de situaciones de maltrato: faltas de controles a las jefaturas (abusos de poder), organizaciones indiferentes, programas de selección de personal deficitarios. -Segunda categoría: 5.2.1) Consecuencias para la salud ocupacional de las víctimas, para las organizaciones (pierden confianza y credibilidad).</p>	<p>-Primera categoría: 5.1) Factores que componen el acoso laboral: la victimización secundaria de la víctima, el acoso horizontal, la condena social del victimario dentro de la organización, y d) el acoso laboral y persecución gremial. - Segunda categoría: 5.2.2) Estilos de gestión del personal de los conductores de empresas: líderes que basan su gestión en su personalidad, líderes que no tienen formación en Recursos Humanos.</p>

6.DISCUSIÓN

Manteniendo la tendencia estudiada en trabajos anteriores [22], el acoso vertical-descendente (desde el jefe o superior hacia el colaborador) es el más claramente identificado y el más frecuentemente sufrido por quienes reconocen que en sus ambientes laborales existe el acoso laboral o formas de maltrato sostenido en el tiempo. En un segundo lugar, las personas que han sido blanco de acoso laboral también ubican la responsabilidad en los niveles directivos de la organización. Mientras que los que no han sido objeto de cierto abuso moderan la identificación de estos causantes.

Una de las conclusiones expuestas por el grupo de investigación de Ferrari a destacar podría ser que si bien el acoso tiene una condición de aislamiento estratégico, el porcentaje de testigos triplica al de víctimas y un margen de los mismos han vivido ambas situaciones a lo largo de su vida laboral. Los aspectos mencionados fueron homogéneos en su muestra, es decir, independientes de la pertenencia a organizaciones privadas o públicas, de la edad, del género y de la posición jerárquica que ocupan los individuos encuestados [22].

En la muestra objeto del presente trabajo se podría decir que se comprueba esta tendencia de no-diferenciación entre público y privado, sin embargo, se podría observar que existen percepciones con matices diferenciales entre los grupos de profesionales y no profesionales dado que los primeros expresan a modo de defensa el que pueden elegir abandonar los lugares de trabajo cuando el mismo es identificado como peligrosos o fuente de maltrato, en cambio el grupo de los Empleados no profesionales se auto-perciben con menor libertad y por ende a merced de organizaciones abusivas que permiten la existencia de situaciones de violencia laboral.

Finalmente, es de destacar que tres grupos reconocen la existencia de variables organizacionales e individuales ligadas al fenómeno del acoso laboral; así como

también organizacionales y dentro de las mismas prevalecen como factores relevantes las condiciones laborales para los Profesionales dependientes, así como también se observa que los Empleados públicos caracterizan a las organizaciones de indiferentes y con prácticas de selección de personal deficientes, para los Empleado privados la emergencia del acoso laboral estaría más relacionada a una parte de la organización que detenta un poder por tener un recurso que la estructura organizativa requiere. Por otra parte, las variables individuales que enuncian los Profesionales dependientes de organizaciones público-privadas estarían centradas en lo relacional, y tanto los Empleados Públicos como los privados vinculan la emergencia del maltrato laboral con abusos de poder ya sea por el cargo o las características personales de sus jefes. Por lo cual, estos cuatro grupos de trabajadores (N=33) con características diferentes han aportado con sus percepciones un material variado, amplio y de gran valor para el presente análisis que aporta diversas aristas de una realidad compleja dentro del actual escenario de trabajo en las organizaciones.

7. REFERENCIAS

- [1] Leymann, Heinz. (1996) "The content and development of mobbing at work", en *Rev. European Journal of Work and Organizational Psychology*, núm. 2.
- [2] Hirigoyen, Marie-France (2001) *El acoso moral en el trabajo*. Editorial Paidós. Barcelona.
- [3] La Dra. Liliana E. Ferrari es la Directora de la tesis doctoral en curso, en la Facultad de Psicología, UBA.
- [4] Artigas, M. V., Cebe, M. C., Ferrari, L. E., & Filippi G. L. (2009). "Subjetividades precarias. Rasgos y efectos de las transformaciones en el mundo laboral". En IV Congreso Marplatense de Psicología, Mar del Plata, 3,4 y 5 de diciembre de 2009.
- [5] De Giorgi, A. (2002). *Il governo dell'eccedenza. Postfordismo e controllo della moltitudine*. Verona: Ed. Ombre Corte.
- [6] Fernández Ríos, M. (2009). "Flexibilidad organizacional, diseño y eficacia". En *Aristeo: Revista de investigaciones y aplicaciones en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1 (1), 107-125. Buenos Aires: EUDEBA.
- [7] Sennett, R. (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- [8] Perez Bilbao, J. (2004) Condiciones de trabajo y sicopatología laboral, *Boletín de estudios económicos* Vol. LYX (183) Ed. La comercial Universidad de Deusto. Bilbao.
- [9] Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. S. (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Método Ista21 (CoPsoQ). España: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- [10] Velázquez, M. (2012). "Las posibilidades de actuación de la inspección de trabajo frente al acoso moral o 'mobbing'". *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, (7).
- [11] Chapell, D. & Di Martino, V. (1999). Violence at work. En *Documentos de la OIT* (pp. 127-146). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

[12] Artigas, M.V., & Ferrari, L. E. (2013 agosto). "Algunas reflexiones sobre producciones de acoso laboral y violencia psicológica en contextos organizacionales". *II Congreso Iberoamericano sobre acoso laboral e institucional: "Dignidad, compromiso y solidaridad: hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral"*. Buenos Aires.

[13] Organización Internacional del Trabajo (2004) Documento de trabajo de la Organización Mundial de la Salud. Serie protección de la salud de los trabajadores. Vol. 3. La organización del trabajo y el estrés.

[14] Ferrari, L. E., Filippi, G. L., & Trotta, M. F. (2011). "¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato?". *XVIII Anuario de Investigaciones*, Tomo I, 117-123. Buenos Aires: Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.

[15] Edreira, M. J. (2003). "Fenomenología del acoso moral." *LOGOS. Anales del Seminario de Metafísica*, pp. 131-151. Recuperado el 19/07/2013. <http://bit.ly/18FXHUX>.

[16] OIT (2006). Aumentan las nuevas formas de violencia en el trabajo, dice informe de la OIT. [Versión electrónica]. Consultado el 05/01/10. Disponible en: http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--es/WCMS_070534/index.htm

[17] Sivak, R. (2009). "Aumento de la violencia laboral". Diario Clarín. Sección empleo. Publicado el 29/12/09 en la versión online. Recuperado 05/01/10, de: <http://articulos.empleos.clarin.com/?p=2388>

[18] Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, 2004; Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2006.

[19] OAVL (2012). Actividades. Recuperado 2014, de: http://www.trabajo.gob.ar/oavl/actividades/?id_anio=2012&area=54&subs=1

[20] Vasilachis de Gialdino, I. (2007) (Coord.). *Estrategias de investigación cualitativa*. Buenos Aires: Gedisa Editorial.

[21] Ibañez, J. (1979) *Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: técnicas y crítica*. Madrid: Editorial Siglo XXI.

[22] Ferrari, L. E., Filippi, G. L., Trotta, M. F., & Cebe, M. C. (2011). "Reflexiones en torno a las funciones del gerenciamiento y el rol sindical acerca de la salud de los trabajadores". En Leopold, L.; Fagúndez, D. & Sobrera, N. (2011). *Investigaciones e intervenciones innovadoras en el campo de la psicología de las organizaciones y el trabajo: el estado del arte* (pp.83-98). Montevideo: Psicolibros Universitarios-Conytrium.