

XVII

MITOS EN VIOLENCIA LABORAL

Nélida PORTO SERANTES^(*)

Mario ARAÑA SUÁREZ^(*)

Universidad de Santiago de Compostela

SUMARIO

	Página
I. VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	346
II. MITOS	347
1. Mito Uno. La violencia física en el lugar de trabajo sólo es ejercida por compañeros de la misma organización	347
2. Mito Dos. El nivel de violencia física en el lugar de trabajo ha sido siempre el mismo	348
3. Mito Tres. La violencia que se ejerce en el lugar de trabajo es sólo violencia física	349
4. Mito Cuatro. Las investigaciones incluyen todos los tipos de actos violentos que se ejercen en el lugar de trabajo	350
5. Mito Cinco. Toda violencia en el lugar de trabajo es denunciada por las víctimas	351
6. Mito Seis. La víctima de violencia en el trabajo confía en la Justicia, cree que le ayudará	351
7. Mito Siete. Las víctimas de violencia en el trabajo han hecho algo para merecerlo	352
8. Mito Ocho. La violencia no es destructiva	352
9. Mito Nueve. La violencia en el lugar de trabajo es inevitable	353
10. Mito Diez. Prevenir cuesta más que reparar el daño	353

(*) Ausencia de conflictos: declarada.

	Página
III. REFLEXIONES FINALES	354
IV. BIBLIOGRAFÍA	354

En este trabajo analizamos los mitos que consideramos más frecuentes asociados a la violencia en el lugar de trabajo, con el objetivo de clarificar las diferencias intangibles y tangibles, entre los distintos efectos ligados a los diferentes tipos de violencia, en entornos laborales. Tomar en consideración los mitos más frecuentes asociados a la violencia en entornos laborales, nos permite considerar los distintos efectos —y su repercusión— en los activos y pasivos, tangibles e intangibles, de la organización.

I. VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Asumimos la definición de violencia en el lugar de trabajo, adoptada por la Organización Internacional del Trabajo (2003), entendiendo por tal, «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, como consecuencia directa de la misma».

Este despliegue de comportamientos violentos en el contexto laboral, supone un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas (PÉREZ, NOGAREDA, 1998; Advisory Committee on Safety, Hygiene and Health Protection at Work of the European Comision, 2001; FLASPÖLER, E; REINERT, D; BRUN, E., 2005).

Ya advirtió la Organización Internacional del Trabajo (2002) que «la violencia en el lugar de trabajo —sea física o psicológica— se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales».

El acoso y la intimidación psicológica, por ejemplo, son responsables del 18 por 100 de los problemas de salud asociados con el trabajo; una cuarta parte de estos, generan ausencias laborales de dos semanas o más ⁽¹⁾. Por tanto, los activos como los pasivos intangibles de la organización, sufren las consecuencias de esta violencia laboral.

Sin embargo, el impacto organizacional y empresarial que genera la violencia ejercida en el lugar de trabajo, está plagado de mitos y confusiones, que dificultan o impiden tomar en consideración la afectación real que genera, o actuaciones para su prevención.

(1) La Comisión de las Comunidades Europeas (2002, p.18), añade «La frecuencia de estas patologías es dos veces superior en los sectores de la educación y los servicios sociales y de salud».

En este trabajo, presentamos los diez mitos más frecuentes que consideramos asociados a la comprensión de un fenómeno complejo como es la violencia en el lugar de trabajo, intentando contribuir a la clarificación del impacto real generado por este problema.

II. MITOS

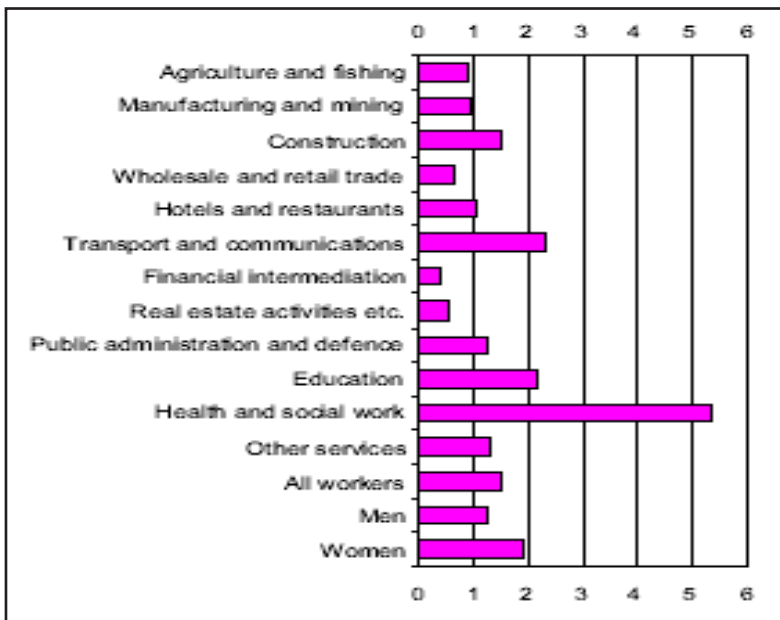
1. MITO UNO. LA VIOLENCIA FÍSICA EN EL LUGAR DE TRABAJO SÓLO ES EJERCIDA POR COMPAÑEROS DE LA MISMA ORGANIZACIÓN

Cuando la realidad refleja que la violencia puede ser ejercida por personas no pertenecientes al lugar de trabajo de la víctima.

Comprobamos, a partir de las ilustraciones 1 y 2, tomadas de la Comisión Europea (2004), cómo los porcentajes de trabajadores que han sufrido violencia —en este caso, física— por parte de personas ajenas a la organización, son más elevados, que la violencia ejercida por los propios compañeros de trabajo.

GRÁFICO 1

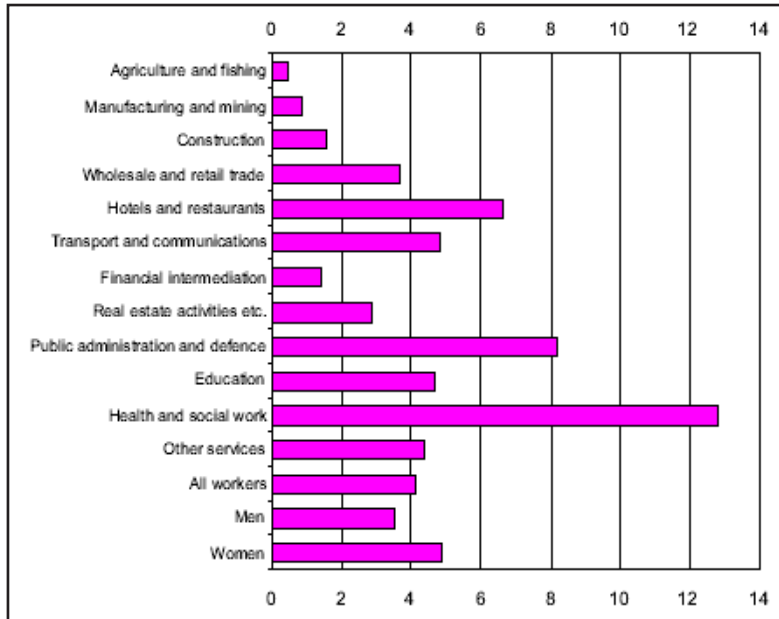
PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE FUERON OBJETO DE VIOLENCIA FÍSICA EJERCIDA POR COMPAÑEROS EN SU LUGAR DE TRABAJO



Fuente: Comisión Europea (2004, p. 75).

GRÁFICO 2

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE FUERON OBJETO DE VIOLENCIA FÍSICA EJERCIDA POR PERSONAS AJENAS A SU LUGAR DE TRABAJO



Fuente: Comisión Europea (2004, p. 75).

Es el Sector Salud, los profesionales sanitarios, quien refleja el porcentaje más elevado de violencia física recibida por personas ajenas a la organización; con diferencia, frente al resto de sectores considerados.

Aunque contrarios a la tendencia inversa que reflejan en algún estudio (PAOLI y MERLLIE, 2001), estos datos que mostramos son concordantes con los hallazgos de la V Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo en España (2003): 1,93 por 100 de violencia ejercida por personas ajenas al lugar de trabajo, frente al 0,5 por 100 de violencia laboral ejercida por compañeros.

2. MITO DOS. EL NIVEL DE VIOLENCIA FÍSICA EN EL LUGAR DE TRABAJO HA SIDO SIEMPRE EL MISMO

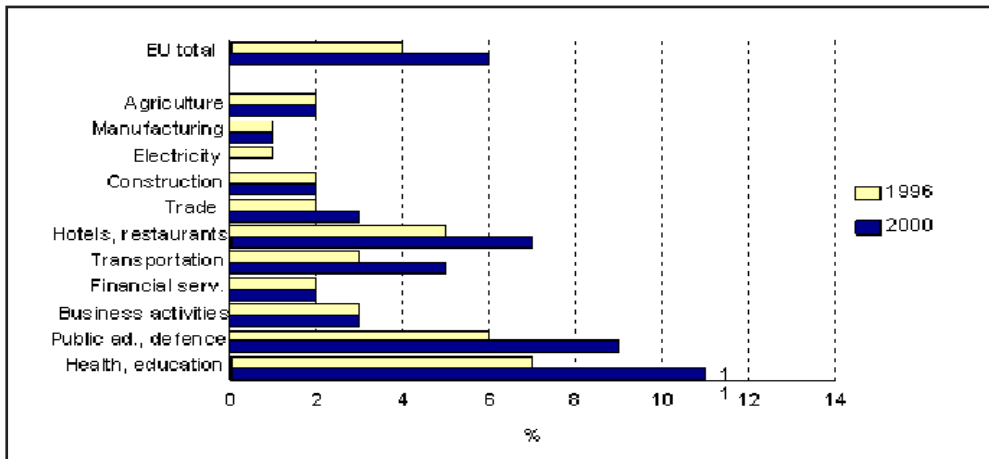
Tal como refleja la ilustración 3, los datos existentes, considerando el período 1996-2000, sostienen lo contrario:

- a) La violencia física en el lugar de trabajo ha aumentado en el conjunto de la Unión, hasta alcanzar un tercio, de su valor anterior;

- b) No ha disminuido en ningún sector laboral;
- c) Hostelería, administración y salud, son los sectores con mayor crecimiento, incidencia.

GRÁFICO 3

VIOLENCIA FÍSICA EN LA INDUSTRIA EUROPEA



Fuente: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, (2005)

Es, por tanto, en Estados Unidos (EISELE et al, 1998), en Europa, y en el mundo (OMS, 2002) la violencia en el lugar de trabajo, un fenómeno en expansión; contrariamente a lo expuesto por MYERS (1996).

3. MITO TRES. LA VIOLENCIA QUE SE EJERCE EN EL LUGAR DE TRABAJO ES SÓLO VIOLENCIA FÍSICA

Sin embargo, la Organización Internacional del Trabajo, desde 1998 señaló los efectos nocivos producidos por la violencia psicológica, incluso, «aunque carezca de componente físico» en su presentación.

Violencia psicológica descrita por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002), como una violencia ejercida en el lugar de trabajo, que puede incluir actos agresivos o violentos ejecutados con intención de daño.

Comportamientos incívicos, faltas de respeto, agresión verbal, desprecios, o intimidaciones, que se presentan según la III Encuesta Europea acerca de las Condiciones de Trabajo (gráfico 4) con una incidencia cercana al 9 por 100, frente al 4 por 100 de violencia física.

GRÁFICO 4

VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LA UNIÓN EUROPEA DE LOS 15, EN EL AÑO 2000

Violencia Física	4%
Atención sexual no deseada	2%
Intimidación	9%

Fuente: PAOLI y MERLLIÉ (2001, p. 44).

4. MITO CUATRO. LAS INVESTIGACIONES INCLUYEN TODOS LOS TIPOS DE ACTOS VIOLENTOS QUE SE EJERCEN EN EL LUGAR DE TRABAJO

Coincidimos con MYERS (1998, p. 32) al precisar que también deberían considerarse como violencia en el lugar de trabajo, los actos vandálicos, asaltos o cualquier otro que implique violación de alguna parte del material de la organización, y que puede acarrear incluso la muerte al empleado que defiende un puesto.

A modo de ejemplos que permitan ilustrar las dimensiones que logra alcanzar este fenómeno, violencia asociada a los lugares de trabajo, en muchas partes del mundo (OIT, 1998), encontramos:

- El homicidio se ha convertido en Estados Unidos en la segunda causa oficial de muerte ocupacional total, y en la primera causa de muerte laboral femenina. Cada semana, asesinan a un promedio de 20 trabajadores⁽²⁾, siendo asaltados unos 18.000.
- El trabajo doméstico supone, para las emigrantes Filipinas, con frecuencia, una fuente de violencia laboral desproporcionada.
- 350.000 trabajadores reflejan amenazas o abusos verbales, en el British Retail Consortium (1995), frente a 11.000 que refieren violencia física en el lugar de trabajo.
- El «teléfono directo para el acoso», en Japón, recibió más de 1.700 consultas, en junio y octubre de 1996. Tensión, fue la queja frecuente.

El concepto violencia en el lugar de trabajo, comprobamos, por tanto, que es un fenómeno amplio, multidimensional y complejo que engloba distintos tipos de violencia, agresión o discriminación, en distintos tipos de contextos y situaciones laborales.

(2) Reportando HARTLEY *et alii* (2005) un total de 8.672 trabajadores para el período 1992-2001.

5. MITO CINCO. TODA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO ES DENUNCIADA POR LAS VÍCTIMAS

Tomamos de ejemplo, el caso de Estados Unidos (MYERS, 1998): el Departamento de Justicia encuentra que más del 50 por 100 de los empleados, víctimas de violencia en el trabajo, no informaron de haber sufrido agresión.

Al indagar, descubrieron:

- El 40 por 100 no informa al considerar los hechos, un «incidente menor» o «demasiado personal» para comunicarlo.
- Un 33 por 100, no revela argumentos que expliquen por qué no informan de los hechos.

Porcentajes que se elevan al 52,1 por 100 y 46,3 por 100 respectivamente para el período 1993-1999 (DUARTE, 2001, p. 9).

La Comisión Europea (2001), confirma la existencia de una «gran reticencia» a informar, y denunciar, la violencia recibida.

En el trabajo realizado por PORRAS *et alii* (2006) encontramos que sólo un 11 por 100 se atrevió a pleitear. Los encuestados indican que perdieron sus juicios. Estas respuesta arroja un dato muy interesante, sólo 1 de cada once acosados denunció públicamente su situación.

6. MITO SEIS. LA VÍCTIMA DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO CONFÍA EN LA JUSTICIA, CREE QUE LE AYUDARÁ

Sondeos realizados en distintos países de Europa, reflejan de manera sostenida, lo contrario. Por ejemplo, en Francia, el Estudio CSA (2006):

- El 65 por 100 de la población, confiesa que «tendría miedo de la justicia, si tuviera que afrontarla».
- El 54 por 100 de los encuestados, consideran a la Justicia, como «no imparcial».

En España, el estudio efectuado por CÍCLOPE (2004), refleja 400 sentencias judiciales, para una población total del Estado, donde el 16 por 100 refiere haber sufrido violencia en su trabajo, durante los últimos seis meses, con una periodicidad semanal (PIÑUEL, 2001).

Según los datos aportados por PORRAS *et alii* (2006), sólo un 11 por 100 denunció la situación que padeció. Un 73 por 100 de los evaluados no pleitearon y manifestaron la escasa confianza en la justicia por la dificultad en demostrar nada y optaron por tragar y seguir en el trabajo «trabajando por debajo de sus posibilidades (...) con motivación posiblemente rendiría mucho, mucho más». De entre ellos un 9 por 100 optó por no pleitear y abandonar el trabajo de la discordia.

7. MITO SIETE. LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO HAN HECHO ALGO PARA MERECERLO

En general, «el 50 por 100 de las personas se auto-responsabilizan de su accidente» (BULMAN y WORTMAN, 1977).

Sin embargo, el entorno laboral es un contexto en interacción donde las personas efectúan labores, en ocasiones, aisladas; e, incluso en estos casos, es «más probable» que las personas realicen atribuciones internas cuando sus elecciones conductuales tienen consecuencias negativas «si fueron previamente advertidos de dichas consecuencias» (SOGIN y PALLEK, 1976; MELIÀ, J.L.; CHISVERT, M., y PARDO, E., 2001).

Estas «advertencias», no necesitan ser pronunciadas, para incorporar más valor o fuerza, a la oportunidad de ocupar un puesto de trabajo, en las circunstancias laborales actuales, donde la propia dinámica que es capaz de adquirir la violencia, termina resultando independiente de la conducta (JACOBSON y GOTTMAN, 2000) del trabajador.

En entornos donde la violencia es asumida y forma parte del contexto y procesos de trabajo habituales, de forma crónica, la «ecuación de violencia» (LEA, New Jersey, 1995), o procesos situacionales se transforman en impredecibles.

Convirtiéndose la violencia en una circunstancia aleatoria (NAVARRO GÓNGORA, 2005), pero presente en todo momento, independientemente de la reacción de la víctima.

8. MITO OCHO. LA VIOLENCIA NO ES DESTRUCTIVA

Sin embargo, la salud de los trabajadores que reciben violencia en el lugar de trabajo «se ve afectada», como reconoce la OIT (2004). El dolor de las agresiones que se reciben, no sólo es físico, independientemente de la causa que lo origine.

La herida emocional, el dolor, el daño percibido, y sufrido, incrementa su potencial traumatizante, a partir del valor otorgado a quienes la ejercen, y en relación al contexto y las situaciones en que se producen (Criterios A, en TEPT-DSM, por ejemplo ARAÑA *et alii*. 2006, a, b, c, d; PORTO y ARAÑA, 2003).

Dos sentencias del año 2001 dictadas en España y Francia fueron pioneras en reconocer, en ambos países, el suicidio de un trabajador como «accidente laboral» (LÓPEZ, 2002), por ejemplo.

Una tipificación jurídica, que establece el «vínculo directo y esencial» con la violencia recibida en el lugar de trabajo confirmada, entre otras, por el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, Sala Social, 2001; o, en el caso sucedido en el Centro Penitenciario de Valladolid, 2001; y recientemente, en el caso de la Policía Local de San Nicolás de Tolentino, Gran Canaria, 2006.

9. MITO NUEVE. LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO ES INEVITABLE

Existe la creencia asumida de que cierto grado de violencia, al menos, es inherente a las exigencias laborales en cualquier puesto (NTP 489).

Creencia implícita en el «contrato psicológico» (ROUSSEAU, 1995; ROUSSEAU & McLEAN PARKS, 1993; MORRISON & ROBINSON, 1997; JOHNSON & O'LEARY-KELLY, 2003) entre trabajador y organización; contrato, por el cual se asumen «niveles de obligaciones» y expectativas «anticipatorias», en un contexto de «cinismo organizacional» (DEAN, BRANDES, & DHARWADKAR, 1998) que alude a la «integridad» de la empresa (JOHNSON & O'LEARY-KELLY, 2003), por encima de cualquier evento.

Estas condiciones implícitas de la contratación que asumen la violencia como elemento necesario en el lugar de trabajo, influye en los comportamientos del trabajador, pudiendo llegar a determinar sus actitudes en la interacción, de forma bidireccional: el compromiso de los trabajadores, así como el nivel de satisfacción y la coherencia del entorno laboral en un contexto contractual de reciprocidad, posee efectos directos en los actos, y repercusiones en los resultados empresariales que, sin embargo, se olvidan considerar, a pesar de su poder de rentabilidad y ahorro, en secuelas que deriva, sobre la organización, sobre las personas, sobre los clientes y servicios.

10. MITO DIEZ. PREVENIR CUESTA MÁS QUE REPARAR EL DAÑO

Los empresarios conciben la prevención, como un coste, principalmente (NAROCKI, 2001).

Sin embargo, pocas organizaciones disponen de un sistema de control de los gastos ocasionados por efecto de actos y procesos de violencia en el lugar de trabajo. Estas deficiencias provienen de un déficit organizacional en la comprensión de qué es un acto violento, así como de cuáles son sus efectos reales, y con qué indicadores, poder determinarlos.

Los costes intangibles y tangibles así como los salariales, material dañado, procesos entorpecidos, tiempo de administración, pérdidas de producción, clima laboral, repercusiones sociales y comerciales (NAROCKI, 1999), son, sin embargo, a corto y medio plazo, los resultados:

- La disminución del rendimiento, tanto por los días de absentismo laboral, como por la cantidad y la calidad del trabajo desarrollado por la persona afectada, además del clima laboral, que puede verse afectado (PORTO, 2003).
- La pérdida de eficacia, de productividad, pérdida en calidad del producto, que afectan a la rentabilidad de la organización (NAROCKI, 1999).
- Los ingresos que dejará de percibir la organización, y los pasivos tangibles e intangibles, pueden repercutir en los resultados empresariales (PORTO, 2003),
- La pérdida de reputación de la compañía, una reducción en el número de clientes y de la valoración de la empresa en el mercado (ALSOP, 2004; PORTO y CASTROMÁN, 2005).

- La violencia en el lugar de trabajo, afecta negativamente a la formación del capital intelectual al verse reducido el compromiso de las víctimas para con la institución en la que prestan sus servicios; aunque en un primer momento, se detecte un incremento provisional (PORTO, 2001).

III. REFLEXIONES FINALES

1. La violencia en el lugar de trabajo es toda acción, incidente o comportamiento que agrede a un trabajador; puede ser cometida tanto por personas pertenecientes al lugar de trabajo, como por personas ajenas a la organización.
2. Es un fenómeno en alza, que abarca tanto la violencia física como psíquica. Entendemos que las investigaciones también deberían incluir los homicidios y demás actos vandálicos, asaltos o cualquier otro tipo de violencia que implique riesgo para la salud laboral del trabajador.
3. Es importante destacar que las víctimas son reacias a denunciar la violencia en el lugar de trabajo y no suelen acudir a la justicia al considerar que no le ayudará.
4. Las víctimas de violencia en el trabajo, suelen sufrir de un proceso de victimización a pesar de no ser culpables de lo que les sucede, sin embargo, en su mayoría se auto-responsabiliza de su situación.
5. La violencia en el trabajo puede dañar tanto a la salud las personas como a los activos empresariales y en todo caso, disminuir el valor intangible de la organización.
6. La violencia en el lugar de trabajo se puede evitar previniendo. Si bien supone un coste para la organización, la rentabilidad de la prevención se materializará tanto en los resultados tangibles como los económicos, como en intangibles: capital humano, capital intelectual o reputación.

IV. BIBLIOGRAFÍA

- ADVISORY COMMITTEE ON SAFETY, HYGIENE AND HEALTH PROTECTION AT WORK OF THE EUROPEAN COMMISSION (2001): «Opinion on Violence at the Workplace», adopted on 29 November 2001, http://europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/docs/workplace_violence_en.pdf
- AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (2002): «La violencia en el trabajo», en *Revista FACTS*, núm. 24, mayo.
- ALARCÓN VENA, M.J.; RUIZ DE ADANA Y BELLIDO, J.J. (2005): «Las agresiones al personal médico de los servicios de salud», XII Congreso Nacional de Derecho Sanitario, Jaén, Fecha de consulta: 15 de febrero de 2006 en <http://www.aeds.org/Congreso12/PONEN->

CIASCOMUNICACIONES por 10020LIBRES/Ponencias/Comunicaciones por 10020Libres/JesusAlarcon.htm

- ALSOP, R. (2004): «Corporate Scandals Hit Home», en *Wall Street Journal*, 2/19/04, B-1.
- ARAÑA *et alii* (2006 a): «Parcial, simple, complejo: subtipos de estrés postraumático pendientes de inclusión en el DSM», en *VII Congreso Virtual de Psiquiatría*, Accesible en <http://www.psiquiatria.com/articulos/pbe/24792>
- (2006 b): «Síntomas restrictivos actuales en el criterio C', TEPT-DSM: un problema clínico, psicopatológico y forense», *VII Congreso Virtual de Psiquiatría*, accesible en <http://www.psiquiatria.com/articulos/pbe/24776>
- (2006 c): «TEPT complejo en violencia de género», *VII Congreso Virtual de Psiquiatría*, accesible en <http://www.psiquiatria.com/articulos/pbe/25340/>
- (2006 d): «Insuficiencias en el TPET – DSM, a partir de la escala de evaluación del impacto de eventos», *VII Congreso Virtual de Psiquiatría*, accesible en <http://www.psiquiatria.com/articulos/pbe/24794/>
- BULMAN, R., & WORTMAN, C. B. (1977): «Attributions of blame and coping in the real world: Severe accident victims react to their lot», *Journal of Personality and Social Psychology*, núm. 35, pp. 351-363.
- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS, Doc. 1564/2/01 (2001): «La violencia en el trabajo. Dictamen». Fecha de la consulta 16 de febrero de 2006 en http://europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/docs/workplace_violence_es.pdf
- COM/2002/0118 final (2002): Comunicación de la Comisión - Cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006). Fecha de la consulta 16 de febrero de 2006 en http://europa.eu.int/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=COMfinal&an_doc=2002&nu_doc=118
- (2004): *Work and health in the EU A statistical portrait Data 1994-2002*, Comisión Europea, Luxemburgo.
- CSA (2006): *Les Français et la Justice, 17 de febrero de 2006* en <http://www.csa-tmo.fr/dataset/data2006/opi20060126e.htm>
- DEAN, J.W.; BRANDES, P. & DHARWADKAR, R. (1998): «Organizational cynicism», *Academy of Management Review*, núm. 23, pp. 341-352.
- DUHART, D.T. (2001): «Violence in the Workplace, 1993-99», en *National Crime Victimization Survey Bureau of Justice Statistics Special Report, USA*.
- DI MARTINO, V. (2000): «Violence at the Workplace: the Global Challenge», en *International Conference on Work Trauma*, Johannesburg, November, ILO, en <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/violwk/violwk.htm>
- EISELE, G.R.; WATKINS, J.P., y MATTHEWS, M.A. (1998): «Workplace Violence at Government Sites», en *American Journal of Industrial Medicine*, núm. 33, pp. 485-492.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS, (2005): *Violence, bullying and harassment in the workplace*, fecha de consulta: 17 de febrero de 2006 en <http://www.eurowork.eu.int/ewco/reports/TN0406TR01/TN0406TR01.pdf>

- FLASPÖLER, E.; REINERT, D., y BRUN, E. (2005): «Expert forecast on emerging physical risks related to occupational safety and health», European Agency for Safety and Health at Work, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities.
- HARTLEY, D.; BIDDLE, E.A., y JENKINS, E. L. (2005): «Social Cost of Workplace Homicides in the United States», 1992-2001, en *American Journal of Industrial Medicine*, núm. 47, pp. 518-527.
- HOEL, H., y COOPER, C.R. (2000): «Destructive Conflict and Bullying at Work Sponsored» by the *British Occupational Health Research Foundation* (BOHRF) UMIST, Manchester School of Management, UMIST.
- JONSON, J.L., y O'LEARY-KELLY, A.M. (2003): «The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: not all social exchange violations are created equal», *J. Organiz. Behav.*, vol. 24.
- LÓPEZ DÍEZ, R. (2002): «Riesgos psicosociales: el acoso moral en el trabajo», en <http://www.fullaudit.es/doc/doc04.htm>
- LÓPEZ CABARCOS, M.A., y VÁZQUEZ RODRÍGUEZ, P. (2005): «Mobbing en el sistema universitario gallego. El personal de administración y Servicios», en *XV Jornadas Hispano-Lusas de Gestión Científica*, Sevilla.
- MARTÍN DAZA, F., y PÉREZ BILBAO, J. (1998): «Notas técnicas de prevención (NTP) 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing», *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [en línea] <<http://internet.mtas.es/Insht/ntp/ntp476.htm/>>, fecha de la consulta 14 de febrero de 2006.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES, ESPAÑA: *V Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo (2003)*, fecha de la consulta: 15 de febrero de 2006 en http://www.mtas.es/insht/statistics/enct_5.htm
- MYERS, D.W. (1996): «The Mythical World of Workplace Violence-Or is it?», *Business Horizons*, July-August, pp. 31-36.
- MORRISON, E.W. & ROBINSON, S.L. (1997): «When employees feel betrayed: a model of how psychological contract violation develops», *Academy of Management Review*, núm. 22, pp. 226-256.
- NAROCKI FLAMINMAN, C. (1999): «Si “la prevención es rentable” ¿por qué no la han descubierto los empresarios? Una revisión de propuestas para políticas en salud laboral», en *Cuadernos de Relaciones Laborales*, pp. 101-113.
- (2001): «Investigación y tecnología en salud laboral», *XII Congreso Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL del TRABAJO (OIT) (1998): «Cuando el trabajo resulta peligroso», *Revista de Trabajo*, núm. 26, septiembre/octubre.
- (2003): *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*, OIT, Ginebra.
- (2004): *Trabajo sin riesgo y cultura de la seguridad*, OIT, Ginebra.
- Consejo internacional de enfermeras (CIE), Organización Mundial de la Salud (OMS), Internacional de Servicios Públicos (ISP) (2002): *Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la Salud*, OIT, Ginebra.

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2002): *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, OMS, Ginebra.
- PAOLI, P., y MERLLIÉ, D. (2001): «Third European Survey on Working Conditions 2000». *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, Dublín, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities.
- PÉREZ BILBAO, J., y NOGAREDA CUIXART, C. (1998): «Notas técnicas de prevención (NTP) 489» *Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. [en línea] <http://internet.mtas.es/Ins-ht/ntp/ntp489.html>. Fecha de la consulta: 15 de febrero de 2006.
- PIÑUEL y ZABALA, I. (2001): «El *mobbing* o acoso psicológico en el trabajo en España», en *Intangibles e Interdisciplinariedad. Arte Comunicaciones Visual, SL*, pp. 409-426.
- PORRAS OBESO, S.; PORTO SERANTES, N.; ARAÑA SUÁREZ, M.; GANDARILLAS González, M., y JIMENO VALDÉS, A. (2006): «Acoso Laboral en el ámbito iberoamericano. Comunicación Inicial», disponible en <http://www.psiquired.com/acosados.asp>.
- PORTO SERANTES, N (2001): «El *mobbing*, un impedimento para el desarrollo de capital intelectual en las empresas de la nueva economía», en Morabito, C. y Laguna, P. (ed): *X International Conference of European Association of Management and Business Economics*, Regio Calabria, Italia, septiembre, pp. 857-867.
- PORTO SERANTES, N. (2003): «Algunos aspectos a considerar en la contabilidad de intangibles», en *Estudios Académicos de contabilidad en homenaje a D. José Rivero Romero*, Universidad de Murcia.
- PORTO SERANTES, N., y ARAÑA SUÁREZ, A. (2003): «El acoso laboral: un punto de enlace entre la contabilidad y la psicología», en *Intangibles e Interdisciplinariedad, Arte Comunicaciones Visual, SL*, pp. 387-408.
- PORTO SERANTES, N., y CASTROMAN Diz, J.L. (2005): «Gestión de la responsabilidad social: Camino abierto por las grandes empresas al que se suman las pequeñas y medianas», en *IX Congreso Internacional de Custos*, noviembre, Brasil.
- ROUSSEAU, D.M. (1995): «Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements», Thousand Oaks, CA: Sage.
- ROUSSEAU, D.M., & McLEAN PARKS, J. (1993): «The contracts of individuals and organizations», *Research in Organizational Behavior*, núm. 15, pp. 1-47.