

## **Análisis de la Violencia Laboral en una Muestra de Trabajadores de la Frontera Norte de Chihuahua**

**María Marisela Vargas-Salgado<sup>1</sup>**

[maria.vargas@uacj.mx](mailto:maria.vargas@uacj.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-9670-5982>

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez  
México

**Blanca Ivonne Márquez-Rodríguez**

[imarquez@itcj.edu.mx](mailto:imarquez@itcj.edu.mx)

<https://orcid.org/0009-0003-4301-9414>

Tecnológico Nacional de México  
Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez  
México

### **RESUMEN**

Actualmente hablar de violencia es alarmante, es un fenómeno social que está presente y se manifiesta de diferentes formas. En México, la violencia como tal es un constructo que se encuentra en la cotidianidad. En particular, la situación de la frontera Norte de Chihuahua no es ajena a este fenómeno, ya que se presentan casos de violencia. El objetivo fue analizar si las personas han experimentado violencia laboral en el centro de trabajo. Este estudio se llevó a cabo en el sectores público y privado de la frontera Norte de Chihuahua. La investigación fue de corte cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo, se consideraron como sujetos de estudio a personas que han experimentado violencia laboral durante los últimos 6 meses, para ello se empleó una muestra no probabilística por conveniencia de 100 personas. Los resultados de este estudio indican que en su mayoría los participantes han experimentado algún tipo de violencia en el lugar de trabajo. Además, se destaca que un ambiente tóxico propicia a una relación negativa con las personas ya sea de forma directa e indirecta, y por ende esto repercute en el ambiente de trabajo y en el desempeño de los trabajadores.

***Palabras clave:*** *violencia laboral; violencia física; violencia psicológica*

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [maria.vargas@uacj.mx](mailto:maria.vargas@uacj.mx)

# **Analysis of Workplace Violence in a Sample of Workers From the Northern Border of Chihuahua**

## **ABSTRACT**

Currently talking about violence is alarming, it is a social phenomenon that is present and manifests itself in different ways. In Mexico, violence as such is a construct found in everyday life. In particular, the situation of the northern border of Chihuahua is no stranger to this phenomenon, since there are cases of violence. The objective was to analyze whether people have experienced labor violence in the workplace. This study was carried out in the public and private sectors of the northern border of Chihuahua. The research was quantitative, non-experimental, cross-cutting, and descriptive, it was considered as subjects of study to people who have experienced labor violence during the last 6 months, for this purpose a non-probabilistic sample was used for the convenience of 100 people. The results of this study indicate that participants have mostly experienced some form of violence in the workplace. In addition, it is emphasized that a toxic environment leads to a negative relationship with people either directly or indirectly, and therefore this has an impact on the working environment and the performance of workers.

**Keywords:** *workplace violence; physical violence; psychological violence*

*Artículo recibido 15 setiembre 2023  
Aceptado para publicación: 29 octubre 2023*

## INTRODUCCIÓN

Últimamente las empresas están cada vez más preocupadas en atender los índices de violencia que se presentan en el entorno organizacional. Hoy en día, los lugares de trabajo se ven afectados por incidentes que ocurren en los diferentes niveles de la organización, lo que afecta la estabilidad dentro de la misma por considerarse un problema de creciente magnitud y con efectos alarmantes tanto en las víctimas como en las organizaciones (Naseer et al., 2018). En este contexto, la violencia laboral se ha convertido en un suceso importante que debe ser analizado y atendido, con el fin de presentar alternativas que permitan disminuir su presencia en los lugares de trabajo (Spector et al., 2006).

Estadísticas internacionales revelan que la violencia laboral ha tenido un crecimiento importante y de gran dimensión (Chappell & Di Martino, 2006). Estudios realizados en diferentes países de Europa respecto a la violencia laboral, donde se incluyó violencia física y acoso sexual, revelaron resultados similares. La violencia física en el trabajo afecta a un porcentaje pequeño de la proporción activa total con un 5% y se informaron niveles superiores a la media en los Países Bajos con 10%, Francia (9%), Reino Unido 9% e Irlanda 8%. La incidencia de reportes de acoso sexual es menor al 2% en Europa, en el caso de la República Checa 10%, Noruega 7%, Turquía y Croacia 6%, Dinamarca, Suecia, Lituania y Reino Unido con 5% (Parent-Thirion, 2007). Por su parte, Di Martino (2002) refiere que existen altas tasas de agresiones psicológicas que van desde el 32.2% en Bulgaria al 67% en Australia y las tasas de violencia física en un rango de 3% en el Líbano a 17% en Sudáfrica. En España, 11% de los trabajadores de la salud han sido víctimas de agresión física mientras que el 64% estuvo expuesto a diversas amenazas, intimidación o insultos (Gascón et al., 2009).

Un estudio en Arabia Saudita mostró que el 28% de los trabajadores de atención primaria de salud, están expuestos al menos a un evento violento en su lugar de trabajo (El-Gilany et al., 2009). En Turquía la violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en un tema importante, algunos estudios en trabajadores de la salud mostraron que el 72% han estado expuestos a violencia, donde el tipo más común, fue la psicológica (Canbaz et al., 2008). Otro estudio realizado en atención primaria de salud en la parte occidental de Turquía encontró que el 49.5% de los trabajadores de este contexto laboral han experimentado violencia

en el lugar de trabajo, mayormente verbal y psicológica (Ayranci et al., 2006).

Los resultados de una encuesta que evaluó la exposición a la agresión en el lugar de trabajo en la fuerza laboral de los Estados Unidos con base a una muestra representativa de 2,508 trabajadores arrojaron que el 6% de los encuestados, que representan casi 7 millones de los trabajadores estadounidenses, experimentaron violencia en el lugar de trabajo durante el año anterior. Cerca de 1.3%, o casi 1.5 millones de trabajadores, reportaron haber experimentado actos de violencia semanalmente (Schat et al., 2006).

En América Latina, particularmente en Chile en el 2010, la encuesta Araucaria incluyó una muestra nacional de trabajadores, los resultados indican que la violencia laboral afecta a proporciones significativas y en particular a las mujeres. El acoso psicológico afectó a un 12% de mujeres y a un 10% de los hombres; un 15% de mujeres reportó agresión verbal o física en contraste con un 11% de los hombres y, por último, las mujeres duplicaron a los hombres en el reporte de acoso sexual (2,6% versus 1%) (Palma et al., 2018). En lo que atañe a México, Pando et al., (2016) encontraron que el 38.6% de los trabajadores, han sufrido violencia psicológica. Las situaciones de acoso más mencionadas por los participantes fueron la exclusión de reuniones de trabajo o toma de decisiones, ataques sobre la reputación de la persona y percepción de castigos mayores respecto a los compañeros de trabajo.

La literatura existente permite identificar que en Latinoamérica los estudios con respecto a la violencia laboral son escasos, si bien se habla de las características de los involucrados, no se trata desde el ámbito organizacional (Ansoleaga et al., 2015), no obstante, se encuentran trabajos que analizan la violencia psicológica (Palma et al., 2018; Pando et al., 2016), violencia con enfoque de género (Acharya & Stevanato, 2005; Ansoleaga et al., 2015; Cerva, 2014) y violencia en el noviazgo (Peña-Cárdenas et al., 2013; Rivera-Rivera et al., 2006).

Cabe destacar que la violencia laboral está presente en los centros de trabajo de todo el mundo, este fenómeno puede desencadenar una variedad de efectos físicos y emocionales en las víctimas como ira, conmoción, miedo, agotamiento, depresión, ansiedad, estrés, alteraciones del sueño, pérdida de autonomía y malas relaciones (Di Martino, 2002; Dois, 2012; Spector et al., 2006; Uribe et al., 2016). Por ello la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2019) en la NOM-035, señala que esta norma “tiene como

objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (p. 1). Por lo expuesto anteriormente, esta investigación tuvo como objetivo analizar si las personas que trabajan en el sector público y privado de la frontera Norte de Chihuahua han experimentado violencia laboral en el centro de trabajo.

## **MARCO TEÓRICO**

### **Violencia**

En las últimas décadas, la violencia se ha interpretado de diferentes maneras, hablar de ella es preocupante, ya que ésta prevalece en los diferentes entornos y en magnitudes nunca vistas (Briceño-León & Zubillaga, 2002). En este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) define la violencia como todo acto que causa daño, ya sea físico, sexual, o psicológico. Además, se conoce como el uso intencional de fuerza o de poder, amenazado o real, contra uno mismo, contra otra persona, grupo o comunidad, que resulte o que tenga una alta probabilidad de resultar con lesiones, muerte, daño psicológico o privación (Krug et al., 2002). Para, la Organización Internacional del Trabajo [OIT], Consejo Internacional de Enfermeras [CIE], Organización Mundial de la Salud [OMS] e Internacional de Servicios Públicos [ISP] (OIT et al., 2002) la violencia se manifiesta tanto de forma física como psicológica, la cual va desde ataques físicos hasta insultos verbales, *mobbing* y acoso, incluido el acoso sexual y racial. Por su parte Di Martino (2003), señala que existen diferentes términos que frecuentemente se relacionan con la violencia, entre ellos se encuentra ataque, amenaza, abuso, acoso y *bullying*. En la literatura es posible identificar diversos tipos de violencia, entre ellas se encuentran la física, psicológica, sexual, económica, patrimonial y laboral (Acevedo, 2012; Buvinic et al., 1999; Comisión Nacional de los Derechos Humanos [CNDH], 2020).

Es de resaltar que la presencia de cualquier tipo de violencia puede ser un indicativo que contribuye de forma negativa en el bienestar de las personas (Hesketh et al., 2003). En particular la laboral [física y psicológica] afecta negativamente la salud y productividad de los empleados (Mayhew et al., 2004). Además de que las mujeres en el entorno laboral son más propensas a ser víctimas de algún tipo de violencia en el lugar de trabajo, destacando entre ellas la violencia sexual, además de sufrir de discriminación y

desigualdad de oportunidades (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). Por otra parte, la violencia provoca secuelas en la salud que va desde síntomas diversos como: cefaleas, insomnio, gastritis, depresión, angustia, hasta problemas en las relaciones interpersonales y ausentismo laboral (Acevedo, 2012).

### **Violencia laboral**

La OIT et al., (2002) definen la violencia y la agresión como incidentes en los que el personal es acosado, amenazado o agredido en circunstancias relacionadas con su trabajo. Se considera como violencia laboral a toda aquella conducta negativa hacia el trabajador, que pueden dañar su integridad y que se caracteriza por la agresividad, lo cual repercute en la salud y bienestar de las personas (Di Martino, 2002; Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2014). Además, involucra intimidación, agresiones y amenazas (Mayhew et al., 2004). La Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2019) señala que, para los efectos de la Ley Federal del Trabajo, en su artículo 3o Bis, se considera “como el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas” (p. 2)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) señala en el artículo 1 del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) que:

la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género (párr. 1).

Al respecto, la CNDH (2020) en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su artículo 11 refiere que:

La negativa ilegal a contratar a la Víctima o a respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo; la descalificación del trabajo realizado, las amenazas, la intimidación, las humillaciones, las conductas referidas en la Ley Federal del Trabajo, la explotación, el

impedimento a las mujeres de llevar a cabo el período de lactancia previsto en la ley y todo tipo de discriminación por condición de género (p.5).

El Departamento de Relaciones Industriales del Estado de California (1995), divide los episodios violentos en tres grupos considerando las personas implicadas y el tipo de interacción que se genera entre ellas, señalan que: En el *grupo 1*- el agresor no tiene una relación comercial legítima con el lugar de trabajo y generalmente ingresa al lugar de trabajo afectado para cometer un robo u otro acto criminal. En el *grupo 2* - el agresor es el destinatario o el objeto de un servicio proporcionado por el lugar de trabajo afectado o la víctima, por ejemplo, el agresor es un cliente actual o anterior, paciente, cliente, pasajero, sospechoso de un delito, preso o prisionero. Finalmente, en el *grupo 3*, el agresor tiene alguna participación relacionada con el empleo y con el lugar de trabajo afectado, por lo general, esto implica una agresión por parte de un empleado o superior actual o anterior; por un familiar o amigo; o alguna otra persona que tenga una disputa con algún empleado del lugar de trabajo afectado.

La violencia laboral solo es una parte de los muchos problemas que se presentan en un contexto laboral, si bien los empleados son víctimas de violencia, la psicológica es la que más predomina en el lugar de trabajo, sin embargo, la violencia física está presente, pero con menor frecuencia (Baron & Neuman, 1996). Es así, que ésta se ostenta en el código penal de los diferentes países, es decir en él se otorga protección legal a la víctima y castiga al perpetrador (Mayhew et al., 2004).

La OIT (2019) señala en el artículo 2 del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) que:

El presente Convenio protege a los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de los trabajadores asalariados según se definen en la legislación y la práctica nacionales, así como a las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual, las personas en formación, incluidos los pasantes y los aprendices, los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo, y los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador (párr. 4).

La presencia de cualquier tipo de violencia puede ser un indicativo que contribuye en el clima organizacional (Hesketh et al., 2003). Se han identificado diversos efectos psicológicos al ser víctima de

violencia en el trabajo como estrés, trastornos del sueño, ansiedad, nerviosismo, irritabilidad, temor, entre otros y un deterioro en las relaciones interpersonales, así como también consecuencias organizacionales como absentismo laboral, disminución del compromiso con la organización, abandono del puesto de trabajo, insatisfacción laboral, baja productividad, ausentismo, mala calidad en el trabajo, incluso abuso de drogas (Liang et al., 2015; Mento et al., 2020; Parra & Acosta, 2010). Es así como la disminución de la satisfacción laboral, reducción de la moral, compromiso, eficiencia, aumento del agotamiento y la rotación del personal, podrían ser algunos de los costos indirectos de la violencia laboral (Merecz et al., 2006).

Cabe destacar que existen diversos organismos que promueven la no violencia laboral y protegen al empleado de no ser víctimas de ello en el centro de trabajo, entre ellas se encuentra organismos internacionales como la OIT, la cual está dedicada a la promoción de la justicia social, de los derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente, persiguiendo su misión fundadora: la justicia social es esencial para la paz universal y permanente (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021). Por su parte la OMS aprobó en mayo del 2014 un plan de acción mundial centrada en la violencia que aborda acciones comunes relevantes para todo tipo de violencia interpersonal (World Health Organization [WHO], 2016). La STPS organismo nacional, se ha comprometido a cuidar la salud integral de los trabajadores del país, y con ello, persigue incitar que esto repercuta en un incremento de la productividad y competitividad de las empresas mexicanas con el objetivo de lograr un desarrollo económico sostenible en el país (Secretaría de Trabajo y Previsión Social [STPS], 2015).

## **METODOLOGÍA**

Esta investigación fue de corte cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo, se consideraron como sujetos de estudio a personas que experimentaron violencia laboral durante los últimos 6 meses, que trabajaban en empresas de giro comercial, gubernamental, industrial y de servicios. Para ello se empleó una muestra no probabilística por conveniencia de 100 personas. Los datos fueron recabados a través de una encuesta, la cual se aplicó vía online a cada uno de los participantes, durante los meses de septiembre y octubre de 2020.

El constructo violencia laboral se midió a través de una escala validada, la cual fue posible identificar en la literatura existente. Para ello se desarrolló un instrumento con base en el proyecto sectorial de salud propuesto por la OIT et al., (2002), el instrumento integró 25 preguntas: 7 sobre datos demográficos y 18 respecto al lugar de trabajo, tipos de violencia y factores relacionados con la violencia. Para ello, se dieron opciones de respuesta para cada uno de los ítems, en algunos casos se utilizó escala tipo Likert con opciones de respuesta que va desde "nada" hasta "bastante", o desde "nada molesto" hasta "extremadamente molesto". Los datos recabados fueron analizados a través de la herramienta de análisis estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* [SPSS] versión 23.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la tabla 1 se presentan las características sociodemográficas de los participantes. Los datos exhiben que el 86% corresponde a mujeres y el 14% a hombres. Con respecto a la edad el 49% tiene entre 31 y 40 años. El 41% dice ser soltera, seguido del 37% que manifiesta estar casado (a). El 83% de los sujetos tiene una carrera profesional, es decir cuenta con una licenciatura o maestría, mientras que el 33% ocupa una posición laboral como otra (entre ellas se encuentran posiciones administrativas). Por otro lado, el 46% dice tener entre 1 a 5 años de antigüedad laboral, y el 43% labora en empresas dedicadas a servicios profesionales.

**Tabla 1**  
Características sociodemográficas de los participantes n=100

Características	%	Características	%
<b>Género</b>		<b>Edad</b>	
Hombre	14	18 a 25 años	14
Mujer	86	26 a 30 años	16
<b>Estado civil</b>		31 a 35 años	23
Soltero	41	36 a 40 años	26
Casado	37	Más de 40 años	21
Unión libre	19	<b>Escolaridad</b>	
Viudo	3	Bachillerato	7
<b>Posición laboral</b>		Licenciatura trunca	10
Asistente/Auxiliar	22	Licenciatura terminada	50
Técnico	7	Maestría	33
Supervisor	7	<b>Antigüedad laboral</b>	

Ingeniero	13	Menos de 1 año	10
Gerente de área	18	1 a 5 años	46
Otra	33	6 a 10 años	27
<b>Giro de la empresa</b>		Mas de 10 años	17
Comercial	13		
Gubernamental	18		
Industrial/Manufactura	26		
Servicios	43		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2 se aprecia que al 34% de los participantes les preocupa poco ser víctimas de violencia en su entorno laboral, mientras que al 22% les preocupa algo, seguido del 18% que les preocupa bastante, y al 3% les preocupa mucho ser víctimas de violencia, sin embargo, el 23% de los trabajadores no están preocupados en lo absoluto de ser víctimas o estar expuestos a un ambiente tóxico de violencia.

**Tabla 2**  
Preocupación en ser víctimas de violencia

	Nada	Poco	Algo	Mucho	Bastante
Me preocupa ser víctima de violencia laboral en mi empleo actual	23%	<b>34%</b>	22%	3%	18%

Fuente: Elaboración propia.

Se destaca que el sector donde los empleados están más expuestos a ser víctimas de violencia laboral es el gubernamental, seguido del industrial, se piensa que las actividades y responsabilidades que las personas realizan, pudieran estar relacionadas a este fenómeno de violencia en el lugar de trabajo, no obstante en el sector comercial los participantes manifestaron no estar expuestos a este fenómeno de agresiones y maltratos laborales, otro sector que destaca es el de servicios con un 97.68%, siendo este sector el de mayor participantes, es decir solo una persona de 43 ha estado expuesta a violencia laboral (ver tabla 3).

**Tabla 3**

Exposición a la violencia en el lugar de trabajo en diferentes sectores laborales

Sector	Exposición		No exposición	
	n	%	n	%
Comercial (n=13)	0		13	100.0
Gubernamental (n=18)	3	16.66	15	83.34
Industrial/manufactura (n=26)	3	11.53	23	88.47
Servicios (n=43)	1	2.32	42	97.68

Fuente: Elaboración propia.

Es de resaltar que el 55% de los participantes refieren que en su lugar de trabajo existen procedimientos para reportar la violencia laboral, el 62% dice que en caso de ser víctimas tienen la confianza de realizar el reporte en la instancia encargada de atender dicha situación. El 90% de los sujetos refieren que en los últimos 6 meses no han sido afectados físicamente en el contexto laboral. No obstante, el 5% de los sujetos señalan que, de 2 a 4 veces durante los últimos 6 meses laborales, han sido afectados físicamente, mientras que el 3% dicen que varias veces durante un mes. Con respecto a la violencia psicológica, el 77% dice que nunca han experimentado violencia psicológica en el lugar de trabajo. Por otra parte, el 23% afirma que desafortunadamente ha tenido malas experiencias de violencia verbal en el trabajo durante los últimos 6 meses, donde el 7% dice que de 2 a 4 veces en un mes y el 7% varias veces en este mismo periodo de tiempo (ver tabla 4).

**Tabla 4**

Violencia laboral durante los últimos 6 meses

Frecuencia	Violencia física	Violencia psicológica
	%	%
Ninguna	90	77
Una vez	1	3
Una vez por semana	0	1
Varias veces en el mes	3	7
2 a 4 veces al mes?	5	7
5 a 10 veces al mes?	1	4
Diariamente	0	1

Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que del 10% de los participantes que de alguna manera fue afectado físicamente, el 1% señala que fue lastimado con algún objeto. Por otra parte, los participantes refieren que fueron afectados ya sea por un compañero, jefe de departamento, supervisor o bien por alguna persona ajena a la relación laboral tanto de forma física como verbal, se destaca que el 3% ha sido afectado físicamente tanto por el supervisor o gerente, con respecto a la violencia verbal se destaca que el 11 % ha sido violentado por el supervisor o gerente, es de resaltar que en ambos casos prevalece la agresión por parte del supervisor o gerente (ver tabla 5).

**Tabla 5**  
Afectación de violencia

Provocada por	Violencia física	Violencia psicológica
	%	%
Compañero	2	7
Jefe de departamento/jefe de grupo	1	3
Supervisor/gerente	4	11
Otro	3	2
	<b>10</b>	<b>23</b>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se enlistan algunas acciones las cuales fueron tomadas por las personas afectadas en su lugar de trabajo, en ellas se destaca que las víctimas le dicen a sus amigos o familia, aun y cuando en algunos centros de trabajo cuentan con procedimientos e instancias para reportar los actos de violencia, sin embargo, algunos empleados optan por no tomar ninguna acción o bien lo comentan con algún colega o mando superior. Los datos muestran que la violencia psicológica es la que más predomina en el entorno laboral, por ello se toman más acciones con la finalidad de erradicar la problemática, no obstante, aun y cuando en la violencia física también se toman las mismas acciones, ésta se presenta en menor grado.

**Tabla 6**

Acciones tomadas ante un incidente de violencia laboral

<b>Acción</b>	<b>Física %</b>	<b>Psicológica %</b>
No tome ninguna acción	2	9
Le dije a la persona que se detuviera	2	9
Le dije a mis amigos/familiares	3	13
Le dije a un colega	2	6
Busqué ayuda del sindicato	1	2
Lo reporté a un mando superior del staff	2	2
Pretendí intentar que nada sucedió	0	6
Intenté defenderme físicamente	0	1
Sufrí persecución	0	1
Otro	3	3
	<b>15</b>	<b>52</b>

Fuente: Elaboración propia.

Cuando los empleados experimentan violencia física o verbal, o perciben que ésta existe en el lugar de trabajo, por lo general se presenta una serie de problemas y quejas de los sujetos ante tal situación. Con respecto a la violencia física, los resultados revelan que el 8% de los participantes manifiestan algún problema o quejas en respuesta a experiencias estresantes de la vida con respecto al incidente, se destaca que el 5% se siente un poco molesto al tener recuerdos repetidos y perturbadores, pensamientos o imágenes del ataque, con respecto al evento que sucedió en el lugar de trabajo, por otra parte el 3% se siente un poco molesto al evitar pensar o hablar sobre el ataque o evitar tener sentimientos relacionados con este, el 3% de los sujetos dice estar un poco molesto al tener que estar alerta y atento a cualquier situación que pudiera presentarse en el lugar de trabajo o en alguna actividad relacionada con este, se considera una situación sumamente desagradable y más que en estos tiempos persisten estos problemas de violencia. Finalmente, el 3% se siente un poco molesto al sentir que todo lo que hizo para evitar ser víctima de violencia fue un esfuerzo. Luego, en lo que concierne a la violencia verbal de acuerdo con los sujetos el 19% ha tenido algún problema o queja y éstos se sienten moderadamente molestos al: recordar la situación o bien al tener pensamientos de imágenes del evento (9%), evitar hablar y tener sentimientos relacionados con el incidente

(7%), estar atento y alerta (7%) y sentir que todo lo que hicieron fue un esfuerzo en vano (6%)

Se considera que los procedimientos no son del todo benévolos para la empresa y en especial para las víctimas, ya que se siguen presentando problemas de violencia, es preocupante que exista violencia laboral y más aún que algunos participantes han experimentado tanto violencia física como verbal. Además de los afectados físicamente, el 5% manifestaron que el superior no ofreció ningún apoyo a los afectados, el 2% señaló que éste le dio la oportunidad de hablar del evento y el 1% dijo que recibió asesoramiento por parte de su superior. Los afectados señalan que no reportaron o comentaron nada del incidente a otros, ya que se sentía culpable (1%), no fue importante (1%), no supo cómo reportarlo (1%), temor a las consecuencias negativas (4%) y por otra situación (1%). Con respecto a la violencia verbal el 12% dice que el superior no ofreció apoyo alguno ante la situación, el 5% manifiesta que le dio oportunidad de hablar el evento, el 2% le dio oportunidad de realizar reporte de la situación y el 1% dice que el superior le dio consuelo. Los afectados señalan que no comentaron nada a otros porque les pareció inútil (9%), por temor a consecuencias negativas (5%), se sintieron avergonzados (2%), no lo consideraron importante (2%) y no supieron cómo reportarlo (2%).

**Tabla 7**

Problemas y quejas que las personas a veces tienen en respuesta a experiencias estresantes de la vida como el incidente que sufrió.

Problemas y quejas						
	Nada molesto	Un poco molesto	Moderadamente molesto	Bastante molesto	Extremadamente molesto	
<b>Física</b>						
1. Al tener recuerdos repetidos y perturbadores, pensamientos o imágenes del ataque.	1%	5%	2%	0%	0%	8%
2. Al evitar pensar o hablar sobre el ataque o evitar tener sentimientos relacionados con este.	1%	3%	3%	0%	1%	8%
3. Al estar súper alerta o estar atento y en guardia.	2%	3%	2%	0%	1%	8%
4. Al sentir que todo lo que hice fue un esfuerzo.	2%	3%	2%	1%	0%	8%

<b>Verbal</b>						
1. Al tener recuerdos repetidos y perturbadores, pensamientos o imágenes del ataque.	2%	6%	<b>9%</b>	2%	0%	19%
2. Al evitar pensar o hablar sobre el ataque o evitar tener sentimientos relacionados con este.	5%	5%	<b>7%</b>	2%	0%	19%
3. Al estar súper alerta o estar atento y en guardia.	6%	3%	<b>7%</b>	2%	1%	19%
4. Al sentir que todo lo que hice fue un esfuerzo.	5%	5%	<b>6%</b>	1%	2%	19%

Fuente: Elaboración propia.

El 89% de los participantes expresa que en los últimos seis meses no ha presenciado incidentes de violencia física en el lugar de trabajo. Sin embargo, el 11% dice que ha presenciado este tipo de incidentes, del cual el 10% dice que al menos una vez y 1% refiere que diariamente durante los últimos seis meses. Aun y cuando se aprecia un porcentaje relativamente bajo, es preocupante este tipo de incidentes de violencia en el entorno laboral. Por otra parte, con respecto a la violencia verbal, el 74% dice que no ha experimentado violencia laboral en su centro de trabajo, pero el 26% dice que ha tenido esa experiencia desagradable.

## **CONCLUSIONES**

Este trabajo de investigación tuvo como propósito analizar si las personas han experimentado violencia laboral en el centro de trabajo, la preocupación por parte de las víctimas de dicha violencia, frecuencia a la que se han encontrado expuestas, principales daños, así como las acciones tomadas por los empleados o si se han enfrentado a algún problema a causa de esto. El estudio valoró si los empleados que laboran en el sectores público y privado de la frontera Norte de Chihuahua han experimentado violencia laboral durante los últimos seis meses laborales. Los hallazgos relevan que a los participantes les preocupa poco ser víctimas de violencia laboral en el centro de trabajo, se destaca que en el sector donde más prevalece este fenómeno laboral es en el gubernamental y en la industria de manufactura.

A semejanza de hallazgos previos, en el contexto de estudio la violencia psicológica es la que más predomina en comparación a la violencia física que sufren los empleados en el contexto comercial, gubernamental, industrial y de servicios (Ansoleaga et al., 2015). Se encontró que los supervisores, gerentes y compañeros de trabajo son los que más ejercen la violencia laboral en los subalternos y compañeros de

trabajo, al igual que en estudios previos (Gallant-Roman, 2008; Lanza et al., 2006) ya que algunas de las víctimas toman alguna acción ante dicho evento como: decirle a un amigo, a un familiar, a un colega o bien no toman alguna acción o pretenden hacer como que nada ocurrió. Además de que esto ha generado ciertos daños o problemas en los trabajadores que han experimentado violencia, sobre todo la psicológica, ya que la mayoría expresaron sentirse moderadamente molestos al momento de tener recuerdos sobre el incidente vivido o al evitar tener pensamientos al respecto, mientras que las víctimas de violencia física solamente se sienten un poco molestas.

Igual que otros trabajos de investigación tiene sus propias limitantes, ya que se consideró un diseño no probabilístico y transversal. Por lo cual resulta conveniente utilizar muestras probabilísticas y longitudinales, además de incluir otros contextos laborales, así como tomar en cuenta el tipo de contrato del trabajador, de forma que se pudieran enriquecer los resultados. Investigaciones futuras podrían relacionar este mismo constructo con el conocimiento de los derechos laborales por parte del trabajador, ya que este trabajo mostró que la mayoría de las personas víctimas de violencia laboral, lo que hicieron fue comunicarlo únicamente a su familia y amigos o no tomaron alguna acción, mientras que solamente dos personas realizaron un reporte, desconociendo si éstos conocían o no sus derechos como trabajadores. Por lo que, sería interesante analizar si estas acciones tienen alguna relación con el conocimiento de sus derechos o temen por alguna represalia.

Se considera que con este tipo de investigaciones, se podría avanzar en las acciones para disminuir los índices de violencia laboral, además de permitir a las empresas y representantes laborales promover prácticas que contribuyan en erradicar y evitar la violencia en el lugar de trabajo (Gallant-Roman, 2008), con la finalidad de garantizar un entorno laboral favorable libre de violencia, esto a través de la capacitación, proporcionar mayor información para los empleados, promover el respeto entre los miembros de la organización, promover un ambiente de confianza con apertura de comunicación, de forma que se logre una convivencia laboral sana. Ya que como se mencionó anteriormente, la violencia laboral mayormente experimentada fue la psicológica, siendo ésta ejercida por parte de gerentes, supervisores y compañeros.

Se espera que las organizaciones puedan emplear esta información con el fin de promover un mejor clima laboral, es decir, proporcionar un ambiente laboral en donde los trabajadores se puedan desempeñar de una forma satisfactoria y evitar que la violencia laboral impacte sobre la productividad y la calidad del trabajo realizado. Ya que, de lo contrario, esto puede llevar a que los trabajadores disminuyan su desempeño, que abandonen su lugar de trabajo, se incrementen los índices de ausentismo o que se genere mala reputación de la organización por este tipo de problemas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo, D. (2012). Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura. *Salud de los Trabajadores*, 20(2), 167-177.
- Acharya, A. K., & Stevanato, A. S. (2005). Violencia y tráfico de mujeres en México: una perspectiva de género. *Revista Estudios Feministas*, 13, 507-524.
- Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C., & Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Vertex Revista Argentina de Psiquiatría*, 26(1), 444-452.
- Ayranci, U., Yenilmez, C., Balci, Y., & Kaptanoglu, C. (2006). Identification of Violence in Turkish Health Care Settings. *Journal of Interpersonal Violence*, 21(2), 276-296. doi: <https://doi.org/10.1177/0886260505282565>
- Baron, R. A., & Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22(3), 161-173. doi: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996\)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q)
- Briceño-León, R., & Zubillaga, V. (2002). Violence and Globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19-37. doi: <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Buvinic, M., Morrison, A., & Shifter, M. (1999). La violencia en América Latina y el Caribe: un marco de referencia para la acción: Inter-American Development Bank.
- Departamento de Relaciones Industriales del Estado de California. (1995). Types of workplace of violence events. Retrieved 7 enero, 2021, from [https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh\\_publications/worksecurity.html](https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/worksecurity.html)

- Canbaz, S., Dündar, C., Dabak, S., Sünter, A. T., Pekşen, Y., & Cetinoğlu, E. C. (2008). Violence towards workers in hospital emergency services and in emergency medical care units in Samsun: an epidemiological study. *Ulusal travma ve acil cerrahi dergisi = Turkish journal of trauma & emergency surgery: TJTES*, 14(3), 239-244.
- Cerva, D. (2014). Participación política y violencia de género en México. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 59, 117-140.
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2020). Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Retrieved 27 diciembre, 2020, from [https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley\\_GAMVLV.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_GAMVLV.pdf)
- Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*: International Labour Organization.
- Di Martino, V. (2002). *Workplace violence in the health sector: Country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study*.
- Di Martino, V. (2003). *Relationship between work stress and workplace violence in the health sector*. Geneva.
- Dois, A. M. (2012). Hostigamiento laboral: amenaza permanente para enfermería. *Enfermería Global*, 11(28), 120-136.
- El-Gilany, A.-H., El-Wehady, A., & Amr, M. (2009). Violence Against Primary Health Care Workers in Al-Hassa, Saudi Arabia. *Journal of Interpersonal Violence*, 25(4), 716-734. doi: <https://doi.org/10.1177/0886260509334395>
- Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., González-Andrade, J. F., Santed, M. Á., Casalod, Y., & Rueda, M. Á. (2009). Aggression Towards Health Care Workers in Spain: A Multi-facility Study to Evaluate the Distribution of Growing Violence Among Professionals, Health Facilities and Departments. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 15(1), 29-35. doi: <https://doi.org/10.1179/107735209799449707>
- Gallant-Roman, M. A. (2008). Strategies and tools to reduce workplace violence. *AAOHN journal*, 56(11), 449-454.

- Hesketh, K. L., Duncan, S. M., Estabrooks, C. A., Reimer, M. A., Giovannetti, P., Hyndman, K., & Acorn, S. (2003). Workplace violence in Alberta and British Columbia hospitals. *Health Policy, 63*(3), 311-321. doi: [https://doi.org/10.1016/S0168-8510\(02\)00142-2](https://doi.org/10.1016/S0168-8510(02)00142-2)
- Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L., & Zwi, A. B. (2002). The world report on violence and health. *The Lancet, 360*(9339), 1083-1088. doi: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(02\)11133-0](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(02)11133-0)
- Lanza, M. L., Zeiss, R. A., & Rierdan, J. (2006). Non-physical violence: a risk factor for physical violence in health care settings. *AAOHN journal, 54*(9), 397-402.
- Liang, Y., Wang, H., & Tao, X. (2015). Quality of life of young clinical doctors in public hospitals in China's developed cities as measured by the Nottingham Health Profile (NHP). *International Journal for Equity in Health, 14*(1), 85. doi: <https://doi.org/10.1186/s12939-015-0199-2>
- Mayhew, C., McCarthy, P., Chappell, D., Quinlan, M., Barker, M., & Sheehan, M. (2004). Measuring the Extent of Impact from Occupational Violence and Bullying on Traumatized Workers. *Employee responsibilities and rights journal, 16*(3), 117-134. doi: <https://doi.org/10.1023/B:ERRJ.0000038648.08568.46>
- Mento, C., Silvestri, M. C., Bruno, A., Muscatello, M. R. A., Cedro, C., Pandolfo, G., & Zoccali, R. A. (2020). Workplace violence against healthcare professionals: A systematic review. *Aggression and Violent Behavior, 51*, 101381. doi: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2020.101381>
- Merecz, D., Rymaszewska, J., Mościcka, A., Kiejna, A., & Jarosz-Nowak, J. (2006). Violence at the workplace—a questionnaire survey of nurses. *European Psychiatry, 21*(7), 442-450. doi: <https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2006.01.001>
- Naseer, S., Raja, U., Syed, F., & Bouckenooghe, D. (2018). Combined effects of workplace bullying and perceived organizational support on employee behaviors: does resource availability help? *Anxiety, Stress, & Coping, 31*(6), 654-668. doi: <https://doi.org/10.1080/10615806.2018.1521516>
- Organización Mundial de la Salud (2017). Violencia contra la mujer. Retrieved 8 enero, 2021, from <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>

- Organización Internacional del Trabajo. (2019). C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). Retrieved 7 enero, 2021, from [https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C190#A1](https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190#A1)
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Las mujeres tienen más del doble de probabilidad de sufrir violencia y acoso sexual en el ámbito laboral. Retrieved 7 enero 2021, 2021, from [https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS\\_738153/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_738153/lang--es/index.htm)
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). Misión e impacto de la OIT. Retrieved 14 enero, 2021, from <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud e Internacional de Servicios Públicos (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Palma, A., Ahumada, M., & Ansoleaga, E. (2018). ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as? *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-13. doi: <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1288>
- Pando, M., Aranda, C., Salazar, J. G., & Torres, T. M. (2016). Prevalencia de violencia psicológica y acoso laboral en trabajadores de Iberoamérica. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), 39-45.
- Parent-Thirion, A. (2007). Fourth European Working Conditions Survey. Violence, harassment and discrimination in the workplace. <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>, 8, 35-40.
- Parra, L., & Acosta, M. (2010). La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. Una revisión sistemática. *Entramado*, 6(1), 158-172.
- Peña-Cárdenas, F., Zamorano-González, B., Hernández-Rodríguez, G., de la Luz Hernández-González, M., Vargas-Martínez, J. I., & Parra-Sierra, V. (2013). Violencia en el noviazgo en una muestra de jóvenes mexicanos. *Revista costarricense de psicología*, 32(1), 27-40.

- Rivera-Rivera, L., Allen, B., Rodríguez-Ortega, G., Chávez-Ayala, R., & Lazcano-Ponce, E. (2006). Violencia durante el noviazgo, depresión y conductas de riesgo en estudiantes femeninas (12-24 años). *Salud Pública de México*, 48, s288-s296.
- Schat, A. C. H., Frone, M. R., & Kelloway, E. K. (2006). Prevalence of Workplace Aggression in the U.S. Workforce: Findings from a National Study *Handbook of workplace violence*. (pp. 47-89). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. . Retrieved 2021, 11 enero, from <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Federal/pdf/wo99824.pdf>
- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (2015). Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), tiene el objetivo de crear una nueva cultura de salud laboral en el país. Retrieved 14 enero, 2021, from <https://www.gob.mx/stps/articulos/conoce-el-programa-de-bienestar-emocional-en-el-trabajo>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2019). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. Retrieved 14 enero, 2021, from <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>
- Spector, P., Fox, S., & Domagalski, T. (2006). Emotions, violence and counterproductive work behavior. *Handbook of workplace violence*, 29-46.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2019). Ley Federal del Trabajo. Retrieved 11 enero, 2021, from [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_020719.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf)
- Uribe, J. F., García, A., Castillo, I., & Barrera, P. Y. (2016). La escala mexicana de acoso en el trabajo (EMAT): Violencia laboral, factores psicosomáticos y clima laboral, un estudio confirmatorio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 30(2), 161-182.

World Health Organization (2016). *Global plan of action to strengthen the role of the health system within a national multisectoral response to address interpersonal violence, in particular against women and girls, and against children*. Geneva, Switzerland: World Health Organization.