

TRABAJO DE INVESTIGACION FINAL

Violencia laboral y Mobbing

Autor/es:

Fernandez Manrique, Ayelén– LU: 1048784

Puente, Jimena – LU: 1034738

Carrera:

Licenciatura en Recursos Humanos

Tutor:

Dra. De Arteche, Mónica

Año: 2019

INDICE

AGRADECIMIENTOS	5
RESUMEN EJECUTIVO.....	6
ABSTRACT.....	7
JUSTIFICACIÓN	8
DESARROLLO DEL TEMA.....	9
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	11
OBJETIVO GENERAL	11
1. CAPÍTULO 1: VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL	13
1.1. CONCEPTO	13
1.2 FORMAS DE EXPRESIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL.....	14
2. CAPÍTULO 2: OTRA FORMAS DE VIOLENCIA LABORAL: MOBBING	16
2.1 ¿QUÉ ES EL MOBBING?	16
2.2 TIPOS DE MOBBING.....	17
2.3 EVOLUCIÓN DEL PROCESO: FASES	18
2.4 LOS IMPLICADOS: ¿A QUIÉN AFECTA?	20
2.5 DESARROLLO DEL PROBLEMA.....	21
2.6 FORMAS DE EXPRESION DEL ACOSO MORAL: 45 ESTRATEGIAS.....	22
2.7 FORMAS DE MANIFESTARSE.....	25
3. CAPÍTULO 3: IMPACTO DE LA VIOLENCIA LABORAL	26
3.1 CONSECUENCIAS PARA LA VÍCTIMA	26
3.2 CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN	29
3.3 CONSECUENCIAS FAMILIARES.....	30
3.4 SÍNTOMAS DEL ESTRÉS POSTRAUMÁTICO.....	30
3.5 CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES TÓXICAS.....	31
3.6 INDICADORES DE VIOLENCIA LABORAL.....	32
4. CAPÍTULO 4: INTERVENCIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN: FORMAS DE EVITAR LA EUIOLENCIA LABORAL	33
4.1 PREVENCIÓN.....	33
4.2 REACCIÓN.....	33
4.3 RECOMENDACIONES.....	34

4.4 ACCIONES DE RECURSOS HUMANOS SOBRE LA VIOLENCIA LABORAL	35
4.5 PROTOCOLOS DE ACCIÓN.....	35
4.6 LEGISLACIÓN NACIONAL	35
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	38
TRIANGULACIÓN	40
TRABAJO DE CAMPO	42
ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	42
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A EMPRESAS	48
ENTREVISTA FUNDACIÓN AVON	48
ENTREVISTA SWISS MEDICAL SA.....	50
ENTREVISTA A FLENI. NEUROLOGÍA, NEUROCIROLOGÍA Y REHABILITACIÓN	51
ENTREVISTA A KIMBERLY-CLARK ARGENTINA.....	52
ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A EXPERTOS	54
ENTREVISTA A ABOGADO DR. MARTÍN ALBERTO BISSO	54
ENTREVISTA DOCTORA EN PSICOLOGÍA ELENA BISSO.....	55
ENTREVISTA A LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ELIZABETH GODOY	56
ENTREVISTA A PABLO ALONSO, EQUIPO TÉCNICO DE LA OFICINA DE VIOLENCIA LABORAL	57
ANÁLISIS OSGOOD:	61
CONCLUSIÓN.....	64
IMPLICANCIAS.....	65
BIBLIOGRAFÍA:.....	66
ANEXO.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS TABLAS Y GRÁFICOS

- Figura 1: Tipos de violencia laboral	14
- Figura 2: Triangulación	40
- Figura 3: Tabla de variables, dimensiones indicadores e instrumentos	41
- Figura 4: Género	42
- Figura 5: Tipos de rubros donde trabajan	43
- Figura 6: Conocimiento de casos de Acoso en la empresa	43
- Figura 7: Tipos de Violencia Laboral.....	44
- Figura 8: Implicados	45
- Figura 9: Consecuencias	45
- Figura 10: Acciones del colaborador	46
- Figura 11: Acciones de la organización	47
- Figura 12: Información	47
- Figura 13: Cuadro de Indicadores para el análisis de entrevistas a responsables de Recursos Humanos y expertos.....	59
- Figura 14: Gráfico Variable A	61
- Figura 15: Gráfico Variable B	62
- Figura 16: Gráfico Variable C	63

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecerles a todos aquellos que formaron parte de este gran recorrido y nos apoyaron desde el inicio para que podamos realizarlo, nuestros familiares y amigos. También a quienes han formado parte de nuestro trabajo de investigación final, destacando el apoyo de la Dra. Mónica De Arteche, tutora de este trabajo de investigación, guiándonos con su gran conocimiento. A los profesionales y expertos que nos han compartido sus experiencias en las entrevistas y a los encuestados que supieron responder sinceramente las preguntas realizadas.

Deseamos que el trabajo de investigación realizado pueda concientizar a la sociedad sobre este tema, que cada vez, está más vigente.

Gracias.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación fue desarrollado teniendo en cuenta la situación actual que vivimos, donde la violencia presente en el ámbito laboral es cada vez mayor.

En primer lugar, se describe la Violencia laboral actual en el país, indicando datos estadísticos de este tipo de hechos.

Luego, describimos las formas en que se expresa la violencia física, sexual, psicológica o por un término que se utiliza frecuentemente llamado Mobbing.

El mobbing es un proceso de hostigamiento que sufren los trabajadores en el ámbito laboral, por parte de sus superiores, sus compañeros de igual jerarquía o por sus subordinados; con el objetivo de que la víctima abandone su trabajo, afectando gravemente su dignidad e integridad física, psíquica y moral.

Por otro lado, se analizaron las características personales del acosador y las fases por las que transcurre la víctima durante todo el proceso de hostigamiento.

Todo lo mencionado se podrá ampliar en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

Palabras clave: Violencia laboral, Mobbing, acoso, relaciones laborales.

ABSTRACT

The present research work has been developed taking into account the current situation in which we live, where the violence in which it is seen in the workplace is growing.

First, describe the current situation of workplace violence in the country that indicates statistical data on acts of violence.

Then, we describe the ways in which violence is expressed in the physical, sexual, psychological or by a term that is often used called Mobbing.

Mobbing is a process of harassment that workers have in the workplace by their superiors, their peers or their subordinates with the aim of the person who leaves their job, seriously affecting their dignity and physical, mental and physical integrity moral.

On the other hand, the personal characteristics of the harasser and the phases during the harassment process will be analyzed.

Finally, see the data of the surveys carried out on 220 people to corroborate acts of labor violence, the consequences that these situations can have, the sea for the collaborator or for the organization, for the family and their social environment and also to explore actions to be able to intervene from the Human Resources area.

We attach to our work. Professional interviews in the area of Human Resources and in our businesses that have shared their experience allowing us to know real situations that have occurred in the company, in what ways they were solved through the area and the measures that they took in front of the diverse cases that are presented in the organization.

All of the above can be expanded in the development of our research work.

Key words: Workplace violence, Mobbing, harassment, labor relations.

JUSTIFICACIÓN

Elegimos como tema de investigación la violencia laboral para describir las situaciones que le toca atravesar a un trabajador que padece estos problemas. Muchas veces no es consciente de esta problemática o no tiene las herramientas necesarias para poder enfrentarlo.

Cuando se presentan situaciones de violencia laboral puede suceder que los trabajadores tengan miedo de perder su fuente de trabajo. Esto los retiene a no plantear la situación, o también presentar violencia entre compañeros o desde superiores.

En el presente trabajo describiremos qué posibilidades tiene la organización de prevenir estas situaciones y cómo deberían involucrarse cuando se presentan las mismas

Analizamos la información reunida en entrevista a diferentes empresas, expertos y encuestas a personas que están trabajando o han trabajado en diferentes rubros para conocer si en algún momento de su ocupación sufrieron violencia laboral. De esta forma podremos responder las preguntas de investigación, como también los objetivos planteados en este trabajo, realizando estadísticas con la información obtenida y analizar en profundidad la problemática propuesta.

Por último, realizamos la conclusión de la investigación con toda la información que obtuvimos, analizando las medidas que podrían tenerse en cuenta para tratar este tema y poder erradicarlo, minimizarlo o resolverlo de la forma más correcta posible.

DESARROLLO DEL TEMA

En el mundo del trabajo se están presentando situaciones de violencia laboral en las que se ven involucrados tanto hombres como mujeres dentro de este ámbito. Si bien estas prácticas pueden variar en función del nivel de desarrollo de cada país, sus formas más habituales se dan en todos los países. En los más pobres, dicha violencia da lugar a prácticas inaceptables que frecuentemente se ven agravadas por la pobreza, viéndose obligados a tolerar estas situaciones por miedo a perder sus fuentes de ingreso.

Según la OIT, 1 de cada 10 personas sufre acoso laboral, el 75% son mujeres.

En Argentina, el Ministerio de Trabajo de la Nación cuenta con la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), que brinda orientación y recibe denuncias sobre casos de violencia en el trabajo.

De acuerdo con datos de la OAVL “entre 2007 y 2017 fueron atendidas 4500 personas. Entre enero y noviembre de 2017, hubo 572 casos atendidos. Además, se recibieron 4.980 llamadas a sus teléfonos y 2.120 consultas vía mail”

“La mayoría de los que se entrevistaron en la dependencia fueron mujeres de entre 26 y 45 años. En cuanto a las consultas ocurridas el último año, se trata en la mayoría de situaciones de violencia psicológica y en menor medida a las de tipo física y sexual” Gran proporción de agresores mayores de edad y de jerarquías superior.

El acoso, el maltrato, conductas inapropiadas, agresiones constantes u hostigamientos tanto por parte de sus superiores jerárquicos como así también de sus pares suelen afectar la salud física y psicológica y además producir consecuencias negativas en las relaciones sociales y familiares.

El informe de la OAVL indica que el 94% de los trabajadores asistidos dio cuenta de afecciones derivadas de este tipo de situaciones y de los cuales el 75% de los consultantes se encontraban bajo tratamiento médico, psicológico y/o psiquiátrico.

Aproximadamente 8 de cada 10 consultantes hicieron referencia al impacto de las situaciones de violencia laboral en su salud mental, angustia, depresión, baja autoestima, ataques de pánico y otros síntomas. Por otra parte, 4 de cada 10 presentan afecciones en su salud física, contracturas musculares, gastritis, mareos, entre otras.

Estos daños provocados por situaciones de violencia laboral en la salud de las personas pueden analizarse desde el ámbito laboral pudiendo observar un rendimiento menor al habitual, ausentarse por razones de salud, alterando las relaciones sociales.

A su vez, al considerar las consultas recibidas por la OAVL entre el año 2006 y el 2008 que fueron 450 casos, se encontraron que el 84.62% de las personas que busco asesoramiento, se desempeñaba en el sector terciario, el 15.08% en el sector secundario y el 0.31% en el sector primario.

Por medio del presente trabajo de investigación pretendemos detectar estos casos de violencia laboral;(física, acoso sexual, psicológico y otras formas de violencia como el “mobbing” Tratándose éste, de un tópico novedoso en nuestra sociedad) y evaluar cómo debe intervenir el departamento de recursos humanos en el tratamiento de estas situaciones. El estudio resulta relevante a los efectos de implementar desde el área, estrategias, políticas, protocolos y programas tendientes a prevenirlas.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Mediante qué acciones debe intervenir el departamento de recursos para evitar conductas que son reconocidas como violentas en el ámbito laboral, sea que estas atenten contra lo físico, psicológico, económico o sexual?
- ¿Determinar cuáles son las consecuencias, a partir de la identificación de las características de las víctimas más frecuentes del maltrato en su espacio laboral?
- ¿Cómo repercuten las situaciones de violencia laboral en el clima organizacional?

OBJETIVO GENERAL

- Estudiar las características de la Violencia laboral en las organizaciones y las posibles intervenciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir la situación de violencia laboral que padecen los trabajadores durante su jornada laboral entre pares o entre jerarquías superiores, entre hombres y mujeres.
- Identificar los tipos de violencias que se presentan con más frecuencia en el ámbito laboral
- Analizar la personalidad de sus actores y las características del entorno laboral en que suceden.
- Describir las consecuencias tanto para la víctima como para la organización.
- Explorar de qué manera intervienen las organizaciones y cómo desarrollan este tema.
- Investigar cómo afecta al rendimiento laboral de la persona en su trabajo

ALCANCE

La violencia laboral y el Mobbing como tema se pueden ver afectado por el contexto social, político y económico de un país, el cual no tomamos en cuenta en esta investigación.

Por otro lado, queda fuera del alcance de esta investigación la manera en que los sindicatos previenen e intervienen en situaciones de violencia en el ámbito laboral, ya sea intentando crear un área específica en cada organización que atienda esta problemática, consensuando propuestas para promover normativas específicas o metodologías de atención y divulgación en los lugares de trabajo.

Además, no mencionamos la discriminación como otra forma de violencia laboral, mediante la cual se excluye a la víctima por diferentes motivos, de raza, color, sexo, religión, ideología política u origen social alterando la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. Excluimos también, en esta investigación la violencia de género.

MARCO TEÓRICO

1. CAPÍTULO 1: VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

1.1. CONCEPTO

La violencia en el ámbito laboral ha adquirido una enorme importancia y es una preocupación a nivel mundial, que atraviesa contextos laborales y grupos profesionales.

La violencia laboral además de afectar la dignidad de las personas golpea a todo el grupo, creando conflictos y reduciendo su capacidad de trabajo.

La Organización Mundial de la Salud define la violencia como: El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (OMS) Esta definición abarca otras consecuencias del comportamiento violento, menos evidentes, como los daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometen el bienestar de los individuos, las familias y de la sociedad.

Una de las definiciones de violencia en el lugar de trabajo adoptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma", en donde se entiende por "consecuencia directa" un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable. La violencia en el lugar de trabajo puede ser interna, esto es, la que tiene lugar entre los trabajadores, o externa, la que

tiene lugar entre trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

En síntesis, la violencia laboral es una forma de abuso de poder que tiene por finalidad excluir a un empleado de su lugar de trabajo.

Tiene la intencionalidad de anular al otro a través del sometimiento o el desplazamiento por enfermedad, despido, renuncia o traslado.

1.2 FORMAS DE EXPRESIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

La Organización Mundial de la Salud divide la violencia en tres categorías:

- a) La violencia auto infligida (comportamiento suicida y autolesiones)
- b) La violencia interpersonal (violencia familiar, que incluye menores, pareja y ancianos; así como violencia entre personas sin parentesco)
- c) La violencia colectiva (social, política y económica)

En esta investigación distinguiremos aquellas que se pueden presentar según su naturaleza:

Figura 1: Tipos de violencia laboral



Fuente: elaboración propia

La agresión física es toda conducta que directa o indirectamente este dirigida a ocasionar un daño, dolor, sufrimiento o riesgo afectando la integridad física.

El acoso sexual es todo acto, conducta reiterada o manifestación ofensiva de naturaleza sexual no consentida que resulta ofensiva para la otra persona y es causa de que se sienta amenazada, humillada y/o intimidada generando un condicionamiento u hostigamiento. En el ámbito laboral, este tipo de acoso

perjudica el desempeño laboral creando un entorno intimidatorio y humillante para el trabajador.

Sobre este tipo de acoso la caracterización más completa es la que efectúa la Ley N° 1225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el texto de María Cristina Giuntoli (2017), la misma señala:

A) Se formule, con anuncio expreso o tácito de causar un daño a la víctima, respecto a las expectativas que pueda tener en el ámbito de la relación B) el rechazo o negativa de la víctima fuere utilizado como fundamento de la toma de decisiones relativas a dicha persona o a una tercera persona vinculada directamente con ella C) el acoso interfiriere el habitual desempeño del trabajo, estudios, prestaciones o tratamientos, provocando un ambiente intimidatorio, hostil u ofensivo. (pág. 30)

El acoso psicológico es aquella situación en la que una persona o grupo ejerce un maltrato repetitivo y sostenido en el tiempo sobre otra persona buscando desestabilizarlo y destruir su autoestima.

Estas tres modalidades pueden presentarse de manera combinada o secuencial

Que NO es violencia.

La Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral, considera que el estrés laboral, los conflictos laborales, las exigencias organizacionales y el “Burn out” no son situaciones de violencia laboral.

El estrés laboral es una consecuencia de la actividad o tarea y se manifiesta en una serie de alteraciones psicológicas y físicas.

El “Burn Out” es un tipo de estrés, que tiene consecuencias en la autoestima o de baja realización personal.

Los conflictos laborales son situaciones que se presentan entre los colaboradores asociados con los reclamos y las condiciones laborales.

2. CAPÍTULO 2: OTRAS FORMAS DE VIOLENCIA LABORAL: MOBBING

2.1 ¿QUÉ ES EL MOBBING?

El término mobbing proviene del inglés “to-mob” que significa acosar en masa a alguien, también conocido como “psicoterror laboral”, “acoso psicológico” o “acoso moral” (Giuntoli, 2017, pág. 9)

El etólogo austriaco Konrad Lorenz fue el primero en estudiar el mobbing, quien al observar el comportamiento de determinadas especies animales constató que en ciertas oportunidades, los individuos más débiles del grupo formaban una coalición para atacar a otro más fuerte.

Luego fue popularizado durante la década de los '80 por el Profesor H. Leymann quien retomó las observaciones porque encontró el mismo tipo de comportamiento hostil a largo plazo en empleados y dentro del ámbito laboral.

Leymann (1996) define al “mobbing” o “terror psicológico” como:

Una situación en que una persona, o varias, ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo con el fin de destruir sus redes de comunicación, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y conseguir su desmotivación laboral (pág. 16)

En la situación de mobbing, el acosador u hostigador elige al sujeto de persecución, señala a esa persona y solo a ella como alguien que merece los ataques que va a recibir. El acoso psicológico a que es sometido va desde maltrato, desprecio, amenazas, hostilidad, persecuciones, asignación de tareas con objetivos imposibles, lugares de trabajo denigrantes, negación de trabajo hasta la difusión de injurias y calumnias. (Giuntoli, 2017, pág. 9)

Por otra parte, la psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen (1998), entiende como acoso moral en el trabajo, "cualquier manifestación de una conducta abusiva y, especialmente, los comportamientos, palabras, gestos, actos y escritos que pueden atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad psíquica o física de un individuo, o que puedan poner en peligro su empleo o degradar el clima de trabajo". (pág. 43)

Resumiendo, podemos definir el término mobbing como una conducta hostil reiterativa y persistente en el tiempo que se practica hacia un trabajador desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales. Dicha conducta puede adoptar métodos de influencia muy diversos, que van desde la desvalorización de las capacidades del trabajador, hasta desbordamiento por la asignación de tareas irrealizables, pasando por agresiones como la ocultación de información, la difamación o el trato humillante.

2.2 TIPOS DE MOBBING

El mobbing se puede presentar en distintas situaciones de trabajo que se definen en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima.

Ascendente: Una persona de rango superior es agredida por uno o varios subordinados, desde el colaborador hacia el superior.

Descendente: Se da entre personas de distinto nivel de jerarquía, desde mandos o autoridades hacia sus subalternos. Es la forma más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica.

Horizontal: Cuando se produce entre trabajadores de un mismo nivel jerárquico y estatus laboral.

La autora Marie France Hirigoyen (1998) define las siguientes situaciones en donde se pone en práctica el mobbing:

Un compañero agrede a otro compañero

Las agresiones entre compañeros pueden surgir por un sentimiento de envidia respecto a sus características personales (juventud, bondad), de enemistades personales que están relacionadas con la historia de cada uno o de una forma de competencia en la que uno intenta destacar por encima de otro. En un equipo de trabajo se designa como responsable al que tiene más aptitudes para dirigir. La falta de esta característica es un factor agravante del proceso de acoso ya que el primer punto de socorro debería ser el responsable jerárquico. Si no se da un clima de confianza es una barrera para poder pedir ayuda a un superior (Marie France Hirigoyen, 1998)

Un superior es agredido por sus subordinados

Esta situación, describe Hirigoyen (1998) lo describe como caso raro de que suceda se trata de una persona externa a la organización que no es aceptada por el grupo por su estilo de trabajo o por un antiguo compañero al que han ascendido sin comunicarlo al grupo.

Un superior agrede a un subordinado

Hirigoyen (1998) analiza dos situaciones en las que se puede producir este tipo de abuso, se cree que para conservar el empleo un trabajador debe soportar cualquier tipo de abuso y humillación.

“Puede ser abuso de poder. Para demostrar que el jefe siempre es el que tiene el poder, y que por miedo a perderlo acosa a sus empleados.

O por ser un perverso: en el que necesite hundir a los demás para poder destacar su trabajo” (pág. 51)

2.3 EVOLUCIÓN DEL PROCESO: FASES

Se han descrito cuatro fases en el desarrollo de este problema que se presenta al largo del tiempo:

FASE 1: DE CONFLICTO

La existencia de conflictos resulta común y esperable en la vida de una relación, gran parte se resuelve de forma satisfactoria, o por la resolución

definitiva del conflicto. Sin embargo, también es posible que alguno de los problemas sea haga crónico o no sea resuelto dando origen a un problema más profundo, el que tiene posibilidades de estigmatizarse y pase a la siguiente fase.

FASE 2: DE MOBBING O DE ESTIGMATIZACION

Esta fase comienza cuando una de las partes en conflicto inicia el proceso de hostigamiento hacia su víctima utilizando un conjunto de conductas en forma sistemática y por un tiempo prolongado con el objetivo de ridiculizar y apartar socialmente a la víctima escogida.

Lo que al comienzo surge de un conflicto entre dos personas, puede llegar a ser un conflicto de muchas personas contra una, con la adopción de comportamientos hostigadores grupales.

La víctima no puede ver lo que acontece y puede negar la evidencia de lo sucedido ante la actitud pasiva de sus compañeros.

FASE 3: DE INTERVENCIÓN DESDE LA ORGANIZACIÓN

Durante esta etapa el problema trasciende hacia niveles superiores, intentaran solucionarlo de manera positiva. Esto se puede dar por la intervención del departamento de recursos humanos donde tomaran las medidas apropiadas ya sea cambiándolo de puesto o fomentar el diálogo entre los empleados. Se puede presentar también soluciones negativas, por una parte, negar la existencia del problema, y por otra reconocerlo, pero minimizar las consecuencias. En ambas situaciones, la víctima queda en un estado de indefensión ya que siente que el propósito de la organización es restarle importancia al problema.

FASE 4: DE MARGINACION O EXCLUSIÓN DE LA VIDA LABORAL

En este período el trabajador opta por cambiarse de trabajo o presentar la renuncia como solución de conflicto. Considera que la organización no logro solucionar el conflicto.

La persona subsiste con diversas patologías como consecuencia de su experiencia, ya sean físicas, psíquicas o sociales.

2.4 LOS IMPLICADOS: ¿A QUIÉN AFECTA?

Sujetos activos: El acosador u hostigador

Este tipo de personas se caracteriza por la capacidad de manipulación, simulación y distorsión. Tienen una personalidad controladora, mediocridad profesional que le genera celos, envidia y no son capaces de afrontar el fracaso. Son oportunistas, autoritarios y carecen de culpa. Tienen una incapacidad de comunicar y si lo hacen utilizan un lenguaje rudo e insultante. No tienen capacidad para el trabajo en equipo. (Giuntoli, 2017)

María Cristina Giuntoli (2017) tipifica a este tipo de persona como un perverso que elige una víctima sobre la cual puede ejercer poder y disfrutar con su sufrimiento tratando de destruirlo.

De acuerdo con el profesor Piñuel (2001) los rasgos característicos que posee el psicópata organizacional son:

Capacidad superficial de encanto: suele narrar con enorme encanto y simpatía historias inventadas en la que siempre queda bien. Su capacidad de encanto es enorme y de esta forma, cuando es acusado de acoso las personas de su entorno encuentran increíble este comportamiento.

Estilo de vida parasitario: al igual que el narcisista, suele vivir personal y profesionalmente de los demás.

Ausencia de remordimientos o sentido de culpabilidad: no tiene la capacidad de sentir remordimientos o de sentirse responsable del daño que ésta causando a otros.

Mentira sistemática y compulsiva: su nivel de máxima competencia es el arte de mentir y de improvisar nuevas mentiras.

Manipulación: la que emplea el psicópata organizacional no es aleatoria, sino que tiene un objetivo meditado y deliberado que es llegar al poder en la empresa a costa de lo que sea necesario. Las tácticas que utiliza pueden variar desde la eliminación de posibles competidores, interferencia y deformación de la comunicación, hasta silenciar a los posibles testigos en base a amenazas.

Ausencia de empatía: rasgo que también comparte con el narcisista.

Sujeto pasivo: El acosado u hostigado

Este tipo de personas se caracteriza por ser éticos, honrados y justos. Son altamente capacitados, inteligentes, con una suficiente madurez psicológica como para tener criterio y capacidad para tomar la iniciativa. Son líderes entre sus compañeros, cooperativos, trabajan en equipo y se interesan en el desarrollo y bienestar de sus compañeros. Poseen grandes habilidades sociales. (Giuntoli, 2017)

Según Marie France Hirigoyen (1998) se pueden clasificar a los sujetos que padecen Mobbing o Acoso Psicológico en tres grandes grupos:

Los envidiables, personas brillantes y atractivas, pero consideradas como peligrosas o competitivas por los líderes implícitos del grupo, que se sienten cuestionados por su mera presencia.

Los amenazantes, activos, eficaces y trabajadores, que ponen en evidencia lo establecido y pretenden imponer reformas o implantar una nueva cultura.

Los vulnerables, individuos con algún defecto o simplemente depresivos necesitados de afecto y aprobación, que dan la impresión de ser inofensivos o indefensos.

2.5 DESARROLLO DEL PROBLEMA

En un comienzo las personas afectadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas. Luego, las situaciones comienzan a multiplicarse y reiterarse durante un largo período y con regularidad. Se coloca a la víctima en una posición de inferioridad y se la somete a situaciones hostiles y desagradables. Lo que constituye el fenómeno destructor es la repetición de humillaciones. (Hirigoyen, 1998)

Cuando este tipo de interacción destructiva arranca entre dos personas comienza a extenderse progresivamente, en este instante de crisis tenemos la tendencia de acentuar el momento en que nos encontramos. Una situación de violencia tiende a anestesiar a la víctima que, a partir de ese momento,

muestra lo peor de sí misma tratándose de un fenómeno circular. Se llega a olvidar su razón de ser. Los comportamientos del agresor están destinados a desencadenar en la víctima un sentimiento de ansiedad lo que provoca en ella una actitud defensiva, que a su vez genera nuevas agresiones. (Hirigoyen, 1998)

Luego de un determinado tiempo de evolución del conflicto se produce una fobia recíproca, uno agresivo y el otro defensivo, la visión de la persona odiada provoca una rabia fría en el agresor y la visión del perseguidor desencadena el miedo de la víctima. Esto conduce a que la víctima tenga un comportamiento patológico que luego será utilizado por el agresor para justificarse de sus acciones. De esta manera la víctima comienza a reaccionar de manera confusa. El objetivo del acosador consiste en confundirla y en conducirla al error. (Hirigoyen, 1998),

En un principio las víctimas no se consideran personas débiles, el acoso empieza cuando la víctima reacciona contra la autoridad de un superior y no se deja avasallar. El acoso es posible porque viene precedido de una descalificación de la víctima. Esta relación con la víctima justifica posteriormente la crueldad que se ejerce luego y conduce a pensar que se merece lo que ocurre, no es raro que la víctima se convierta en lo que pretenden convertirla. La persona acosada comienza a prestar menos atención y no puede rendir al máximo de sus posibilidades. (Hirigoyen, 1998)

2.6 FORMAS DE EXPRESION DEL ACOSO MORAL: 45 ESTRATEGIAS

Leymann, describir algunas formas más habituales de expresión de acoso moral. (Las 45 preguntas de Leymann)

Actividades de acoso para reducir las posibilidades de la víctima de comunicarse adecuadamente con otros, incluido el propio acosador:

1. El jefe o acosador no permite a la víctima la posibilidad de comunicarse.

2. Se interrumpe continuamente a la víctima cuando habla.
3. Los compañeros le impiden expresarse.
4. Los compañeros le gritan, le chillan e injurian en voz alta.
5. Se producen ataques verbales criticando trabajos realizados.
6. Se producen críticas hacia su vida privada.
7. Se aterroriza a la víctima con llamadas telefónicas.
8. Se le amenaza verbalmente.
9. Se le amenaza por escrito.
10. Se rechaza el contacto con la víctima (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo, desdén o menosprecio, etc.).
11. Se ignora su presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si no le vieran o no existiera).

Actividades de acoso para evitar que la víctima tenga la posibilidad de mantener contactos sociales:

12. No se habla nunca con la víctima.
13. No se le deja que se dirija a uno.
14. Se le asigna a un puesto de trabajo que le aísla de sus compañeros
15. Se prohíbe a sus compañeros hablar con él.
16. Se niega la presencia física de la víctima.

Actividades de acoso dirigidas a desacreditar o impedir a la víctima mantener su reputación personal o laboral:

17. Se maldice o se calumnia a la víctima
18. Se hacen correr cotilleos y rumores orquestados por el acosador.
19. Ridiculiza a la víctima.
20. Se atribuye a la víctima ser una enferma mental.
21. Se intenta forzar un examen o diagnóstico psiquiátrico.
22. Se fabula o inventa una supuesta enfermedad de la víctima.
23. Se imitan sus gestos, su postura, su voz y su talante con vistas a poder ridiculizarlos.
24. Se atacan sus creencias políticas o religiosas.
25. Se hace burla de su vida privada.
26. Se hace burla de sus orígenes o de su nacionalidad.

27. Se le obliga a realizar un trabajo humillante.
28. Se monitoriza, anota, registra y consigna inequitativamente el trabajo de la víctima en términos malintencionados.
29. Se cuestionan o contestan las decisiones tomadas por la víctima.
30. Se le injuria en términos obscenos o degradantes.
31. Se acosa sexualmente a la víctima con gestos o proposiciones.

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

32. No se asigna a la víctima trabajo ninguno.
33. Se le priva de cualquier ocupación, y se vela para que no pueda encontrar ninguna tarea por sí misma.
34. Se le asignan tareas totalmente inútiles o absurdas
35. Se le asignan tareas muy inferiores a su capacidad o competencias profesionales.
36. Se le asignan sin cesar tareas nuevas.
37. Se le hace ejecutar trabajos humillantes.
38. Se le asignan tareas que exigen una experiencia superior a sus competencias profesionales.

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

39. Se le obliga a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud.
40. Se le amenaza físicamente.
41. Se agrede físicamente a la víctima, pero sin gravedad, a título de advertencia.
42. Se le agrede físicamente, pero sin contenerse.
43. Se le ocasionan voluntariamente gastos con intención de perjudicarla.
44. Se ocasionan desperfectos en su puesto de trabajo o en su domicilio.
45. Se agrede sexualmente a la víctima.

2.7 FORMAS DE MANIFESTARSE

Marie France Hirigoyen (1998) desarrolla las formas en las que se pone en práctica el acoso moral. Según expone estas formas empiezan a desarrollarse en la organización a través de un punto en común que es la negación en la comunicación:

Rechazar la comunicación directa: No se habla del conflicto, pero se normaliza a través de actitudes de descalificación, el agresor niega el conflicto logrando que la víctima se paralice y no permite defenderse. El objetivo de una mente perversa es impedir que el otro actúe, piense o comprenda.

Descalificar: Se producen bromas, sarcasmos, suspiros, en los que se quiere llegar a la negación de la presencia de la víctima. También a través de no saludarla, no mirarla, tratarla como si fuera un objeto más del lugar de trabajo. De esta manera, se logra que la víctima dude de sus propias competencias laborales y pierda la confianza en sí mismo.

Desacreditar: La persona perversa humilla y pone en duda los relatos de la víctima, lo ridiculiza, lo humilla.

Aislar: La víctima almuerza sola, no se la integra en las novedades e incorporaciones, se le hace creer que el mundo está en contra de él. Se crean discordias entre los compañeros para que aumente el nivel de marginación.

Inducirlo a error y otorgarle tareas simples: El objetivo de inducir a la víctima a cometer un error es dejarlo en evidencia ante todos los demás y que dude de su habilidad. También se le otorgan tareas simples, rutinarias, totalmente por debajo de su capacidad y objetivos.

3. CAPÍTULO 3: IMPACTO DE LA VIOLENCIA LABORAL

3.1 CONSECUENCIAS PARA LA VÍCTIMA

Los efectos del acoso físico, sexual, psicológico o mobbing pueden ser devastadores para la salud desde el punto de vista clínico.

Marie France Hirigoyen (1998) describe respecto al acoso moral, la etapa en la que la víctima es paralizada, esta etapa la nombra como dominio, y durante la misma se producen diferentes consecuencias:

La renuncia, esta etapa se produce cuando el agresor realiza toques indirectos sobre la víctima que todavía no está al tanto de la situación, pero de todas maneras renuncia y se somete evitando generar un conflicto directo. La renuncia permite mantener la relación entre ambos.

Cuando la víctima se siente anestesiada, se produce la etapa denominada por la autora como etapa de confusión, ya que no sabe si reaccionar o no, o no saben hacerlo. Este estado genera tensión, estrés e incertidumbre. Las víctimas renuncias a su identidad propia.

En la etapa de la duda, las víctimas se sienten las únicas culpables de la situación, mientras que el agresor tiene su conciencia limpia y se encuentra libre de toda culpa. En este estado se busca explicaciones de porque se convirtieron en víctimas de esa situación de acoso.

Cuando se produce el estadio de estrés la víctima suprime sus reacciones, y esto internamente genera tensión interior, que luego se convertirá en estrés. Los signos de estrés son, palpitaciones, sensación de opresión o ahogo, incapacidad de conciliar el sueño, irritabilidad en la persona, dolores de cabeza, problemas de digestión y ansiedad.

El miedo es una de las principales reacciones que se produce en todo momento, pero se destaca al inicio de la situación, cuando se teme que las miradas u gestos puedan desencadenar una situación violenta con el agresor. Las víctimas adoptan una posición más amable y conciliadora con la finalidad de lograr en algún momento cambiar al odio del agresor.

Por último, el aislamiento, en donde nadie de su entorno puede descifrar la situación que está padeciendo la víctima, por lo tanto, se siente solo para afrontar la situación. No tiene los medios ni las palabras para hablar sobre ello con alguien ni puede describir las situaciones de acoso que sufrió.

Una vez que la víctima advierte sobre su dominio transita las siguientes etapas donde se produce el choque cuando la víctima ya es consciente de la situación con el agresor, para ellas se desmorona el mundo y no tiene las fuerzas necesarias para afrontarlo, están desamparadas y heridas. Sienten vergüenza de darse cuenta que estaban bajo una dominación.

Luego pasa al desequilibrio en esta situación las víctimas se encuentran agotadas por todas las etapas anteriores transitadas. En esta etapa de desequilibrio sienten depresión, ansiedad y trastornos psicosomáticos como alergias, úlceras estomacales, problemas cardíacos. Todo esto se debe a un elevado estrés. En casos muy agravados se puede llegar a producir el suicidio.

En la separación la víctima puede reaccionar de dos maneras, por un lado someterse y aceptar la dominación, con lo que el agresor, a partir de ese momento, puede proseguir tranquilamente su obra de destrucción. Por otro lado, rebelarse y combatir, idea de marcharse” (Hirigoyen, 1998, Pág. 128)

A veces impulsa a las víctimas a reaccionar cuando ven al agresor agredir de la misma forma a otra persona o si encuentran un aliado y ayuda.

Por último, en la etapa de evolución, aún separadas del agresor las víctimas tienen consecuencias traumáticas, y se sienten liberadas. Comienzan a sentir que tienen energía y fuerza para volver a sus rutinas laborales y sociales que habían dejado atrás, pero siguen teniendo consecuencias psicológicas del abuso. Pueden llegar a presentar agresividad, que es por la etapa en la que no se podía defender, conductas de dependencia como bulimia, alcoholismo o toxicomanía.

Los autores Piñuel y Zabala (2001) en base a sus investigaciones también detallan las consecuencias para la víctima:

Los efectos cognitivos producidos en la víctima

Se producen olvidos y pérdidas de memoria en su rutina diaria de cosas rutinarias simples de recordar. Desencadenando dificultades para concentrarse en sus tareas, es decir, la capacidad de focalizar de manera eficaz la atención en la tarea que están llevando a cabo. También genera decaimiento y depresión, ya que la depresión es un trastorno del estado de ánimo, que se traduce en un estado de decaimiento del paciente importante y continuado. Se manifiesta a través de síntomas psíquicos (pudiendo aparecer desinterés, tristeza, desmoralización, disminución de la autoestima) y somáticos (pudiéndose presentar en forma de pérdida del apetito, disminución del peso corporal, astenia, alteraciones del sueño con períodos de insomnio y de somnolencia).

Se puede producir apatía y falta de iniciativa para empezar proyectos y concretarlos. Es un estado en el que se denota la falta de motivación o de interés por los diferentes aspectos de la vida, generalmente asociada a un estado de malestar o desesperanza. Las principales características de este síntoma son el aplanamiento o embotamiento afectivo, la falta de perseverancia, la reducción de pensamientos y conductas autogeneradas.

Las víctimas tienen actitud de nerviosismo, inquietud, agitación, que pueden desencadenar ataques de ira y agresividad. El enfado aparece cuando la persona se siente provocada por algo que percibe como una ofensa humillante para sí, para su familia, o terceras personas. En una explosión de ira la persona reacciona ante la injusticia u ofensa percibidas de forma repentina y violenta. Esta violencia puede manifestarse gritando, insultando, arrojando objetos, golpeando cosas, e incluso, agrediendo físicamente a las personas implicadas.

La víctima presenta sentimientos inseguridad en uno mismo que hace que la persona se sienta, se piense, y se comporte de manera insegura, afectando así a la opinión que tiene sobre sí mismo y sus capacidades. Hace que la víctima insegura no tenga una buena predisposición para enfrentarse a situaciones que conlleven incertidumbre.

Los síntomas psicosomáticos de estrés

Las pesadillas y sueños vividos como cualquier trastorno, estas pesadillas incomodan e incapacitan. En los casos más extremos, se despiertan con esa sensación angustiosa de lo vivido en el sueño. Incluso, muchos vuelven a dormirse y continúan con el mismo contenido. En estos casos, las víctimas desarrollan una aversión a dormirse.

Se produce diarrea y colon irritable, comprenden cólicos, dolor abdominal, hinchazón, gases y diarrea o estreñimiento, o ambos. La mayoría de las personas que sufren síndrome del intestino irritable tienen signos y síntomas que empeoran o son más frecuentes durante períodos de mayor estrés

La víctima puede desarrollar vómitos y náuseas, falta de apetito, llanto y aislamiento, cambios en el apetito y el aislamiento de la sociedad. El llanto es una forma natural y beneficiosa de la liberación de la emoción. Tienen una constante sensación de nudo en la garganta.

También las víctimas pueden tener síntomas físicos producidos por sufrir estrés mucho tiempo como dolores de espalda dorsal y lumbar, dolores cervicales (de nuca) y dolores musculares (fibromialgia).

3.2 CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN

Los autores López y Vázquez (2003) indican como posibles consecuencias para la organización, la disminución de la productividad y de la eficacia por el mal clima de trabajo. Aumento del tiempo de trabajo perdido en bajas laborales, enfermedades, accidentes e incapacidades. El costo y el tiempo de invertir para capacitar empleados y sustituir a aquellos que se encuentran en baja médica, o a los que se han ido. Pérdida de los trabajadores con buen desempeño que sufren el acoso o creen llegar a ser los próximos acosados. El mal clima de trabajo dificulta el trabajo en equipo, así como las colaboraciones y la comunicación entre miembros de la organización. Malas formas para dirigirse a los clientes y a los proveedores.

Todo ello se reflejará tanto en el producto final que ofrece la empresa como en sus resultados generando efectos negativos sobre la imagen y la reputación. También se generarán denuncias interpuestas por la víctima y se incrementarán los costos soportados por las empresas al tener que indemnizarlas por los daños y al hacerse público el caso se dará una mala imagen a los clientes, proveedores, empleados.

3.3 CONSECUENCIAS FAMILIARES

Los autores Yerro, Martín y Bacaicoa (2002) describen las siguientes posibles consecuencias familiares.

Se produce malestar en las relaciones laborales ya que como se explicó anteriormente la víctima tiende a aislarse y a tener una conducta de apatía y falta de iniciativa. Esto conlleva a la pérdida de ilusión e interés por los proyectos comunes y abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares.

También el malestar desencadena un trato de agresividad e irritabilidad que la víctima lo desahoga en su hogar, lleva sus problemas laborales a su casa.

Todos los trastornos médicos y psicológicos desarrollados en este capítulo pueden trasladarse a otros miembros del sistema familiar, ya que la víctima comparte el su malestar en su hogar. Por tal motivo se genera una disminución de la afectividad y del deseo sexual. Provocando así llegar a una separación matrimonial.

3.4 SÍNTOMAS DEL ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

Piñuel y García (2015) explican que una de las posibles consecuencias del acoso son los síntomas de estrés postraumático (TEPT). Esto último hace referencia a los efectos a largo plazo experimentados por las víctimas de acontecimientos traumáticos. (Piñuel y García 2015, pág. 112-113)

- Recuerdos intrusivos recurrentes de las conductas de hostigamiento en el trabajo, imágenes y memorias dolorosas de las situaciones de acoso.

- Sueños recurrentes con malestar intenso y pesadillas sobre el tema del acoso
- Malestar psicológico intenso al exponerse a estímulos internos o externos que recuerdan al acoso
- Respuestas fisiológicas externas provocadas al exponerse a estímulos externos o internos que recuerdan al acoso.
- Esfuerzos por evitar los pensamientos, sentimientos y conversaciones relacionadas con el acoso.
- Esfuerzos por evitar las actividades, los lugares. O personas relacionadas con el acoso.
- Dificultades para recordar aspectos del acoso
- Reducción de interés por participar en actividades sociales significativas
- Desapego emocional o insensibilidad respecto a las personas
- Dificultad para desarrollar actividades profesionales o personales
- Deterioro o embotamiento de la vida afectiva y emocional
- Sensación de futuro personal limitado o cerrado
- Dificultades para conciliar el sueño
- Irritabilidad, ataques de ira desencadenados por estímulos escaso o triviales
- Desconfianza hacia los demás

3.5 CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES TÓXICAS

Los autores Piñuel y García (2015) describen que para que el acoso se instale en la organización, la misma debe presentar falencias, en su manera de organizar el trabajo, en su cultura, su estructura, no tiene correctamente definidos los valores la organización e inclusive su estilo de management es deficiente.

Definen a las organizaciones OTNIS, que son las organizaciones tóxicas no identificadas. Son aquellas en las que fallan la protección de la salud del trabajador.

Se emplea la frase adaptabilidad al cambio, en el que hace referencia al trabajo, facilidad de manipulación, sumisión, renunciar al pensamiento propio. Se cambian los significados a las competencias requeridas por las

organizaciones, en las organizaciones tóxicas la disponibilidad significa no conocer el horario de fin de la jornada laboral, el compromiso es la renuncia a la posibilidad de aportar ideas propias crítica, compañerismo en estos casos es dejarse dominar por el grupo y la opinión que ellos tengan, identificación con la empresa es entregarse ciegamente a los objetivos organizacionales dejando de lado los propios y cualquier crítica es considerada alta traición.

En estas organizaciones, el conflicto es la herramienta de la gestión de las personas, creando individualidad y competitividad, solo llega uno a conseguir desarrollo profesional por lo tanto se desencadena el sistema suma cero. Se producen bandos internos, todos contra todos o todos contra uno, se trata de desarrollar una supervivencia organizativa.

3.6 INDICADORES DE VIOLENCIA LABORAL

Según el Ministerio de Trabajo la violencia laboral en las organizaciones se puede visualizar a través del aumento de las licencias por maternidad, accidentes de trabajo, reclamos laborales, aumentos de renunciaciones, incremento de ausentismo, insatisfacción con el trabajo, falta de claridad en las directivas laborales, dificultad de integración de las tareas, utilización de frases descalificadoras y discriminatorias, distribución desigual de recursos técnicos, económicos y humanos, aislamiento social dentro ámbito laboral, quejas reiteradas sobre el trato de los superiores hacia los trabajadores, ausencias de mecanismos de corrección de la desigualdad existente entre el poder de negociación del empleador y los trabajadores e impedimento de acceso a la capacitación

4. CAPÍTULO 4: INTERVENCIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN: FORMAS DE EVITAR LA EVIOLENCIA LABORAL

El poco conocimiento acerca de lo que implica el concepto de violencia y los efectos que conlleva impide poder detectarla. Por este motivo, es importante crear actividades de difusión e información, de educación, acciones de acompañamiento y crear un compromiso interno entre las empresas y los trabajadores.

4.1 PREVENCIÓN

Desde el Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social se identifican y recomiendan diferentes aspectos a fin de evitar estas situaciones, como el logro de un nivel de conciencia y conocimiento sobre el problema para poder combatir la violencia.

Difundir información sobre las causas, los riesgos y las consecuencias destructoras de estas prácticas.

Desarrollar campañas de sensibilización y difusión sobre el tema, desarrollo gráfico, elaboración de folletos y material de difusión para generar concientización.

4.2 REACCIÓN

La organización debe promover una oficina de escucha para que los empleados puedan informar los casos de violencia y consultar sobre ello. Así mismo, deben cuidar y dar apoyo a los trabajadores.

Fomentar una dinámica colaborativa entre los equipos de trabajo para disminuir la competitividad entre los empleados y generar un clima de colaboración y trabajo en equipo.

Es muy importante delegar en todos los niveles directivos la responsabilidad de aplicar políticas y protocolos de incentivar la lucha contra la violencia desde lo

más alto de la jerarquía empresarial hacia los puestos más operativos, ya que desde la jerarquía se debe dar el ejemplo de la conducta y los buenos tratos. La organización tiene que evaluar la incidencia y factores que generan situaciones de violencia.

4.3 RECOMENDACIONES

Desarrollamos algunas recomendaciones sugeridas desde el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social para las organizaciones.

Deben brindar información de los derechos y obligaciones del empleador y el empleado como así también crear espacios de diálogo y privacidad para mejorar el clima laboral.

Las organizaciones deben tener como uno de sus pilares generar un entorno saludable y sustentable para captar el interés y compromiso de sus empleados

Marie France Hirigoyen (1998), recomienda como primera medida identificar el proceso de acoso y analizarlo. Lo ideal es reaccionar inmediatamente, luego identificar las provocaciones y agresiones que lo causaron. La víctima deberá recompilar indicios y tomar nota de todo lo sucedido. Sería deseable tener testigos, pero en estos casos, los compañeros de trabajo suelen desvincularse por miedo a represalias.

La víctima deberá mantener una estabilidad psicológica para poder recuperar la energía mediante terapia psiquiátrica o psicológica a fin de poder defenderse y reducir el estrés. Durante este tratamiento se recomienda que la víctima no se reincorpore a su lugar de trabajo hasta que no esté en condiciones de defenderse (Hirigoyen, 1998)

La solución de mejora ante la situación se tiene que iniciar por parte de la víctima, la cual deberá abandonar su posición y convertirse en la persona que impide que las situaciones sigan pasando. Para ello es importante, que la víctima reciba algún tipo de apoyo.

Por último, Hirigoyen (1998) recomienda hacer que la justicia intervenga para poder proteger a la víctima estableciendo mandamientos judiciales a través de la legislación vigente.

4.4 ACCIONES DE RECURSOS HUMANOS SOBRE LA VIOLENCIA LABORAL

Marie France Hirigoyen (1998), aconseja en primer lugar, buscar ayudar en la empresa y entrevistarse primero con el director de recursos humanos. En caso de que este no pueda o no quiera involucrarse deberá derivarse una entrevista con el medico laboral. Es importante que la víctima pueda confiar en la empresa. Para lograr esto se sugiere las siguientes acciones realizar inversión de programas de formación, fomentar un equilibrio entre la vida personal y laboral. Promover la igualdad de desarrollo profesional para las mujeres.

4.5 PROTOCOLOS DE ACCIÓN

El protocolo deberá ser implementado por cada unidad administrativa de acuerdo a normas, procedimientos, procesos y cultura de cada organización. Se pueden presentar dos tipos de protocolos:

Protocolo de acción informal: Este tipo de procedimiento se recomienda para acciones de hostigamiento y acoso sexual y/o laboral tipificadas como leves y permiten realizar una intervención temprana con el fin de resolver el problema, con el acuerdo de la persona Damnificada. Fundamentalmente consiste en transmitir el contenido de la denuncia e informar a la persona Denunciada de las eventuales responsabilidades disciplinarias que amerita su actuación, con el objetivo que cese en tales conductas de forma inmediata.

Protocolo formal: El procedimiento formal atenderá acciones tipificadas como hostigamiento o acoso sexual y/o violencia laboral grave o bien cuando la persona denunciante haya seguido un procedimiento informal y las conductas denunciadas persistan, ya sea contra la misma persona Damnificada o contra otras personas.

4.6 LEGISLACIÓN NACIONAL

El ordenamiento jurídico laboral de Argentina, está inspirado en los fundamentos del orden constitucional, que reposan básicamente en el reconocimiento de la dignidad de la persona y los derechos que le son

inherentes, así lo establece la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina en fallos 323, 3229, 3239, considerando 15: “El hombre es eje y centro de todo sistema jurídico y en tanto fin en sí mismo, más allá de su naturaleza trascendente, su persona es inviolable y constituye valor fundamental con respecto al cual los restantes valores tienen siempre carácter instrumental” (Díaz, 2007, p.27).

Así la legislación nacional, en nuestra Constitución nacional lo ha establecido en el art. 14 bis, su art. 43 y en la Ley de contrato de trabajo 20.744, se incorpora el maltrato laboral en los siguientes artículos de la ley. Art. 17 que trata sobre la prohibición de la discriminación. Art. 62, Obligación genérica de las partes. Art. 63 Principio de la buena fe. Art 65 Facultad de dirección. Art. 66 facultad de modificar normas y modalidades de trabajo. Art. 68 Modalidades de su ejercicio. Art. 75 Deber de seguridad. Art. 78 Deber de ocupación. Art. 81 igualdad de trato. Art. 242 Justa causa.

La Ley 26487 de protección integral de las mujeres, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos que desarrollen sus relaciones interpersonales.

La Ley 23592 Art 1 de Actos discriminatorios.

El Decreto N° 1011/10: reglamentación de la Ley N° 26485.

El Código Penal: Título III Delitos contra la integridad sexual Art. 118, Art. 119: Delitos contra la libertad. Capítulo III Violación de Secretos y de la Privacidad Art. 153, 153 Bis, título XI Delito contra la Administración Pública. Capítulo IV Abuso de autoridad y violación de los deberes del funcionario público. Art 248 Libro Segundo de los delitos. Título I Delitos contra las personas; Título II Lesiones. Art 89, Art. 90, Art. 92, Art. 93.

El Código Civil: Título VIII De los Actos ilícitos, Art. 1.068, Art. 1.069, Art. 1.071, 1.071 bis, Art. 1.072, Capítulo De los Delitos. Art. 1.073, Art. 1.074, Art. 1.075, Art. 1.076, art. 1.077, Art. 1.078, Art. 1.079, Art. 1.081, Art. 1.082, Art. 1.083; Capítulo II De los Delitos contra las personas. Art. 1.086, Art. 1.089. Art. 1.090; título IX De las obligaciones que nacen de los hechos ilícitos que no son delitos. Art. 1.109, Art. 1.112, Art. 1.113.

Los Tratados Internacionales de aplicación, Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948), Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre (1948). Convención Internacional sobre la eliminación de

todas las formas Discriminación Racial (1967), Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de san José de Costa Rica, 1969), en especial artículo N°5 inc. 1° y artículos N°11 y 32, Convenio OIT N°111 Convenio Relativo a la Discriminación en materia de empleo y ocupación (1958 ratificado por Argentina), Convención Internacional sobre Eliminación de todas formas de Discriminación contra la mujer (1979), en especial Art. N°2 y 11. Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) Art. N°7 y 12, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Art. N°17, Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia contra la mujer (Convención de Belém do Pará Ley N° 24632

La Normativa provincial y CABA:

La Ley N°1.225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada 4/12/2003; Promulgada 5/1/2004; Publicada 12/1/2004. Establece la prevención y la sanción de la violencia laboral de los superiores jerárquicos hacia el personal.

Por último, la Ley N°13.138 y Ley N° 14.040. Decreto 2.039/09

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para este trabajo de investigación se realizó una metodología mixta, es decir que se emplea el paradigma cualitativo y cuantitativo. Entendemos que es importante explicarlo tanto de una manera subjetiva como objetiva, dando mayor seguridad y certeza sobre las conclusiones científicas.

El paradigma cuantitativo nos va a dar una medición orientada a resultados expresados numéricamente para un análisis, mientras que el paradigma cualitativo como menciona Jacobs (1987) nos da una cercanía con los hechos y personas protagonistas ya que se estudian los fenómenos en el entorno natural donde ocurren, es decir en su vida social.

Decidimos utilizar un paradigma mixto para obtener un enriquecimiento de la muestra al mezclar dos enfoques y optimizar resultados.

El tipo de análisis que realizamos es descriptivo, según Sampieri (2014) se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En este trabajo recogimos datos e información de referentes de Recursos Humanos de diferentes empresas y distintos rubros para interpretarlos dentro del contexto en que se producen con el fin de relacionarlos con la Violencia Laboral dentro de la organización. Además, utilizamos un análisis correlacional, determinando si dos variables están correlacionadas o no.

Los instrumentos que empleamos fueron encuestas y entrevistas.

Las entrevistas son un instrumento por la cual se destaca la flexibilidad en la obtención de la información al permitir adaptar cada sujeto el contacto personal.

Para el desarrollo del trabajo decidimos utilizar entrevistas semiestructuradas, si bien las preguntas fueron planeadas, destacamos la flexibilidad en las respuestas permitiendo motivar al entrevistado y que pueda expresar sus puntos de vistas de manera libre.

Durante este trabajo se realizaron siete entrevistas, cuatro a referentes del área de Recursos Humanos, para analizar casos específicos de violencia laboral, poder investigar de qué manera lo resolvieron, qué impacto tuvo en la empresa y en la persona y evaluar qué medidas tomaron para prevenirlas; y tres entrevistas a expertos, un profesional de derecho laboral, dos a psicólogos y un referente de la Oficina de Asesoramiento laboral para la mujer. El propósito fue obtener respuestas en el lenguaje y perspectivas del entrevistado, logrando espontaneidad y amplitud en las respuestas. (Sampieri ,2014).

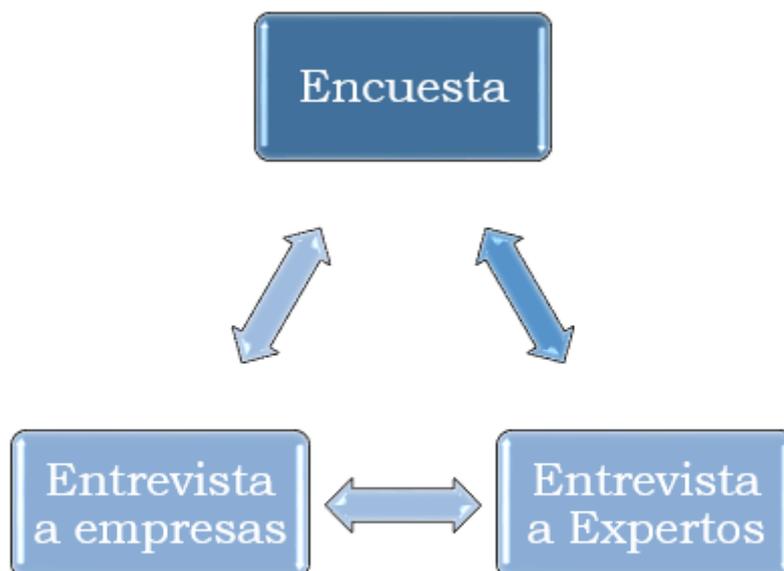
Otro elemento que utilizamos fueron encuestas, siendo estas un conjunto de técnicas de investigación mediante las cuales los sujetos proporcionan información acerca de sí mismos en forma activa. Realizamos 220 encuestas para conocer actitudes, conductas, experiencias sufridas en el ámbito laboral.

Fueron realizadas a través de la herramienta Google Forms mediante la cual se plantearon preguntas con opciones de respuestas múltiples, destinada a hombres y mujeres de entre 18 y 45 años a través de las redes sociales y Whatsapp.

TRIANGULACIÓN

De esta manera realizaremos una triangulación, tal como expresan Graner y otros (1956) Denzin (1970) para evitar el sesgo y permitir el contraste de datos. La triangulación realizada en el trabajo de investigación está representada por el siguiente gráfico:

Figura 2: Triangulación



Fuente: elaboración propia

En la siguiente tabla se muestran las variables, dimensiones, indicadores e instrumentos utilizados para la medición.

Figura 3: Tabla de variables, dimensiones indicadores e instrumentos

Variables	Dimensiones	Indicador	Instrumento
Violencia Laboral	Formas que se expresa la violencia dentro de la organización	Porcentaje de acoso sexual, físico y/o psicológico	Encuesta pregunta 4 y Entrevista
	Especificar rubros de empresas y sectores más afectados por la violencia laboral	Categorías Jerárquicas <hr/> Rubros de empresas	Encuesta pregunta 1/ 2 y Entrevista
	Determinar qué género es el que tiene más impacto.	Porcentaje de Hombres y mujeres	Encuesta pregunta ½ y Entrevista
Intervención del área de Recursos Humanos	Medidas preventivas y acciones de RRHH	Uso de Políticas Aplicación de Protocolos, Inducciones, comités.	Encuesta pregunta 8 y Entrevista
Analizar el impacto que tienen estas situaciones en la persona y en el ámbito laboral.	Consecuencias en el ámbito laboral, social e individual	Porcentaje de Ausentismo, de licencias médicas, renuncias y bajas	Encuesta pregunta 6/7 y Entrevista

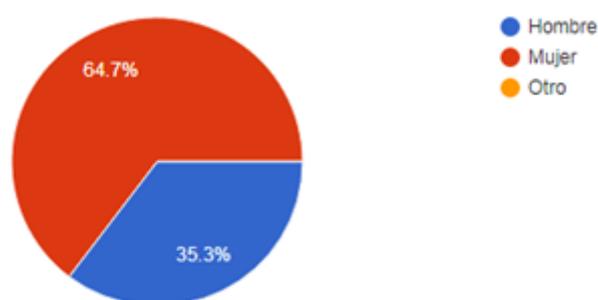
Fuente: elaboración propia

TRABAJO DE CAMPO

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Para poder analizar situaciones de acoso en el ámbito laboral realizamos una encuesta a 218 personas dirigidas a hombres y mujeres de entre 18 y 45 años que se encuentran actualmente trabajando o en búsqueda laboral, siendo los resultados de gran aporte para nuestro tema de investigación.

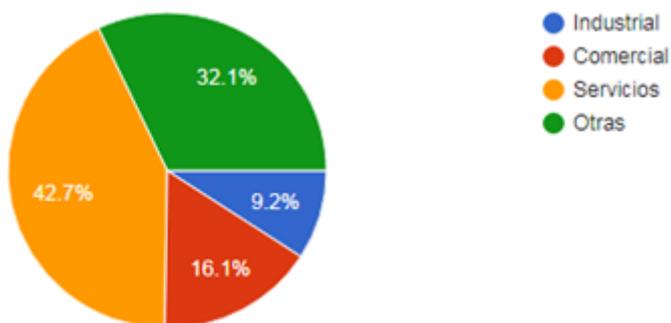
Figura 4: Género



Fuente: elaboración propia

Los resultados arrojaron la respuesta de 64.7% mujeres y el 35.3% de hombres, siendo la mayoría mujeres. Si bien, se trató de enviar la encuesta a la misma cantidad tanto de hombres y mujeres notamos que es un tema de mayor interés para las mujeres. Según expusimos en el tema de investigación, la OIT indica que 1 de cada 10 personas sufre acoso laboral, la mayoría son mujeres.

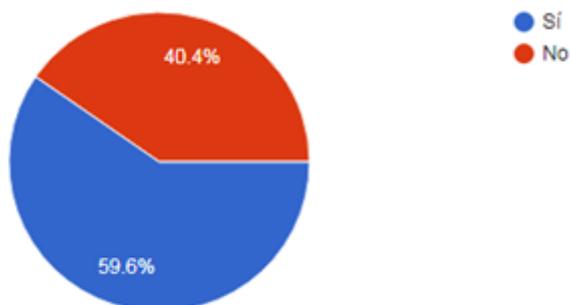
Figura 5: Tipos de rubros donde trabajan



Fuente: elaboración propia

La siguiente pregunta hace referencia a los tipos de empresas donde trabajan los encuestados actualmente y padecen o padecieron algún tipo de violencia laboral. Los resultados nos indican que el 42,7% trabajan en empresas de servicios, el 9,2% en empresas industriales, el 16,1% en comercios y el 32,1% en otros rubros.

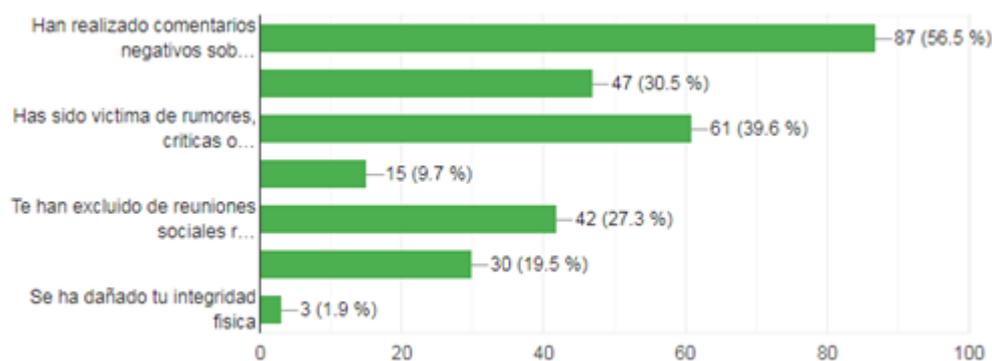
Figura 6: Conocimiento de casos de Acoso en la empresa



Fuente: elaboración propia

Por otro lado, pudimos observar que el 59,6% de los encuestados tuvo conocimiento de situaciones de acoso dentro de la organización.

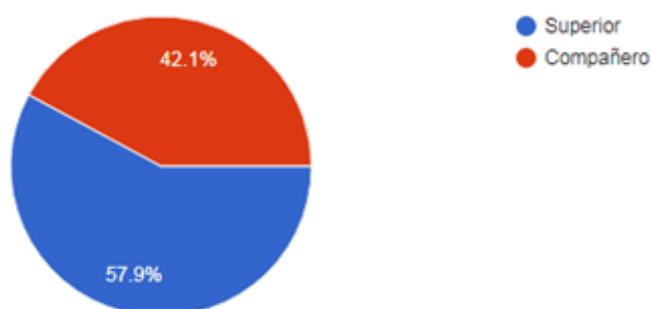
Figura 7: Tipos de Violencia Laboral



Fuente: elaboración propia

Esta figura nos muestra que el 56,5% de los encuestados ha sufrido comentarios negativos sobre su persona, el 30,5% refiere que lo han insultado o rebajado frente a otros, el 39,6% ha sido víctima de rumores, críticas o burlas durante su presencia, el 9,7% han usado palabras de naturaleza sexual que resulten hostiles y humillantes para su persona, el 27,3% han sido excluidos de reuniones sociales relacionadas con el trabajo, el 19,5% le han realizado insinuaciones sexuales directa o indirectamente y el 1,9% se le ha dañado su integridad física. Esto se refleja en el capítulo 2 donde explicamos las formas de violencia laboral, sean físicas, psicológicas o sexual. Podemos dar cuenta que la mayoría de los encuestados sufrió el tipo de acoso psicológico o mobbing.

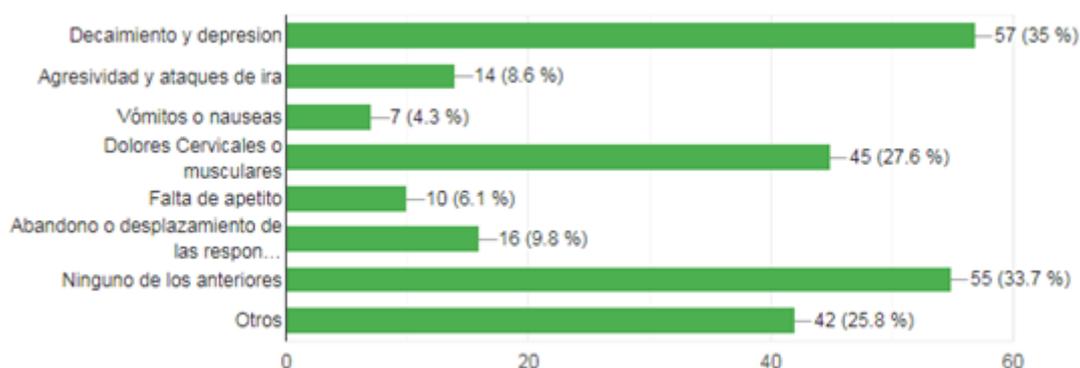
Figura 8. Implicados



Fuente: elaboración propia

Los resultados de esta pregunta nos demuestran que el 57,9% de las personas sufrió acoso laboral por parte de su superior y el 42,1% por parte de algún compañero. Según el capítulo 2 del marco teórico podemos mostrar que en el primer caso, el acoso es de tipo descendente, desde el superior hacia el colaborador. En el segundo caso, es un tipo de acoso horizontal que se produce entre trabajadores de un mismo nivel y estatus laboral.

Figura 9: Consecuencias



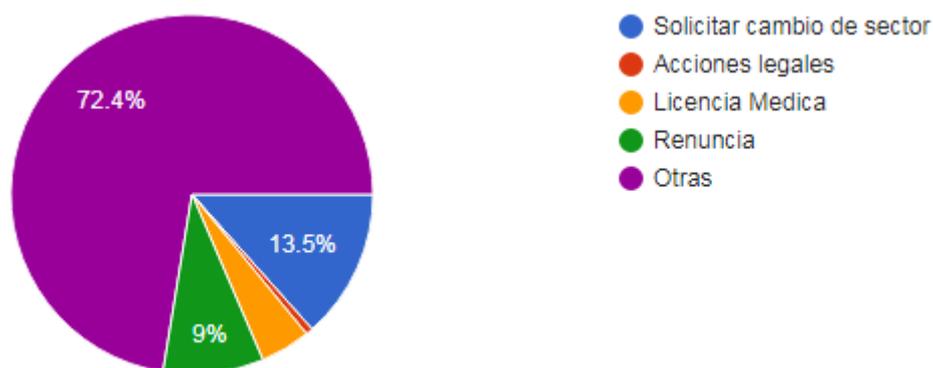
Fuente: elaboración propia

Los encuestados manifestaron que un 35% de las personas tuvieron decaimiento y depresión, un 8,6% tuvieron actitudes agresivas y ataques de ira. Esto se lo relaciona con lo mencionado en el capítulo 3 del marco teórico respecto a las consecuencias psicológicas que pueden derivar a largo plazo en

estrés, son efectos cognitivos. Por otro lado, el 4,3% tuvieron vómitos o nauseas, el 27,6% tuvieron dolores cervicales o musculares y el 6,1% falta de apetito. Según lo indicado en el capítulo 3 esto podría derivar a que la persona incremente sus ausencias por licencia médica y genere un mal clima laboral entre sus compañeros que se comienzan a desmotivarse, generando una disminución de la productividad en el equipo. Por último, el 9,8% respondió que tuvo una actitud de abandono o desplazamiento de las responsabilidades sociales, esto lo relacionamos con las consecuencias familiares desarrolladas en el capítulo 3.3 en donde el malestar en las relaciones laborales puede derivar en conflictos familiares.

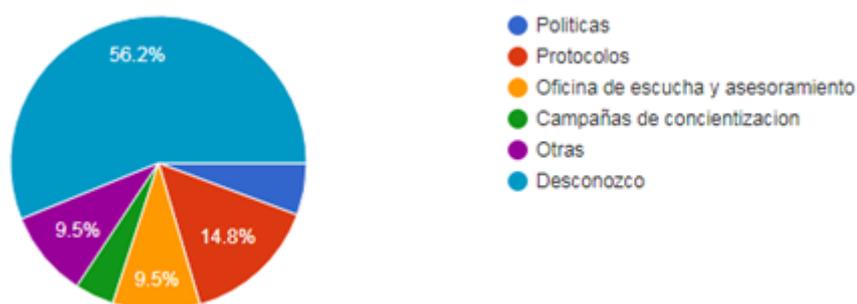
El 59,5% tuvieron otras actitudes que no mencionamos en la encuesta.

Figura 10: Acciones del colaborador



Fuente: elaboración propia

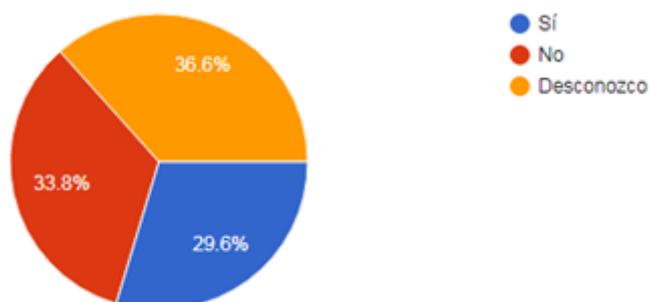
Figura 11: Acciones de la organización



Fuente: elaboración propia

En cuanto a la intervención dentro de la organización y las formas de evitar la violencia laboral los encuestados respondieron que dentro de su organización se aplican políticas para evitar estas situaciones. El 12,3% lo aplican en la organización. El 14,8% implementan protocolos, el 9,5% disponen de una oficina de escucha y asesoramiento, el 10,1% hacen campañas de concientización y el 56,2% desconoce si se aplican acciones preventivas ante estas situaciones. En el capítulo 4, mencionamos que es importante buscar ayuda en la empresa y que la víctima pueda confiar en ella, por eso se deberá fomentar la inversión de programas de formación.

Figura 12: Información



Fuente: elaboración propia

El 29,6% de las personas tienen conocimiento de protocolos para la acción, el 33,8% niega que se implementen y el 36,6% desconoce estas acciones. Esto nos demuestra que es mayor el porcentaje en donde las organizaciones no invierten tiempo en prevenir estas situaciones en el ámbito laboral.

ANALISIS DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS A EMPRESAS

ENTREVISTA FUNDACIÓN AVON

Se entrevistó a la Licenciada Natalia Stella que actualmente es Analista Senior del área Soft de Recursos Humanos en la empresa Avon.

Avon es una empresa de cosméticos con 130 años en el rubro, hoy en día cuenta con presencia en más de 100 países y tiene más de 60 millones de distribuidoras. La empresa está comprometida socialmente en temas relacionados con la mujer como, la lucha contra el cáncer de mamá, la violencia de género, entre otras.

La entrevistada nos relató una situación de violencia laboral identificada desde el área de recursos humanos a través de una cámara de filmación, en donde dos operarios de línea de la misma jerarquía tienen una discusión la cual desencadena agresión física y verbal. Como desarrollamos en el módulo 1.2 Formas de expresión de la Violencia. En este apartado se desarrolla el concepto de violencia física, que está dirigida a causar un daño afectando la integridad física de la persona agredida. Como sucedió en este hecho que la persona escupe a otra en el rostro debido a una pelea laboral se crea un entorno intimidatorio y humillante en el trabajador.

Este tipo de acoso es Verbal y físico. Encontramos similitudes desarrolladas por el autor Leymann en el capítulo 2.6 Formas de expresión del acoso moral, en las que describe posibles formas en las que pueden manifestarse este tipo de acoso, que afectan la salud física o psíquica de la víctima, amenazándola físicamente y verbalmente para lograr desestabilizar la víctima.

Tanto acosador como acosado desarrollan el mismo cargo jerárquicos, ambos son operarios, como indica la autora Marie France Hirigoyen en el apartado 2.2 Tipos de Mobbing se distinguen en función del rango laboral que las personas protagonistas tengan, en este caso es en forma Horizontal ya que ambos son operarios de línea, es decir tienen en mismo nivel jerárquico. Como explica la autora, se cumple el caso de Un compañero agrede a otro compañero.

En este caso, la entrevistada nos indica que hubo testigos y que la empresa inició una investigación.

A la persona afectada se la notaba decaída e introvertido debido a la humillación que tuvo, no se podría concentrar en sus tareas, le costaba cumplir con los horarios de sus tareas, esto llamó la atención de otros operarios. También se lo vio aislado del grupo hasta que se resolvió la situación con el agresor.

En el Marco Teórico 3.1 Consecuencias para la víctima, en esta situación se produce el aislamiento ya que debido al conflicto no puede integrarse con los demás en el grupo de trabajo.

Como describen los autores Piñuel y Zabala, también tienen efectos cognitivos como dificultad para concentrarse en las tareas, decaimiento observado por sus compañeros y por la compañía ya que esto afectó en la organización. Los autores mencionados en el apartado 3.2 detallan consecuencias para la organización, que podemos analizar en esta situación como disminución de la productividad de la persona, afectando el clima laboral ya que los compañeros lo observan distante y con falta de concentración en la tarea. Esto crea dificultades en el trabajo en equipo.

En este caso expuesto por la entrevistada, la persona que ejecutó esa agresión física fue desvinculada de la organización, por lo tanto la víctima, luego pudo desempeñar sus actividades y superar tanto el trauma como la humillación que le causó este hecho.

En el Capítulo 4, Intervención y buenas prácticas desde la organización: Formas de evitar la violencia laboral. Se desarrollan las posibles acciones que pueden desempeñar desde la compañía con la intervención de Recursos Humanos, en este caso la entrevistada nos hace mención que realizan seguimiento de todos los casos y, si los hechos transcurren dentro del establecimiento, se realizan las investigaciones correspondientes, tienen Protocolo de Violencia de género, tratan los temas con confidencialidad y otorgan licencias especiales para en caso de realizar diversos trámites en los organismos públicos correspondientes y ayuda de profesionales del Estado.

También como se ha desarrollado en el capítulo 4.2, la organización debería generar inversión en capacitaciones sobre el protocolo desarrollado para que este en conocimiento de todos los trabajadores. Como menciona la

entrevistada en la última pregunta lanzaron un Protocolo en el año 2017 que podría tener un mayor impacto si brindarán mayor capacitación al personal dando a conocer ese protocolo.

ENTREVISTA SWISS MEDICAL SA

La empresa Swiss Medical Group se creó en 1989 con la construcción de la Clínica y Maternidad Suizo Argentina, la primera inversión del grupo y el eslabón inicial para los sucesivos emprendimientos que la colocaron como una de las organizaciones líderes en esta actividad. Actualmente cuenta con más de 60.000 profesionales de todas las especialidades y más de 18.300 prestadores de diagnóstico y tratamiento.

La entrevistada se realizó a Maria Florencia Tanoni, Referente del área Soft de Recursos Humanos en la Unidad Organizativa del Call Center.

En las preguntas realizadas informó sobre un hecho de violencia de tipo sexual, en el que una empleada sufrió una insinuación sexual en el comedor de la empresa, esto lo analizamos en el capítulo 1 en donde la Organización Mundial de la Salud describe qué es un acoso sexual y también lo caracteriza la Ley N° 1225 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como todo acto, conducta reiterada o manifestación ofensiva de naturaleza sexual no consentida que resulta ofensiva para la otra persona. La persona que ejerció la insinuación de acoso tiene un cargo de jerarquía superior a víctima. Esto lo vinculamos con el capítulo 2 donde la autora Marie France Hirigoyen describe la violencia descendente mediante el cual un superior agrede a un subordinado, en donde la víctima se encuentra en inferioridad jerárquica. La autora, Marie France Hirigoyen, citada en el capítulo 3 menciona que una de las consecuencias para la víctima es la duda, en las que la víctima se siente culpable de la situación, tal cual sucedido en el transcurso de este hecho, la víctima se sintió culpable de lo sucedido.

Otra de las consecuencias mencionadas por la entrevistada y como de desarrolló en el capítulo 3, los efectos mencionados por los autores Piñuel y Zabala, son decaimiento, inquietud, nerviosismo e inseguridad.

La referente del área nos informó que la empresa actualmente está desarrollando un comité, proctólogos y políticas ante casos de violencia, lo vinculamos al capítulo 4 del Marco Teórico. Nos indicó además que brindan un espacio de escucha a los empleados, realizan apoyo a las víctimas para que se sientan contenidas y evalúan la situación según el caso en cuestión.

ENTREVISTA A FLENI. NEUROLOGÍA, NEUROCIRUGÍA Y REHABILITACIÓN

Silvia Lopez Fernandez es Gerente de Recursos Humanos de Fleni, con una trayectoria de 12 años en el Hospital.

La entrevistada nos mencionó sobre dos casos de violencia laboral que se produjeron en el Hospital, se trató de casos de violencia psicológica y también según mencionamos llamado "Mobbing". Este término se desarrolló en el Capítulo 1, donde se citó al autor Leymman que definió al Mobbing como una situación en la que una persona ejerce violencia psicológica extrema y reiterada por un tiempo prolongado y como también lo definió la psicóloga Marie France Hirigoyen, una conducta abusiva, ya se palabras, gestos, acto o comportamientos que puedan atentar contra la integridad de la persona psíquica y física.

Estos hechos fueron ejecutados como contó la entrevistada por Jefes, como se describe en el Capítulo 2 por la autora Hirigoyen la agresión se da desde los superiores hacia los subordinados, un tipo Descendente. También el autor Leymann describe 45 formas en las que habitualmente se manifiesta el acoso moral, relacionándolo con los casos contados por la entrevistada donde describe ataques verbales criticando trabajos realizados, se ridiculiza a la víctima y se cuestionan las decisiones tomadas por la víctima, se produce descalificación y desacreditación a la víctima según nos menciona la autora Hirigoyen.

Por otra parte, el área de Recursos Humanos interviene escuchando las denuncias de los empleados, se ejecuta un equipo de psicólogos externos para trabajar con las problemáticas y realizar seguimiento de los casos. De esta forma se trabaja el liderazgo de los jefes implicados en la cuestión para que

todos conserven su fuente de trabajo y puedan resolverlo intentando llegar a un acuerdo en común. El hospital cuenta con protocolos, políticas y campañas de concientización sobre diversidad y no discriminación, la meta del hospital es tener una organización libre de acoso.

Silvia sugiere que lo principal para evitar estas cuestiones es el desarrollo de capacitaciones porque mejora el clima laboral ya que alerta de ciertos comportamientos que no deben presentarse y que pueden ser mal interpretados, pero también brinda al personal sentimientos de confianza y seguridad para fomentar un ambiente cálido y no sea hostil para los colaboradores. Esto lo relacionamos con lo mencionado en el capítulo 4. En la que fomentan el trabajo en equipo, a través de la escucha de los empleados, involucrándose en cada una de las denuncias a través de una investigación correspondiente. Como también en este Capítulo lo cita la autora Marie France Hirigoyen donde aconseja crear un clima de confianza para que la víctima pueda hablar sobre lo sucedido.

ENTREVISTA A KIMBERLY-CLARK ARGENTINA

Maria Florencia Stanzione, Jefa del área de Recursos Humanos de la empresa Kimberly-Clark nos comentó que en la organización fue relevado un caso de violencia laboral de tipo Mobbing, donde un Gerente de Comex fue denunciado por otro Gerente de Compras por hostigamiento, indicando que en todas las reuniones y lugares públicos donde asistían ambos, la víctima era desautorizada y maltratada verbalmente por parte de su colega. Así como también, mediante e-mails, que sirvieron de prueba como evidencia.

Por un lado, según aludimos en el capítulo 2.2 es violencia de tipo horizontal, tratándose de colaboradores de un mismo nivel jerárquico. Por el otro, en el capítulo 2. 6 mencionamos tal cual nos indica la entrevistada, diferentes formas de expresión del acoso moral.

Ante esta situación se logró resguardar la confidencialidad de la situación ante la organización, solo se contactó al victimario por el tema.

Según nos comenta respecto a las consecuencias que sufrió la víctima, nos menciona que se vio afectada tanto física como psicológicamente, sufrió

parálisis nerviosa en la cara, aunque no se pudo comprobar si fue causa de esta situación. En el capítulo 3.4 mencionamos los síntomas del estrés postraumático como el malestar psicológico y las respuestas fisiológicas ante estímulos externos.

La entrevistada señala que existe un código de ética donde se especifican los pasos a seguir ante estas situaciones, donde la víctima releva la denuncia a través del Manager de HR para que inicie la investigación. Finalizada la misma, el manager HR lo releva a un comité para el análisis y validación de acciones. Desde el área de Recursos Humanos se brinda un espacio de escucha y acompañamiento psicológico a la víctima, así como también campañas de concientización respecto a la diversidad y trato justo. En el capítulo 4.5 señalamos que existen protocolos de acción formal como una manera que tienen las organizaciones de poder intervenir.

Se realizan además campañas de prevención y se entrena el tratamiento con el código de ética a todos los colaboradores de la organización, comparándolo con el capítulo 4 de nuestro marco teórico, podemos indicar las mismas prácticas mencionadas en el mismo.

Según Florencia, el procedimiento puede mejorar en cuanto al tiempo de resolución y cierre del proceso con notificaciones formales y registros en los legajos de los involucrados. Se pueden desarrollar aun, campañas de gestión de clima que aportes al trato justo entendimiento de la diversidad y trabajo multicultural, el manejo de la diversidad convierte a las organizaciones y transforma resultados plurales y de alto desempeño. Nos aconseja que las diferencias son las que nos hacen iguales, todos las poseemos, el punto es transfórmalas en positivo y que sean propulsores de cambios.

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A EXPERTOS

ENTREVISTA A ABOGADO DR. MARTÍN ALBERTO BISSO

Entrevistamos al Doctor Martin Bisso para recurrir a su experiencia y estudio en la violencia laboral.

Como desarrollamos en el Capítulo 4.6 Legislación Nacional, el Dr. Nos comenta las leyes que condicionan a la violencia laboral, enmarcadas en la Ley de Contrato de Trabajo, Código Civil, y nos explica que a nivel de la casuística la experiencia es diversa, entiendo que tanto el foro laboral como el civil están recogiendo los casos en una suerte de proceso inicial que está evolucionando conforme a la realidad laboral y social.

También nos indica que la organización con las causas correctamente probadas puede realizar la desvinculación con justa causa de la persona que lleve a cabo la acción de violencia en el trabajo. El Dr. Bisso nos advierte que en la mayoría de estos casos el accionar de violencia es llevado a cabo por directivos, o personal de jerarquía en la organización y que por ese motivo es difícil desde el lado de la víctima poder probarlo hacer el reclamo correspondiente. Esto concuerda con lo expuesto en el Capítulo 2 por la autora Hirigoyen que caracteriza en forma descendente la violencia que se produce desde la jerarquía hacia los subordinados.

Todos los tipos de violencia desarrollados en el Capítulo 1 pueden ejecutarse en una organización dijo el entrevistado. Sobre todo, si la organización fomenta este tipo de accionar como se desarrolló en el Capítulo 3.5 son las denominadas organizaciones tóxicas en donde prevalece la competencia, no existe el trabajo en equipo, no hay claridad en funciones y objetivos y que claramente esto afecta al rendimiento de la persona en su puesto.

El Dr. Expone que para comprobar la violencia debe ser un acto reiterado y sostenido en el tiempo para poder demostrar las pruebas correspondientes y justificar de esta forma la violencia.

Desde el lado de la víctima, puede recurrir a la asistencia de un abogado, a representantes gremiales y al área de Recursos Humanos de la organización

quien tiene la responsabilidad de asistir estos casos. Como se desarrolló en el Capítulo 4, la intervención de la organización es a través del área de Recursos Humanos, con la asistencia, escucha y apoyo a las víctimas para la resolución del hecho, también con la creación de protocolos y cumplir con las normas.

ENTREVISTA DOCTORA EN PSICOLOGÍA ELENA BISSO.

Realizamos una entrevista a Elena Bisso Doctora en Psicología por la Universidad de Buenos Aires, psicoanalista, Licenciada en Psicología por la Universidad de Buenos Aires, profesora en Enseñanza Media y Superior en Psicología por la Universidad de Buenos Aires. Se dedicó a investigar sobre la violencia laboral, tiene publicaciones y libros sobre la problemática.

En la entrevista la Dra. Elena nos comentó que una persona que sufre violencia laboral puede presentar distintos síntomas tales como aislamiento, actitudes defensivas, falta de conexión con el entorno, depresión, estado de alerta permanente. Esto concuerda con lo desarrollado en el Capítulo 3, donde se cita a los autores Piñuel y Zabala que detallan las consecuencias para la víctima en el apartado de los efectos cognitivos producidos.

La Dra. Nos explica que el patrón de conducta que ejerce el acosador respecto a la víctima se repite en comportamientos violentos y que se caracteriza por la pulsión de apoderamiento. Esta descripción se vio reflejada en el Capítulo 2 en donde se describen los sujetos intervinientes en el acoso más precisamente en el sujeto activo, el acosador u hostigador.

Cuando se le consultó sobre cómo cree que deberían las empresas abordar estos temas nos informó que las organizaciones inciden en la ansiedad de los sujetos. Los sujetos negocian sus ansiedades en las instituciones, estas son gobernadas e incidirán para calmar o exacerbar la ansiedad de los sujetos. Es decir, que las organizaciones son las responsables de prevenir o fomentar este tipo de situaciones. Lo vemos reflejado en el desarrollo del Capítulo 3.5, las características de las organizaciones tóxicas que hacen referencia los autores Piñuel y García.

Por esto mismo la entrevistada nos indicó que es una cuestión cultural que baja de la cúpula de la organización. Si hay legalidad el Mobbing no prospera.

ENTREVISTA A LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ELIZABETH GODOY

Elizabeth nos explica que una persona acosada puede tener distintas conductas, desde intentar confrontar al agresor, hasta evitarlo y comenzar a tener síntomas físicos como ser cefaleas, problemas gástricos o también desarrollar trastornos de ansiedad, sentimientos de baja autoestima y hasta depresión. En casos graves de acoso laboral la persona afectada puede solicitar licencia médica o psiquiátrica. Esto lo podemos asociar con el capítulo 3.1 de nuestro marco teórico, en donde mencionamos las consecuencias tanto físicas, como psicológicas para la víctima.

En cuanto al comportamiento del acosador, nos indica que el acosador típicamente genera agresiones y luego se desentiende de las mismas, intenta hacer quedar al acosado como exagerado o que reacciona en exceso por algo "normal". En nuestro marco teórico, capítulo 2.4 hacemos referencia a las características típicas del acosador, encontrando una similitud con lo caracterizado por Elizabeth.

Nos menciona que esta situación afecta negativamente el clima laboral, ya sea porque el resto del equipo no sabe si tomar partido o no por la víctima, o por el temor a perder ellos mismos su empleo o ser perjudicados.

Por otra parte, nos recomienda planes de acciones desarrollados por la organización, y que esta facilite la recepción de denuncias. Según Elizabeth, las empresas deben tomar este tema seriamente, generar procedimientos y políticas destinadas a prevenir y erradicar el acoso laboral. Esto lo relacionamos con el capítulo 4, en donde mencionamos diferentes prácticas de acción para que la organización pueda intervenir a través del área de Recursos Humanos ante la aparición de estas situaciones.

Nos agrega que mucho de los casos de hostigamiento y violencia desencadenan cuadros clínicos similares al Burn out o trastornos de ansiedad graves. Tal cual, lo detallamos en el capítulo 3.4 en donde desarrollamos los síntomas del estrés postraumático.

Por último, nos comentó las consecuencias que puede tener una persona que sufre acoso o maltrato laboral en todos sus ámbitos, social, personal y laboral, exteriorizando que la víctima puede sufrir desde sentimientos de ansiedad y culpa, hasta cuadros graves como depresiones mayores o adicciones. Eso afecta negativamente el desempeño laboral y las relaciones interpersonales. Esto lo relacionamos con lo mencionado en el capítulo 3.1, detallando los efectos cognitivos para la víctima.

ENTREVISTA A PABLO ALONSO, EQUIPO TÉCNICO DE LA OFICINA DE VIOLENCIA LABORAL

Se realizó la entrevista a Pablo Alonso, perteneciente al equipo técnico de la Oficina de violencia laboral, dependiendo del Ministerio de producción y trabajo en la Secretaría de empleo.

Nos informa que la principal denuncia que reciben en la oficina es sobre mobbing pero también en menor medida sobre acoso sexual y violencia física.

Esto se relaciona con el capítulo 1 del Marco teórico donde se detallan los tipos de violencias que se pueden presentar y la descripción de los mismos.

Pablo, nos comenta que el cargo que ocupa el responsable del hostigamiento, generalmente provienen de jerarquías superiores, es decir de tipo descendente, y en menor medida de tipo horizontal, aquel que se da entre pares o compañeros. Lo relacionamos con lo detallado en el capítulo 2 los tipos de mobbing donde se definen en función del rango laboral o profesional del acosador y de la víctima.

El entrevistado nos explica el procedimiento de recepción de las denuncias en la oficina de violencia laboral.

Lo primero que se realiza es un pedido de Intervención, mediante el cual el denunciante firma una autorización para citar al empleador. La parte empleadora será citada mediante cédula donde se resguardará la identidad del denunciante, a fin de que concurra a una audiencia cuyo fin será ponerla en conocimiento de la denuncia efectuada, instarla a investigar al respecto y procurar una amigable composición de las partes, que salvaguarde la salud e integridad del trabajador y le asegure la continuidad del empleo.

Se le entregará copia de la denuncia y dentro del plazo de 10 día hábiles podrá fijar su posición frente al hecho denunciado y además acercar una propuesta de recomposición de la situación planteada, luego de lo cual queda agotada la instancia de intervención de esta oficina.

Otra acción es nombrada por Pablo como “Al solo efecto de hacer saber” refiriéndose a la manera que el denunciante efectúa la presentación al sólo efecto de poner en conocimiento a la oficina, quedando el expediente a su disposición para trámites posteriores. Por otra parte los “Derivados” son los expedientes que reciben en la oficina derivado de otros Institutos del Estado o de Delegaciones y/o Gerencias del Ministerio en todo el País, sin asesoramiento previo del equipo.

Desde la OAVL se realiza una contención a la víctima donde se la escucha y se le brinda asistencia psicológica.

Esto lo vemos reflejado en el Capítulo 4 en las formas de prevención ya que desde la oficina también se difunden información al respecto para empresas y víctimas.

Figura 13:

CUADRO DE INDICADORES PARA EL ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A RESPONSABLES DE RECURSOS HUMANOS Y EXPERTOS

<i>Indicadores</i>	<i>Fundación Avon</i>	<i>Swiss Medical SA</i>	<i>Kimberly-Clark Argentina.</i>	<i>Fleni</i>	<i>Psicóloga Lic. Bisso</i>	<i>Psicóloga Lic. Godoy</i>	<i>Abogado</i>	<i>Pablo Alonso OAVL</i>
Formas de Violencia	Psicológica y Física	Sexual	Mobbing	Psicológico/mobbing	Todos los tipos sexual, psicológica, física.	Todos los tipos sexual, psicológica, física.	Todos los tipos sexual, psicológica, física.	Todos los tipos sexual, psicológica, física.
Tipos de Violencia y Afectado	Horizontal. Compañero	Horizontal. Compañero	Horizontal. Compañero. Mismo puesto Jerárquico	Descendente. Jefes a subordinados	Horizontal, Ascendente y Descendente	Horizontal, Ascendente y Descendente	Horizontal, Ascendente y Descendente	Horizontal, Ascendente y Descendente
Consecuencias para la organización	Afecta el clima laboral	Afecta el clima laboral	Afecta el clima laboral	Afecta el clima laboral	Afecta el clima laboral	Afecta el clima laboral. Licencia médica de la víctima	Afecta el clima laboral.	Afecta el clima laboral
Consecuencias para la víctima	Aislamiento, falta de concentración y decaimiento	Sentimiento de culpa e inseguridad	Parálisis Facial	Afectó a la salud	Aislamiento, actitudes defensivas, falta de conexión con el entorno, depresión, estado de alerta	Confrontar al acosador, sentimientos de culpa, cefaleas, problemas gástricos.		Psicológicas, psiquiátricas

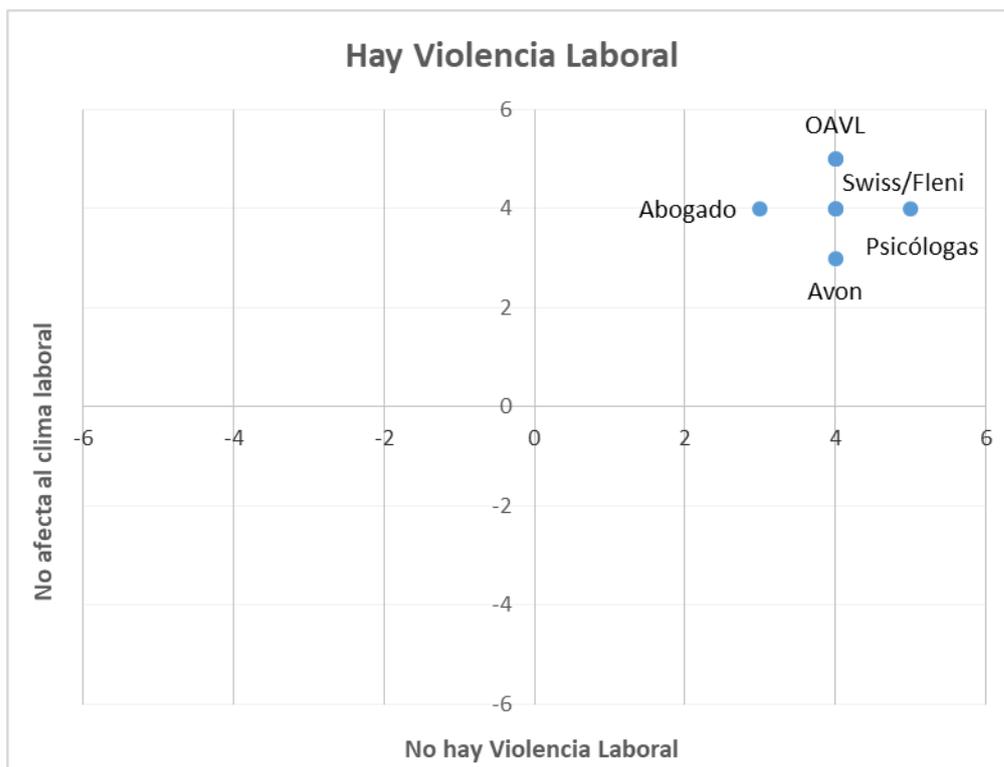
Acciones	Despido del acusado	Advertencia al acusado y charla preventiva.	Charla preventiva para ambos colaboradores, sea víctima y acusado y Asesoramiento Psicológico a la víctima	Desarrollo de una investigación, apoyo psicológico a la víctima y a los jefes para mejorar el liderazgo.	Alejarse del hostigador		Sanción, despido, asistencia abogado, representante gremial, RRHH	Folletos y campañas para las empresas y las víctimas.
Intervención de RRHH	Desarrollo de protocolo, seguimiento, investigación y apoyo a la víctima.	Desarrollo de protocolo y apoyo a la víctima	Código de ética. Campañas de concientización y protocolos	En la inducción escucha, investigación.		Procedimientos y políticas para prevenir situaciones de violencia laboral.	Si tiene que existir la intervención de RRHH.	<i>Fuente:</i> elaboración propia

ANÁLISIS OSGOOD:

Variables:

- A- Se produce violencia laboral / No se produce violencia laboral
Afecta el clima laboral y rendimiento / No afecta el clima laboral y rendimiento
- B- Jerárquicos / No jerárquicos
Despido/ No despido
- C- Hay protocolos/ no hay protocolos
Hay difusión/ no hay difusión

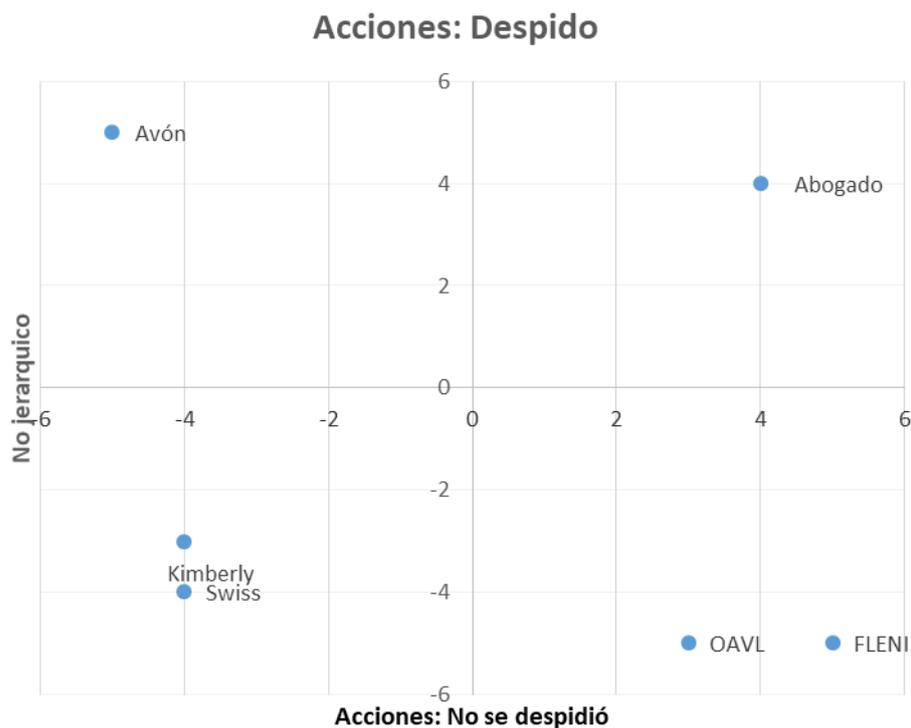
Figura 14: Gráfico Variable A



Fuente: elaboración propia

Este análisis muestra como todos los entrevistados concuerdan en que se produce la violencia laboral, o afirman haber tenido algún caso como las empresas entrevistadas. Esto lo podemos ver en el cuadrante superior derecho. Y que esto afectó al clima laboral. En las entrevistas se puede detectar que todas violencias descritas en el capítulo 1 del marco teórico son las que puede padecer un trabajador.

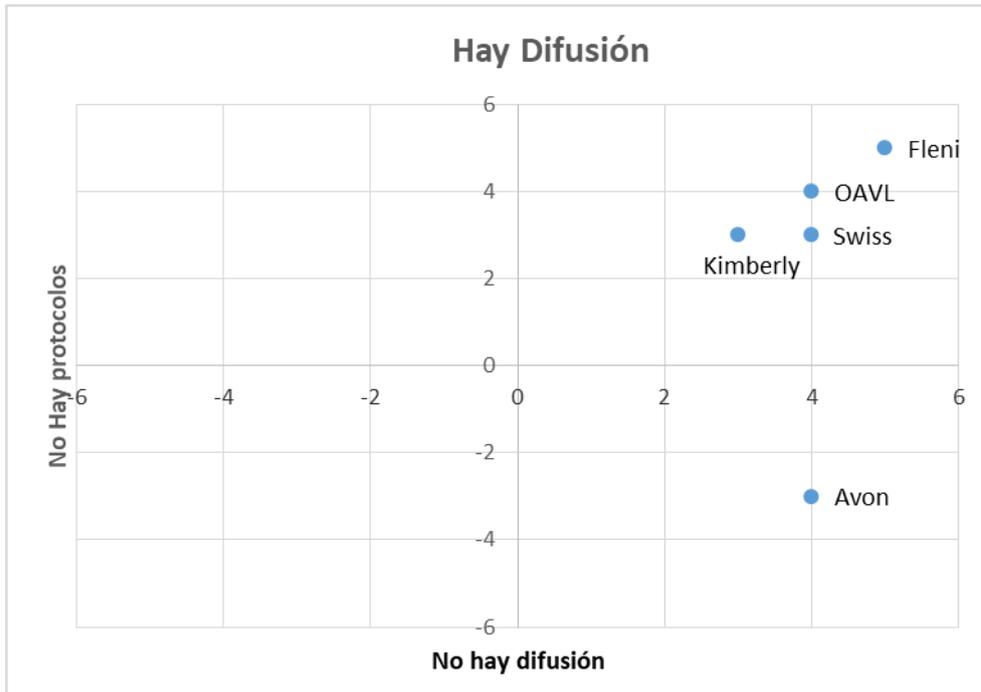
Figura 15: Gráfico Variable B



Fuente: elaboración propia

En este análisis se pueden ver los datos informados por los entrevistados, en el que se produce la violencia tanto en puestos jerárquicos hacia los subordinados, es decir en forma descendente, como también entre pares del mismo nivel jerárquico, como desarrollamos en el Capítulo 2 del marco teórico. En cuanto a las acciones a tomar sobre la persona que ejerció el acoso, vemos que hay una tendencia a resolver la situación a través de diferentes prácticas.

Figura 16: Gráfico Variable C



Fuente: elaboración propia

En este gráfico se evalúa que las empresas entrevistadas tienen desarrollado un protocolo de prevención y tratamiento de la violencia laboral hacia sus empleados, pero a su vez en algunos puede ser que no sea correctamente difundido, aunque en la tendencia demostrada en el gráfico se produce una correcta difusión. Lo comparamos con lo desarrollado en el Capítulo 4 en formas de prevención.

CONCLUSIÓN

En este trabajo de investigación se propuso analizar la violencia en el ámbito laboral, las consecuencias, así como la acción del área de Recursos Humanos ante esta situación con el fin de conocer sus características para poder evitarlo y prevenirlo.

Luego de un recorrido por las diferentes propuestas de los autores mencionados en el marco teórico y el trabajo de campo realizado concluimos que actualmente la mayoría de las empresas están implementando políticas de acción, oficina de escucha, protocolos y en algunos casos comités dirigidos por gerentes y colaboradores de distintos sectores de la organización para poder brindarle a la víctima el apoyo necesario y tomar medidas concretas desde sus diferentes perspectivas. Si bien, la mayoría de las referentes del área que fueron entrevistadas estaban en conocimiento del tema, el 56.2% de las personas encuestadas desconocen que acciones promueve la organización en este tipo de situaciones. Es por esto que consideramos imprescindible dar a conocer, comunicar a todos los empleados de la organización de que se trata el Mobbing o el acoso psicológico, ya que muchos podrían estar transitándolo y al desconocer el tema no lo asimilan. Respecto a los otros tipos de violencia, sea física o sexual es un tema conocido pero de igual manera deberían poder tomar conocimiento de las herramientas o lugares de escucha que cuenta la organización para poder expresarlo con suma confiabilidad.

Los esquemas deberán adecuarse a cada tipo de organización según la cultura de las mismas, teniendo en cuenta la no aceptación de ningún tipo de violencia y que las mismas pueden ser sancionadas. Tal como se menciona el capítulo 4 donde desarrollamos la intervención, buenas prácticas y formas de evitar la violencia.

Según pudimos notar en las entrevistas realizadas, las consecuencias tanto para la víctima, para el acosador, para la organización y para la sociedad pueden ser devastadoras. Algunas mencionadas por los mismos y que fueron mencionadas en el Capítulo 3 del marco teórico se repiten consecuencias

psicosomáticas, como la falta de concentración, aislamiento, sentimientos de culpa lo que deriva en parálisis fácil o problemas gástricos.

Por su parte, el 35% de los encuestados coincidieron en consecuencias psicológicas como decaimiento y depresión, y en menor medida consecuencias físicas.

Todo lo mencionado anteriormente deviene en un clima laboral desfavorable tanto para la persona como para la organización, en la manera que disminuyen su productividad, genera malestar en el equipo de trabajo y aumenta el ausentismo.

Por ultimo concluimos que es necesario que todos los niveles de la organización se involucren y tomen conciencia de las consecuencias que conlleva para que puedan prevenirlas y actuar en la primera fase del proceso.

IMPLICANCIAS

Opinamos que debería haber una Ley que pueda abordar situaciones de violencia laboral y la manera en que las organizaciones tienen que intervenir, ya sea creando protocolos o realizando materiales de difusión a los empleados obligatorios para que todos puedan cumplir.

También sugerimos realizar multas económicas a las empresas que tengan más denuncias de violencia laboral en la OAVL u otros organismos. Ya que habiendo una sanción podrán comenzar a tomar el tema con mayor responsabilidad.

BIBLIOGRAFÍA:

Díaz, V. (2007). *Acoso Laboral ¿un flagelo negociable?* Buenos Aires, Argentina: Quorum

Giuntoli M. (2017). *Mobbing y otras violencias en el ámbito laboral*. Buenos Aires, Argentina: Editorial el derecho.

Hirigoyen, M. (1998). *El acoso moral en el trabajo*. Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.

Leymann H. en *Las 45 preguntas de Heinz Leymann*. Recuperado el 22 de abril de 2019, de <http://www.mobbing.un/45PREGUNTAS.htm>

Leymann Heinz. (1996). *El Contenido y desarrollo del Mobbing en el trabajo*. *European Journal of work and organizational psychology*. 5 (2): 165-184.

Leymann H. (1990). *Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo*. Recuperado el 12 de abril de 2019 de <http://www.terapiabreveyeficaz.com.ar/Documentos/7mobbing.pdf>.

López Cabarcos & Vázquez Rodríguez, P. (2003). *Mobbing. Cómo prevenir, identificar y solucionar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Editorial Pirámide.

Massieu Salinas (2018). *Protocolo para prevenir y atender el hostigamiento y el acoso sexual y/o laboral*. Recuperado el 29 de abril de http://www.cptm.com.mx/sites/default/files/protocolo_hyasl.pdf

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2016) Manual de concientización y prevención sobre la violencia laboral en las organizaciones

empresariales. Recuperado el 12 de abril de 2019 de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/161229_brochure_210x205-oavl-empresas_0.pdf

Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social. (2016) Oficina de Asesoramiento sobre violencia laboral (OAVL). Recuperado el 10 de abril de 2019 de <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/oavl>

Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social. (2016) Manual sobre violencia laboral para organizaciones sindicales. Recuperado el 15 de abril de 2019 del sitio http://www.trabajo.gov.ar/downloads/oavl/oavl_manual_sindicatos.pdf

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2016) Gestión para prevenir y evitar la violencia laboral. Recuperado el 14 de abril de 2019 de https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/161229_brochure_210x205-oavl-empresas_0.pdf

Ministerio de trabajo y asuntos sociales España (1998). Recuperado el 25 de abril de 2019 de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf

OMS (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Washington, DC: OPS. Recuperado el 10 de abril de 2019, del sitio <https://www.uv.mx/psicologia/files/2014/11/Violencia-y-Salud-Mental-OMS.pdf>

Pinta, Naranjo, Olivas (2012) *Formación de seguridad laboral. Violencia en el trabajo*. Recuperado el 10 de abril de 2019 de <http://www.seguridad-laboral.es/prevencion/riesgos-psicosociales/la-violencia-en-el-lugar-de-trabajo>

Piñuel y Zabala, (2001). *“Mobbing. Como sobrevivir al Acoso Psicológico en el Trabajo”*. Editorial Sal Terrae. Bilbao, España.

Piñuel, Zabala y A. García (2015). *La evaluación del mobbing: Cómo peritar el acoso psicológico en el ámbito forense*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: SB.

Yerro, M. y Bacaicoa. (2002) *Acoso psicológico en el Trabajo. Mobbing*. Recuperado el 23 de abril de 2019 de <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/76DF548D-769E-4DBF-A18E-8419F3A9A5FB/145981/AcosoPsicologico.pdf>

ANEXO

Encuesta

1. ¿Cuál es tu género?

- Hombre
- Mujer
- Otro

2. ¿Cuál es el rubro de la empresa donde trabajas?

- Industrial
- Comercial
- De servicios.
- Otras.

3. ¿Te has enterado sobre un caso en tu empresa de acoso o maltrato laboral?

- Si
- No

4 ¿Dentro de la organización has sufrido alguna de estas situaciones?

- Han realizado comentarios negativos sobre tu inteligencia o desempeño.
- Te han insultado o rebajado frente a otros.
- Has sido víctima de rumores, críticas o burlas.
- Han usado palabras de naturaleza sexual, como chistes o comentarios, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para tu persona
- Te han excluido de reuniones sociales relacionadas con el trabajo
- Te han realizado insinuaciones sexuales indirectas o directamente.
- Se ha dañado tu integridad física

5. ¿Quién tuvo esas actitudes hacia vos?

- Jefe
- Compañero

6. ¿Qué consecuencias tuvieron estas situaciones? Marca con una X las opciones que consideres necesarias.

- Decaimiento y depresión
- Agresividad y ataques de ira
- Vómitos y nauseas
- Dolores cervicales o musculares
- Falta de apetito
- Abandono o desplazamiento de las responsabilidades y compromisos familiares

7) ¿Qué acción tomaste sobre estas situaciones?

- Solicitar cambio de sector
- Acciones legales
- Licencia medica
- Renuncia

8) ¿En la empresa donde Trabajas tienen protocolos sobre Violencia Laboral?

- Si
- No

Entrevista a Natalia Stella, Analista de RRHH, empresa AVON

1. ¿Se acuerda de algún hecho exacto ocurrido dentro de la organización sobre violencia laboral? En caso afirmativo, ¿cómo se enteraron de lo sucedido?

Si, hubo un caso de violencia laboral entre compañeros de trabajo. Desde Recursos Humanos nos enteramos gracias al área de Seguridad, quienes vieron el episodio a través de las cámaras ubicadas a lo largo de la compañía.

2. ¿Podrías describirnos lo sucedido?

En la filmación se ve a 2 personas discutiendo acerca de una tarea puntual, y esto finaliza con una de ellas escupiendo a la otra en el rostro.

3. ¿Qué tipo de acoso sufrió? sexual, psicológico, físico.

En este caso, el acoso fue de tipo verbal y físico.

4. ¿Qué cargo ocupa el responsable de la conducta de hostigamiento o acoso dentro de la organización?

Ambos son operarios de línea.

5. ¿Hubo testigos?, ¿participaron en el hecho?

Hubo un tercer compañero que salió como testigo al momento que decidimos comenzar con la investigación. Él se encontraba presente al momento de los hechos y fue quien nos pudo contar más en detalle acerca del caso.

6. ¿Ha notado un cambio en el rendimiento laboral de la persona afectada? ¿Qué consecuencia tuvo? ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?

Si, la persona afectada se la notaba decaída e introvertido debido a la humillación que tuvo, no se podría concentrar en sus tareas, le costaba cumplir con los horarios de sus tareas, esto llamó la atención de otros operarios. También se lo vio aislado del grupo hasta que se resolvió la situación con el agresor.

Luego de unos días de estar investigando lo ocurrido y entrevistando al testigo del hecho y a las personas involucradas, la compañía determinó desvincular a la persona responsable de su mala conducta. Respecto a la persona afectada, continúa sus tareas en el mismo sector de forma normal y habitual. Es catalogado como un buen compañero de trabajo dentro del área, por lo tanto tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.

7. ¿Qué tipo de acciones ha tomado y tomara el área al respecto sobre este caso y situaciones futuras?

Actualmente en la compañía poseemos un Protocolo de Violencia de Género donde acompaña el área de Recursos Humanos y otros referentes. El mismo asegura no sólo la total confidencialidad respecto a los temas tratados, sino que también acompaña a los asociados otorgando licencias especiales en caso de necesidad de realizar diversos trámites en los organismos públicos correspondientes y ayuda de profesionales del Estado. Desde la compañía realizamos seguimiento de todos los casos y, si los hechos transcurren dentro del establecimiento, se realizarán las investigaciones correspondientes de igual manera que el hecho anteriormente mencionado y se determinará la solución en conjunto con la alta dirección.

8. ¿Considera que este tema puede desarrollarse aún más dentro de la organización? ¿de qué manera?

El Protocolo que lanzamos en el año 2017 resulta bastante efectivo, pero puede llegar a tener un mayor impacto si brindáramos mayores capacitaciones al personal dando a conocer la existencia de este protocolo.

Entrevista a Maria Florencia Tanoni, Referente de RRHH, empresa Swiss Medical Group.

1. ¿Este tema es importante en su organización?

Si. Se está trabajando de manera corporativa en la creación e implementación de un protocolo para la violencia laboral y sexual.

2. ¿Se acuerda de algún hecho exacto ocurrido dentro de la organización? En caso afirmativo, ¿Cuándo sucedió?

Sí, hubo un hecho que ocurrió hace un año aproximadamente.

3. La persona presunta ¿demoró en contar el hecho ocurrido?

No, la persona que sufrió el hecho lo contó el mismo día.

4. ¿Qué tipo de acoso sufrió? sexual, psicológico, físico.

Sexual

5. ¿Qué cargo ocupa el responsable de la conducta de hostigamiento o acoso dentro de la organización?

Es un analista profesional de una de las tantas unidades de negocio que conforma el grupo.

6. ¿Dónde sucedió?, ¿Hubo testigos?, ¿Participaron en el hecho?

Sucedió en el comedor del edificio. Ella estaba con un compañero, que fue testigo de lo ocurrido, pero que no participó en el hecho.

7. ¿Ha ocurrido anteriormente?

No ha ocurrido anteriormente

8. ¿A quién más le ha avisado?

Hablo únicamente con la oficina de Recursos Humanos.

9. ¿Cómo le ha afectado al hostigado?

Estaba insegura de contar la situación, nerviosa ya que no sabía si tendría alguna consecuencia a futuro desde lo laboral. Al contarlo y comprobar que contaba con el apoyo de RRHH, se sintió más tranquila, acompañada y aseguró que ella era la víctima. También que no tenía que tener ninguna culpa de lo sucedido.

10. ¿Siente que podrá regresar a su lugar de trabajo?

Sí, la víctima nunca dejó de asistir, pero al principio cuando ocurrió esto no podía concentrarse en sus tareas, se la notaba distraída hasta resolver la situación.

11. ¿Qué ha hecho el área al respecto sobre este caso y casos futuros?

Una vez recibida la denuncia, corroboramos con la colaboradora quién era la persona con la que había tenido el hecho y mantuvimos una conversación con él. Al no haber sido calificado como grave, dentro de nuestro protocolo, no se aplicó ninguna sanción disciplinaria. No obstante, se le advirtió al colaborador que no se toleraran más comentarios de esa índole.

12. ¿Considera que este tema puede desarrollarse aún más dentro de la organización?

Considero que siempre hay cosas para mejorar, por más terminadas que estén. Con un tema tan sensible como es este, los errores o los factores a modificar, se dan develando en el caso a caso.

Entrevista a Silvia López Fernández – Gerente de Recursos Humanos en Hospital Fleni.

1. ¿Ha detectado situaciones de violencia laboral, acoso sexual y/o Mobbing dentro de su organización? En caso afirmativo, ¿podrá describirnos la situación?

Hemos presentado tres situaciones que podrían relacionarse con comportamientos de mobbing. Una de ellas se trata de un par de empleados que manifiestan que su jefe ejerce un tratamiento diferente hacia ellos en cuanto a asignación de horas extras, vacaciones, beneficios, asignación de tareas más complicadas que al resto, etc.

La segunda un grupo de empleados elevó una queja con respecto a su supervisora refiriendo malos tratos e incumplimiento de las políticas de beneficios de la organización.

Un tercer caso una asistente refirió conductas de hostigamiento hacia su persona a través de descalificación de su desempeño. Esta situación fue detectada por el área de RRHH quien entrevistó a la víctima quien había llegado a ese puesto por una promoción. Después se entrevistó al jefe y se acordó que el desempeño no era aceptable, pero que tampoco lo era la forma de liderar que mantenía la jefatura.

2. ¿Qué cargo ocupa el responsable de la conducta de hostigamiento o acoso dentro de la organización?, ¿Hubo comportamientos recurrentes?

Se trata en los dos casos de supervisores y en el tercero de un jefe de la organización. El protocolo de nuestra organización solo toma en consideración denuncias o análisis de hechos recurrentes. Cuando se hace el análisis de la denuncia es lo primero que se investiga. Por lo tanto en todos estos casos se habían dado situaciones reiteradas en el tiempo.

3. ¿Cómo ha afectado esta situación al hostigado? ¿Se pudo resguardar la confidencialidad de la persona si esta fue solicitada?

Estos casos fueron tratados con absoluta confidencialidad. En los dos primeros casos, los empleados afectados manifestaron malestar permanente y pidieron que el gremio estuviera alertado de la situación, ninguno de los afectados manifestó padecimientos en función de la situación. En todos los casos manifestaron su deseo de continuar trabajando en la organización y que creían que la situación con sus supervisores podía mejorarse.

El tercer caso la persona afectada manifestó tener problemas de salud a causa de la situación. Se habló con las involucradas y se decidió un cambio de puesto. La jefa del empleado recibió asesoramiento externo en cuanto a sus habilidades de liderazgo.

4. En la empresa, ¿de qué manera se da a conocer un caso de este tipo? ¿Existe un formulario de denuncia, comité, oficina de asesoramiento u otro medio?

Los empleados cuentan con un procedimiento formal que establece los pasos a seguir para hacer la denuncia, puede ser personal o anónimo. El área de Relaciones con el personal de RRHH es el responsable de recibir las denuncias y gestionar los casos.

5. ¿De qué manera acciona o debería accionar el área de Recursos Humanos sobre este caso?

Recursos Humanos siempre debe hacer una investigación respecto de la denuncia o de los comentarios que se reciben que alertan de un posible caso de hostigamiento. En la investigación se entrevistan a los involucrados y también a otras personas que forman parte del sector o que se pueden considerar testigos de los eventos.

6. En su empresa, ¿existen protocolos, políticas, comités o campañas de concientización sobre estos casos? ¿Se promueven estrategias de atención?

Desde la inducción a los empleados se les explican en forma clara todos sus derechos, y también las políticas que tiene el Hospital. Se deja muy en claro todo lo que corresponde a la política de un ambiente libre de discriminación y acoso que es lo que tratamos en transmitir desde Recursos Humanos.

7. ¿Se establecen mecanismos de prevención? ¿Cuáles?

Existen política, protocolo y actualmente campaña de concientización sobre diversidad y no discriminación. En nuestro caso consideramos la violencia como una forma muy grave de discriminación y nuestra meta es una organización libre de acoso.

8. ¿Considera que este tema puede desarrollarse aún más dentro de la organización?

Es un tema muy complicado. Muchas veces al abrir las puertas y protocolarizar se da espacio a denuncias infundadas o poco concretas. Es muy común que se confundan conceptos, qué es y qué no es mobbing, por ejemplo. Una mala evaluación de desempeño, reiterada en los meses no es acoso, tampoco lo es apercibir a alguien por tener reiteradas llegadas tarde, sin embargo puede suceder que estas personas consideren que sus jefes los están persiguiendo. Por todo esto es fundamental la capacitación que en definitiva también mejora el clima laboral ya que alerta de ciertos comportamientos que no deben presentarse y que pueden ser mal interpretados, pero también brinda al personal la seguridad que la empresa prohíbe cualquier tipo de ambiente que pueda ser considera hostil para alguien.

Entrevista a Maria Florencia Stanzione, Jefa de RRHH, Kimberly-Clark Argentina.

1. Ha detectado situaciones de violencia laboral, acoso sexual y/o Mobbing dentro de su organización? ¿En caso afirmativo, podrá describirnos la situación?

Si. Me fue relevada una situación de Mobbing. En este caso, la una Gerente de Comex, reporto por a un Gerente de Compras por hostigamiento. El mismo lo presento comentando que en todas las reuniones y lugares públicos donde asistían ambos, ella era desautorizada y maltratada verbalmente por parte de su colega. Así también se reflejaba en correos que intercambiaron y presento los mismos como evidencia.

2. ¿Qué tipo de acoso sufrió? sexual, físico, psicológico/ mobbing.

Sufrió Mobbing.

3. ¿Qué cargo ocupa el responsable de la conducta de hostigamiento o acoso dentro de la organización?, ¿Hubo comportamientos recurrentes?

Los cargos ya fueron descriptos y si eran recurrentes.

4. ¿Cómo ha afectado esta situación al hostigado? ¿Se pudo resguardar la confidencialidad de la persona si esta fue solicitada?

La persona hostigada se sintió afectada psicológicamente, así también sufrió una parálisis nerviosa en la cara, pero no puede comprobarse si está relacionado solo al punto descripto.

Se resguardo hasta tanto se avanzó la investigación al punto que se contactó al victimario por el tema. No se dio a conocer públicamente ni se filtró el inconveniente en otras áreas/sectores.

5. ¿En la empresa, de qué manera se da a conocer un caso de este tipo? ¿Existe un formulario de denuncia, comité, oficina de asesoramiento u otro medio?

Existe un código de ética donde se especificaban los pasos a seguir en estos casos.

6. ¿De qué manera acciona o debería accionar el área de Recursos Humanos sobre este caso?

En función del procedimiento local, el ente que releva las denuncias contactaba al Manager de HR para que dé inicio a la investigación, la cual está determinada con pasos pre establecidos. Finalizada la misma, el HR manager realizaba recomendaciones para el cierre y se elevaba a un comité para su análisis y definición/validación de acciones.

7. ¿Respecto a la víctima, se le brinda apoyo desde el área de Recursos Humanos? ¿De qué manera?

Se dio soporte a ambas partes, escuchando las dos versiones del proceso. A la colaboradora víctima del hostigamiento se la acompañó con charlas y asesoramiento psicológico.

8. ¿En su empresa, existen protocolos, políticas, comités o campañas de concientización sobre estos casos? ¿Se promueven estrategias de atención?

En la empresa existen protocolos, procedimientos como así también se realizaban campañas respecto de diversidad y trato justo.

9. ¿Se establecen mecanismos de prevención? ¿Cuáles?

Se realizan campañas de prevención y se entrena con el código de Ética a todos los colaboradores de la organización.

10. ¿Considera que este tema puede desarrollarse aún más dentro de la organización?

En mi opinión, el proceso poseía oportunidades de mejora en cuanto al tiempo de resolución y al cierre del proceso con notificaciones formales y registros en los legajos de ambas personas.

Se pueden desarrollar campañas de gestión de clima que aporten al trato justo entendimiento de la diversidad y trabajo multicultural. El manejo de la diversidad convierte a las organizaciones y transforma resultados plurales y de alto desempeño. Las diferencias son las que nos hacen iguales, todos las poseemos, el punto es transformarlas en positivo y que sean propulsores de cambios.

Entrevista Abogado Dr. Martín Alfredo Bisso

1. ¿Se cumple la ley en estos casos de violencia laboral y mobbing?

En Argentina el acoso o violencia laboral se encuentra contemplado en diversos artículos de la Ley de Contrato de Trabajo, que sin perjuicio de lo expuesto, no existe una referencia específica o literal de la figura que nos ocupa; los artículos aplicables para los casos de Mobbing que constan en la Ley 20.744 Ley de Contrato de Trabajo son los siguientes:

Art. 62 "las partes están obligadas activa y pasivamente no sólo a lo que resulta expresamente de los términos del contrato, sino a todos aquellos comportamientos que sean consecuencia del mismo, resulten de esta ley de los estatutos profesionales o convenciones colectivas de trabajo, apreciados con criterio de colaboración y solidaridad"

Art.63 "Las partes obligadas a obrar de buena fe, ajustando su conducta a lo que es propio de un buen empleador y de un buen trabajador tanto al celebrar, ejecutar o extinguir el contrato o la relación de trabajo"

Art. 65 "Las facultades de dirección que asisten al empleador deberán ejercitarse con carácter funcional atendiendo a los fines de la empresa, a las exigencias de la producción, sin perjuicio de la preservación o mejora de los derechos personales y patrimoniales del trabajador"

Art. 78 "El empleador deberá garantizar al trabajador ocupación efectiva, de acuerdo a su calificación o categoría profesional, salvo que el incumplimiento responda a motivos fundados, que impidan la satisfacción de tal deber"

Art. 81 "El empleador debe dispensar a todos los trabajadores igual trato en identidad de situaciones..."

Art .246 L.C.T. Cuando el Trabajador hiciere denuncia del contrato de trabajo fundado en justa causa, tendrá derecho a las indemnizaciones previstas en los arts. 232,233, 245.

Cabe mencionar, que asimismo el trabajador puede iniciar una acción de daños y perjuicios al empleador y a la empresa, fundándose en los arts. 75 de la L.C.T., 30 de la Ley de Riesgos de Trabajo, y las normas complementarias en el Código Civil, como ser los arts. 1072,1074 y 1109, solicitando una indemnización por el perjuicio sufrido por acoso laboral en el trabajo.

A nivel de la casuística la experiencia es diversa, entiendo que tanto el foro laboral como el civil están recogiendo los casos en una suerte de proceso inicial que está evolucionando conforme a la realidad laboral y social.

2. Desde su punto de vista y en base a su experiencia, ¿cuáles cree que son los casos frecuentes de violencia en las organizaciones?

Todos los tipos de violencia laboral nombrados por ustedes son frecuentes en la organización, el tema está en si la persona puede denunciarlo o hablarlo con alguien y que la organización se preste a la escucha y a la resolución del tema, no a empañarlo y hacer como si no ocurriera nada. También que la organización desarrolle un clima organizacional óptimo y no incite a generar estos conflictos.

Ya que estos problemas en una organización afecta al rendimiento de las personas en su puesto de trabajo y así al de la organización.

3. ¿Existen medidas directas ante estos casos? sea llamado de atención, apercibimiento o suspensión.

El empleador o la empresa, a través de sus órganos, puede estipular sanciones a los empleados que de manera probada hayan atentado contra la integridad física y moral de un integrante de la propia empresa; ciertamente es difícil que se lleve a cabo dado que en la mayoría de los casos son el propio empleador, o los integrantes de la jefatura y/o directivos de la empresa quienes llevan a cabo este actuar reprochable. Ante esta circunstancia el trabajador puede recurrir, obviamente a la asistencia de un abogado, o bien de sus representantes gremiales, o al departamento de Recursos Humanos de dicha empresa quien tiene la obligación de tomar estos casos y también se encuentra prevista la asistencia del Estado a través del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social presentándose personalmente o bien comunicándose al 08006664100 o vía mail a violencialaboral@trabajo.gob.ar

4. ¿En caso que haya pruebas contundentes, es posible un despido con causa?

Sin lugar a dudas un empleador puede interrumpir la relación laboral con su causa debidamente justificada ante estos acontecimientos, la veracidad de los

hechos en estos casos debería ser mandataria para la toma de este tipo de decisiones; el maltrato o violencia en cualquier ámbito no puede ser aceptada de ninguna manera

5. ¿Qué acciones puede tomar la víctima?

Entiendo que esta pregunta está respondida en los puntos anteriores, en resumen, la víctima tiene todas las herramientas legales para poder accionar defendiendo sus derechos; asimismo, me parece importante destacar la relevancia de la prueba en este tipo de casos, no es fácil demostrar que lo mencionado ocurra de manera fehaciente, dado que la violencia o acoso debe ser continuo, reiterado y sostenido en el tiempo, el cual no debe ser inferior a un lapso entre seis meses o un año.

Entrevista a Licenciada Elena Bisso, Psicóloga.

1. ¿Qué conductas puede tener una persona acosada?

Aislamiento, actitudes defensivas, falta de conexión con el entorno, depresión, estado de alerta permanente.

2. ¿Hay un patrón de conducta de comportamiento del acosador?

Son violentos y se ha conjeturado que prima en ellos la pulsión de apoderamiento.

3. ¿Cómo afecta esto al clima laboral?

Las organizaciones paranoigénicas son en las que anidan los acosadores. Las organizaciones inciden en las ansiedades de los sujetos. Los sujetos tramitan sus ansiedades en las instituciones y que las instituciones tal como sean gobernadas, incidirán para calmar o exacerbar las ansiedades de los sujetos.

4. ¿Qué recomendaría para tranquilizar a la víctima de esta situación?

Alejarla del acosador y el entorno cómplice. Y que se analice.

5. ¿Cómo cree que deben enfocar este tema las empresas hoy en día?

Es una cuestión cultural que baja de la cúpula de la organización. Si hay legalidad el mobbing no prospera.

6. ¿Las víctimas pueden desarrollar estrés postraumático?

Está investigado que pueden producir distintas patologías orgánicas y psíquicas que pueden llevar hasta el suicidio.

7. ¿Qué consecuencias tiene una persona que sufre acoso o maltrato laboral en todos sus ámbitos, social, personal y laboral?

Depende del caso por caso. Marie France Hirigoyen indica no desafiar a los perversos narcisistas que acosas, hay que eludirlos. El acoso laboral es un síntoma social que prospera en organizaciones paranoigénicas, inescrupulosas. Y los directivos también son responsables.

Entrevista a Licenciada Elizabeth Godoy, Psicóloga.

1. ¿Qué conductas tiene una persona acosada?

La persona acosada puede tener distintas conductas: desde intentar confrontar al agresor, hasta evitarlo y comenzar a tener síntomas físicos como ser cefaleas, problemas gástricos o también desarrollar trastornos de ansiedad, sentimientos de baja autoestima y hasta depresión. En casos graves de acoso laboral la persona afectada puede solicitar licencia médica o psiquiátrica.

2. ¿Cuál es el comportamiento del acosador?

El acosador típicamente genera agresiones y luego se desentiende de las mismas, intenta hacer quedar al acosado como exagerado o que reacciona en exceso por algo "normal".

3. ¿Cómo afecta esto al clima laboral?

Esta situación afecta negativamente el clima laboral, ya sea porque el resto del equipo no sabe si tomar partido o no por la víctima, o por el temor a perder ellos mismos su empleo o ser perjudicados.

4. ¿Qué recomendaría para tranquilizar a la víctima de esta situación?

Que la organización tenga planes de acción claros y comunicados ante este tipo de situaciones, y que facilite la recepción de denuncias.

5. ¿Cómo cree que deben enfocar este tema las empresas hoy en día?

Las empresas deben tomar este tema seriamente, generar procedimientos y políticas destinadas a prevenir y erradicar el acoso laboral.

6. ¿Las víctimas pueden desarrollar estrés postraumático?

Por supuesto, muchos de estos casos desencadenan cuadros clínicos similares al burn out o trastornos de ansiedad graves.

7. ¿Qué consecuencias tiene una persona que sufre acoso o maltrato laboral en todos sus ámbitos, social, personal y laboral?

Una víctima de este tipo de acoso puede sufrir desde sentimientos de ansiedad y culpa, hasta cuadros graves como depresiones mayores o adicciones. Eso afecta negativamente el desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Entrevista a Pablo Alonso – Perteneciente al equipo Técnico de la Oficina de Violencia Laboral.

1. ¿Ha detectado situaciones de violencia laboral, acoso sexual y/o Mobbing dentro de su organización?

Principalmente la denuncia más frecuente en la oficina es sobre el mobbing o acoso psicológico. De todas maneras, también se realizan denuncias sobre acoso sexual y físico pero en menor medida.

2. ¿Qué cargo ocupa el responsable de la conducta de hostigamiento o acoso dentro de las organizaciones? ¿Hubo comportamientos recurrentes?

Pueden producirse desde un Jefe o director, o entre compañeros. Generalmente en la OAVL predomina de la jerarquía superior, o sea de manera descendente, y de menor manera en forma horizontal, que se produce entre los compañeros de trabajo, o sea todos de la misma jerarquía en la organización laboral.

3. ¿Cómo ha afectado esta situación al hostigado? ¿Se pudo resguardar la confidencialidad de la persona si esta fue solicitada?

Siempre se resguarda la identidad de la persona que realiza una denuncia.

Las personas que sufrieron algún tipo de violencia laboral pueden presentar un tratamiento médico, psicológico o psiquiátrico.

4. ¿De qué manera acciona o debería accionar el área de Recursos Humanos sobre este caso?

Las empresas deberían generar más concientización al respecto, y hablar más sobre estos temas para que sean tratados con respeto entre los empleados. Realizar difusión sobre protocolos y estar abiertos a escuchar a los empleados.

5. Respecto a la víctima, ¿se le brinda apoyo? ¿De qué manera?

La región geográfica que realiza tratamiento de OAVL es del AMBA (Área Metropolitana Buenos Aires), que incluye a la Ciudad de Buenos Aires y el Conurbano bonaerense de la Provincia de Buenos Aires

Desde la OAVL se realizan las siguientes cuestiones: “Pedido de Intervención” nos referimos a aquellos cuando el denunciante firma una autorización para citar al empleador. La parte empleadora será citada mediante cédula donde se resguardará la identidad del denunciante, a fin de que concurra a una audiencia cuyo fin será ponerla en conocimiento de la denuncia efectuada, instarla a investigar al respecto y procurar una amigable composición de las partes, que salvaguarde la salud e integridad del trabajador, y le asegure la continuidad del empleo. Se le entregará copia de la denuncia y dentro del plazo de 10 días hábiles podrá fijar su posición frente al hecho denunciado y acercar una propuesta de recomposición de la situación planteada, luego de lo cual queda agotada la instancia de intervención de esta oficina. Otra acción es: “Al solo efecto de hacer saber” nos referimos a cuando el denunciante efectúa la presentación al sólo efecto de poner en conocimiento a la oficina, quedando el expediente a su disposición para trámites posteriores. Por otra parte los “Derivados” son los expedientes que llegan a nuestra oficina derivado de otros Institutos del Estado o de Delegaciones y/o Gerencias del Ministerio en todo el País, sin asesoramiento previo del equipo.

Desde la OAVL se realiza una contención a la víctima donde la escucha y se le brinda asistencia psicológica.

6. En su empresa, ¿existen protocolos, políticas, comités o campañas de concientización sobre estos casos? ¿Se promueven estrategias de atención?

La oficina de violencia laboral realiza Capacitaciones y Talleres con los mismos actores, Campañas de propaganda y Difusión sobre el fenómeno y como abordarlo, las relaciones institucionales con organismos del Estado, tanto

provinciales como nacionales, divulgación de estudios estadísticos producidos por el equipo; y la participación en Congresos y jornadas tanto Internacionales como nacionales.

7. ¿Se establecen mecanismos de prevención? ¿Cuáles?

Desde la oficina de Violencia laboral, se genera concientización a las empresas, a los empleados y a las víctimas.