

# Efecto de la violencia en el trabajo en los trastornos psicosomáticos y la calidad de vida en el trabajo<sup>1</sup>

## Effect of violence at work on psychosomatic disorders and quality of life at work

Juana Patlán Pérez  
Facultad de Psicología  
UNAM

El objetivo de esta investigación es identificar el efecto que tiene la violencia en el trabajo en los trastornos psicosomáticos y la calidad de vida en el trabajo (CVT) en una muestra de trabajadores de una empresa manufacturera. Se realizó una investigación transversal, ex post facto y explicativa. Se obtuvo una muestra estratificada de 138 trabajadores. Se utilizó la Escala de Violencia en el Trabajo (EVT) de Uribe (2013) y la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) de Patlán (2016). Se realizó el análisis de regresión lineal múltiple. Se identificaron los niveles de violencia laboral. De manera global, solo el 26.08% de la muestra no refiere presentar violencia laboral. Los resultados indican que algunos factores de violencia en el trabajo tienen un efecto significativo en los trastornos psicosomáticos. La violencia en el trabajo tiene efectos significativos en la CVT. Estos resultados ponen en evidencia la presencia de violencia en el trabajo en la organización y la necesidad de identificar y realizar intervenciones para atender y prevenir esta problemática.

*Palabras clave:* Violencia en el trabajo; Calidad de vida laboral; Salud ocupacional.

Autor para correspondencia: Juana Patlán Pérez. Facultad de Psicología de la UNAM. Av. Universidad 3004, Col. Copilco-Universidad, Delegación Coyoacán, C.P. 04510, México, D.F. Tel: (55) 56222276, E-mail: patlanjuana@hotmail.com

<sup>1</sup>Este trabajo forma parte del Proyecto PAPIIT IN306716 "Impacto de factores psicosociales y organizacionales en la salud ocupacional de trabajadores mexicanos", financiado por la DGAPA-UNAM, México.

The objective of this research is to identify the effect that violence at work has on psychosomatic disorders and the quality of life at work in a sample of workers of a manufacturing company. A cross-sectional, *expost-facto* and explanatory investigation was carried out. A stratified sample of 138 workers. The Workplace Violence Scale of Uribe (2013) and the Work Life Quality Scale of Patlán (2016) were used. The multiple linear regression analysis was performed. 26.08% of the sample refers not to present violence at work. The results indicate that some factors of violence at work have a significant effect on psychosomatic disorders. The violence at work has significant effects on quality of life work. These results highlight the presence of violence at work in the organization and the need to identify and carry out interventions to address and prevent this problem.

*Keywords:* Violence at work; Workplace violence; Quality of life at work; Occupational health.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) define a la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder de una persona expresados en forma de amenazas, contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad, que logra causar daño o tiene muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

La violencia se considera un problema de salud pública que está presente en diferentes contextos de la sociedad. En la literatura se identifican múltiples tipos de violencia, López (2012) señala la auto-violencia (competir con uno mismo), la violencia del cotidiano y la violencia en las organizaciones (López, 2012). Existen otros tipos de violencia tales como violencia estructural, violencia directa y violencia cultural (Galtug, 1990; OIT, 2002).

Por su parte, Caballero y Ramos (2004) señalan la violencia autoinfringida, la violencia interpersonal, la violencia organizada, la violencia en adolescentes, la violencia contra las mujeres, la violencia familiar, la violencia laboral, entre otros tipos. Chappell y Di Martino (2006) hacen referencia a la violencia física, sexual, psicológica y económica.

En el ámbito laboral destaca la violencia intrusiva, la violencia relacionada con el servicio, la violencia de relaciones y la violencia organizativa (Gimeno, Grandío, & Marqués, 2012). También en el ámbito laboral se identifican la violencia física y psicológica en el trabajo (Caballero & Ramos, 2004). Dentro de la violencia psicológica se ubica el acoso psicológico o mobbing el cual es un fenómeno silencioso que afectan de forma negativa a los trabajadores y a la organización donde trabajan.

La violencia en el trabajo representa una amenaza para la productividad y el trabajo decente (OIT, 2004). En las organizaciones, la violencia laboral no es un problema individual ni asilado, más bien se trata de un problema estructural y estratégico que es prioritario atender (OIT, 2002).

Si bien las organizaciones y los entornos laborales debieran ser psicológica y mentalmente saludables, la realidad es que muchas organizaciones están enfocadas a la productividad, la eficiencia y la competitividad, así como al logro de objetivos y metas. En el contexto actual de globalización y constante

competitividad parece que se han favorecido socialmente problemáticas tales como el cansancio, la presión y sobrecarga en el trabajo, y son vistas como algo común en el trabajo y con lo que debemos aprender a vivir (Letelier, Navarrete, & Farfán, 2014). Sin embargo, una de las metas de las organizaciones debería estar centrada en la salud ocupacional, el bienestar en el trabajo y la calidad de vida laboral de sus trabajadores en donde se erradiquen problemáticas tales como la violencia laboral.

En México el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (Presidencia de la República, 2014) y la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 Factores de Riesgo Psicosocial, Intervención y Prevención (STPS, 2018) consideran a la violencia laboral como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador que pueden dañar su integridad o salud.

Tanto la violencia en el trabajo como el acoso laboral comienzan a regularse para que estas problemáticas puedan identificarse, atenderse y prevenirse en las organizaciones mexicanas.

Para ello en 2016 fue publicado el Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y el acoso sexual en las dependencias y entidades de la administración pública federal (Secretaría de Gobernación, 2016). Así también fue publicado el Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual para empresas de la República Mexicana (Presidencia de la República, 2017).

Considerando lo antes señalado, esta investigación tiene como objetivo identificar el efecto que tiene la violencia en el trabajo en los trastornos psicosomáticos y la calidad de vida laboral en una muestra de trabajadores de una empresa manufacturera mexicana.

## Violencia en el trabajo

La violencia en el trabajo se refiere a un conjunto de incidentes donde los trabajadores de una organización son maltratados, amenazados o agredidos en circunstancias relacionadas con su trabajo involucrando un daño implícito o explícito en su seguridad, bienestar o salud (Wynne, Clarkin, Cox, & Griffiths, 1997). También, se define como la amenaza de violencia en

contra de los trabajadores, que puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y que se inicia con amenazas, agresión verbal y puede llegar a las agresiones físicas e incluso al homicidio (Occupational Safety and Health Administration [OSHA], 2002).

Por su parte, Di Martino, Hoel y Cooper (2003) definen la violencia en el trabajo como el conjunto de comportamientos negativos que ocurren en la relación existente entre dos personas en el ámbito laboral, expresada a través de agresividad, repetida o inesperada, provocando efectos nocivos o perjudiciales a la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo. La violencia en el trabajo es cualquier acción, incidente o comportamiento que se origina de una conducta irracional en la cual una persona es atacada, amenazada, dañada y perjudicada en el transcurso de, o como resultado directo de su trabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2003).

Khakef (2004) define a la violencia en el trabajo como todo tipo de comportamiento con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo. Chapell y Di Martino (1999) destacan tres elementos centrales en la violencia en el trabajo: abuso, amenazas y ataques. El abuso se refiere a un comportamiento indebido e inapropiado que se realiza en contra de un trabajador haciendo uso de la fuerza física y/o psicológica. Por su parte, las amenazas son intimidaciones que se realizan hacia otra persona con la intención de dañarla física y/o psicológicamente. Finalmente, los ataques son los actos dirigidos a lesionar o lastimar a una persona, incluyendo daños físicos y/o psicológicos.

Para Scialpi (2002) la violencia en el trabajo es una forma de ejercicio de poder mediante el uso de la fuerza física, psicológica, emocional, económica y política con el fin de eliminar los obstáculos que se oponen al ejercicio del poder mediante el control de la relación a través del uso de la fuerza o el abuso de poder.

La definición de la violencia en el trabajo a partir de la perspectiva del trabajador (víctima) es el conjunto de acciones, incidentes, comportamientos y conductas negativas que maltratan, agreden, atacan, degradan, amenazan, hieren o perjudican a un empleado, trabajador, directivo o grupo de trabajo en el ámbito laboral mediante el uso deliberado de la fuerza física y/o psicológica que puede causarle daños a la salud física y psicológica, afectaciones a su bienestar y calidad de vida, trastornos psicosomáticos, trastornos del desarrollo e incluso la muerte. Algunas características y formas de expresión de la violencia en el trabajo son las siguientes:

- Descrédito de la capacidad de trabajo de la persona y deterioro de las condiciones del ejercicio profesional, aislamiento social laboral, desprestigio personal y profesional, agresiones y humillaciones, robos y daños, amenazas (Gimeno, Grandío & Marqués, 2012).
- Acciones violentas visibles en su expresión y consecuencias como por ejemplo la presencia de actos o la ausencia de los

mismos que van desde las amenazas, la intimidación, el aislamiento, hasta el maltrato físico y/o psicológico (Cebey & Ferrari, 2011).

- Homicidio y otras formas de agresión física, lesiones por negligencia del empleador, agresión sexual, agresión física abusiva, comportamiento físico abusivo, acoso, amenazas e intimidación, acoso sexual, *mobbing*, abuso verbal, comportamiento hostil activo, acciones físicas hacia objetos inanimados, vandalismo o destrucción del personal o propiedad de la empresa, gestos groseros u ofensivos, generación y difusión de chismes o información falsa, ostracismo y aislamiento involuntario, silencio deliberado, retener información necesaria, agresión pasiva, entre otros (Chapell & Di Martino, 1988; Perrone, 1999).

### Efectos de la violencia en el trabajo

De acuerdo con Castillo y Cubillos (2012) el estudio de la violencia en el trabajo se ha enfocado a múltiples aspectos tales como la violencia, el acoso laboral o el *mobbing*. Sin embargo, de acuerdo con estos autores el fenómeno de la violencia en el trabajo debe abordarse considerando su origen (causas o antecedentes), sus efectos (resultados, efectos o consecuentes), así como las reglas de producción de los actos violentos. Además, se debe profundizar en el estudio de los motivos y el perfil del agresor y en el perfil y características de la víctima.

La violencia en el trabajo puede tener múltiples efectos externos e internos. Al exterior de la organización puede producir desempleo, marginación, exclusión social y desequilibrios estructurales y sociales. Al interior de las organizaciones se puede generar despidos, rotación involuntaria, costos de reemplazo de la mano de obra, deterioro de las relaciones interpersonales, afectaciones a la organización del trabajo, clima laboral hostil e incluso puede generarse un clima y una cultura de la violencia. A nivel individual, la violencia en el trabajo puede provocar enfermedades, desórdenes psicológicos y abuso de sustancias psicoactivas (Gimeno, Grandío, & Marqués, 2012).

## MÉTODO

### Tipo y diseño de investigación

Se realizó una investigación transversal, ex post facto y explicativa a fin de determinar el efecto que tiene la violencia en el trabajo en los trastornos psicosomáticos y la CVT.

### Variables

La variable independiente es la violencia en el trabajo y las variables dependientes son los trastornos psicosomáticos y la CVT.

### ***Violencia en el trabajo***

- Definición conceptual. Es el conjunto de comportamientos negativos que ocurren en la relación existente entre dos personas en el ámbito laboral, expresada a través de agresividad, repetida o inesperada, provocando efectos nocivos o perjudiciales a la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo (Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003).
- Definición operacional. Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la Escala de Violencia en el Trabajo de Uribe (2013).

### ***Calidad de vida en el trabajo***

- Definición conceptual. Percepción subjetiva que tiene el trabajador acerca de la satisfacción de sus necesidades y las oportunidades que le brinda el trabajo para tener un desarrollo personal, laboral y profesional (Patlán, 2016).
- Definición operacional. Puntaje obtenido a la respuesta de los reactivos de la ECVT (Patlán, 2016).

### ***Trastornos psicósomáticos***

La EVT de Uribe (2013) considera la medición de los siguientes trastornos psicósomáticos:

- Dolores de cabeza (cefalea tensional, migraña, etc.).
- Dolores musculares (cuello, espalda, extremidades, etc.).
- Problemas gastro-intestinales (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.).
- Trastornos del sueño (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.).
- Trastorno de ansiedad (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.).
- Trastorno de tristeza (tristeza, llanto, melancolía, depresión).
- Trastorno psicosexual (disminución del apetito o satisfacción sexual).
- Trastornos alimenticios (falta o exceso de apetito, vomito, náuseas).
- Miedos, temores, fobias.
- Agresión (agresividad incontrolable).

### **Participantes**

Se obtuvo una muestra de 138 trabajadores de una empresa manufacturera. La muestra tiene un promedio de 39.37 años de edad, 47.8% de sexo masculino y 52.2% femenino; 93.5% ocupa puestos operativos y 6.5% de mandos medios y directivos; 66.7% tiene pareja; 46.4% tiene estudios de secundaria, 40.6% bachillerato y 13.0% licenciatura; en promedio trabajan 8.07

horas al día, tienen un promedio de antigüedad en la empresa de 8.88 años, con un salario mensual promedio de \$5,357.05 pesos. El 63.8% tiene contrato por tiempo indefinido, 33.8% por tiempo determinado y el 2.3% por obra determinada, así también el 36.8% tiene personal a cargo.

### **Instrumentos de medición**

Para medir la violencia en el trabajo se utilizó la EVT de Uribe (2013). Esta escala mide 16 factores clasificados en 4 grupos: G1 Hostigamiento y destructividad (hostigamiento sexual, violencia verbal, violencia física, amenazas), G2 Aislamiento emocional (aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa), G3. Dominación y desprecio (maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder y castigo) y G4 Hostilidad encubierta (discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, exceso de supervisión y control y clima laboral hostil). Se trata de una escala validada y confiabilizada. En la Tabla 1 se presentan los resultados del análisis de confiabilidad. Es importante señalar que el factor 15 referente a exceso de supervisión y control arrojó un Alpha de Cronbach de 0.286 por lo que se eliminó para los análisis realizados en la presente investigación.

Para medir la calidad de vida en el trabajo se utilizó la ECVT de Patlán (2016) la cual se conforma de 16 factores y un factor global. Esta escala mide la CVT basada en la satisfacción de una serie de necesidades en el trabajo, está validada y confiabilizada. Los resultados del Alpha de Cronbach obtenidas en esta investigación se presentan en la Tabla 2.

### **Procedimiento**

Se realizó un programa de aplicaciones a fin de que los trabajadores contestaran los cuestionarios de manera escalonada. La aplicación se efectuó durante la jornada de trabajo, se evitó aplicarlos tanto al inicio como al término de la jornada. Además, la aplicación se realizó en un aula con mesas y sillas adecuadamente dispuestas. Se proporcionaron las instrucciones a los trabajadores, así como el cuadernillo y hoja de respuestas, lápices y goma.

### **Análisis de datos**

Inicialmente se determinó el Alpha de Cronbach de los factores de la EVT y la ECVT verificándose que ambas escalas arrojaron adecuados niveles de confiabilidad. Posteriormente, se obtuvieron estadísticas descriptivas de la violencia en el trabajo y de la CVT.

Tabla 1.  
*Confiabilidad de los factores de la EVT.*

Grupo	Nombre de grupo	Factor	Total	Ractivos Eliminados	Total	Alpha de Cronbach (muestra)
1	Hostigamiento y destructividad	F1. Hostigamiento sexual	10	-	10	.764
		F2. Violencia verbal	5	-	5	.814
		F3. Violencia física	6	-	6	.718
		F4. Amenazas	8	-	8	.708
		F5. Aislamiento	7	-	7	.781
2	Aislamiento emocional	F6. Comunicación deteriorada	4	43, 87	2	.616
		F7. Generación de culpa	7	-	7	.839
		F8. Maltrato y humillación	5	3, 52	3	.642
3	Dominación y desprecio	F9. Sabotaje y situaciones deshonestas	6	-	6	.710
		F10. Abuso de poder	5	-	5	.765
		F11. Castigo	7	-	7	.666
		F12. Discriminación	7	12, 27, 85	4	.705
4	Hostilidad encubierta	F13. Sobrecarga de trabajo	4	91	3	.695
		F14. Desacreditación profesional	7	-	7	.798
		F15. Exceso supervisión y control	3	-	0	.286
		F16. Clima laboral hostil	6	-	6	.759
Total			97	11	86	.942
1	Hostigamiento y destructividad	G1. Hostigamiento y destructividad	29	-	29	.886
2	Aislamiento emocional	G2. Aislamiento emocional	18	43, 87	16	.870
3	Dominación y desprecio	G3. Dominación y desprecio	23	3, 52	21	.872
4	Hostilidad encubierta	G4. Hostilidad encubierta	27	12, 27, 85, 91	20	.887
Total			97	-	86	
Violencia Total General					86	.942

Tabla 2.  
*Confiabilidad de los factores de la ECVT.*

Grupo	Factores	Total	Alpha inicial	Ractivos Eliminados	Total	Alpha de Cronbach (muestra)
G1. Factores individuales	F1. Equilibrio trabajo-familia.	14	.721	4	10	.787
	F2. Satisfacción con el trabajo.	11	.505	3	8	.731
	F3. Desarrollo laboral y profesional.	13	.639	4	9	.811
	F4. Motivación en el trabajo.	11	.815	2	9	.836
	F5. Bienestar en el trabajo.	11	.747	6	5	.855
G2. Factores del ambiente laboral	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	12	.702	6	6	.785
	F7. Seguridad y salud en el trabajo.	16	.843	2	14	.849
	F8. Contenido y significado del trabajo.	12	.567	3	9	.769
G3. Factores del trabajo y la organización	F9. Retribución económica por el trabajo.	15	.824	2	13	.918
	F10. Autonomía en el trabajo.	12	.467	7	5	.704
	F11. Estabilidad laboral.	11	.667	2	9	.783
	F12. Participación en la toma de decisiones.	13	.846	2	11	.861
G4. Factores del entorno sociolaboral	F13. Relaciones interpersonales.	13	.683	1	12	.801
	F14. Retroalimentación.	15	.717	3	12	.802
	F15. Apoyo organizacional.	12	.797	1	11	.803
	F16. Reconocimiento.	11	.617	2	9	.744
CVT (global)	F17. Calidad de vida en el trabajo.	12	.651	6	6	.860
Total		214		57	157	

En el caso de la EVT se determinaron los niveles de violencia laboral de la muestra, tanto por factor como de manera global. Posteriormente, se realizó el análisis de regresión lineal múltiple considerando como variable independiente a la violencia en el trabajo y las variables dependientes a los trastornos psicossomáticos y la CVT.

### RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de las variables consideradas en esta investigación. Posteriormente, se presentan los resultados obtenidos en el análisis de regresión lineal múltiple para identificar los efectos significativos de la violencia en el trabajo en los trastornos psicossomáticos y la CVT.

#### Resultados descriptivos de la violencia en el trabajo

En la Figura 1 se presentan gráficamente las puntuaciones medias de la violencia en el trabajo de forma comparativa con las normas para población mexicana (Uribe, 2013). Por encima de estas normas se identificaron las puntuaciones de los factores de violencia verbal y de maltrato y humillación. La violencia total general se ubicó por debajo de las normas.

De acuerdo con la calificación para normas generales en percentiles de la EVT, en la Tabla 3 se presenta la frecuencia y porcentaje de violencia en el trabajo por percentiles. En estos resultados se identifican mayores porcentajes de indicios de violencia (percentil 40) en los factores de hostigamiento sexual, violencia verbal, amenazas, comunicación deteriorada, castigo, discriminación, desacreditación profesional y clima laboral hostil. La presencia de violencia (percentil 50) se identifica en mayor porcentaje en los factores de hostigamiento sexual, violencia verbal, amenazas, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, sabotaje y situaciones deshonestas, sobrecarga de trabajo y desacreditación profesional.

Existe un mayor porcentaje de exceso de violencia (percentil 60) en los factores de hostigamiento sexual, violencia física, aislamiento, comunicación deteriorada, maltrato y humillación, así como situaciones deshonestas. El mayor porcentaje de mucha violencia (percentil 70) se identificó en el factor de maltrato y humillación. Con violencia extrema (percentil 80) el mayor porcentaje se identifica en violencia verbal. El mayor porcentaje con violencia peligrosa (percentil 90) se identificó en violencia verbal, maltrato y humillación, así como sabotaje y situaciones deshonestas. Es importante resaltar que no se identificaron casos con violencia muy peligrosa (percentil 100).

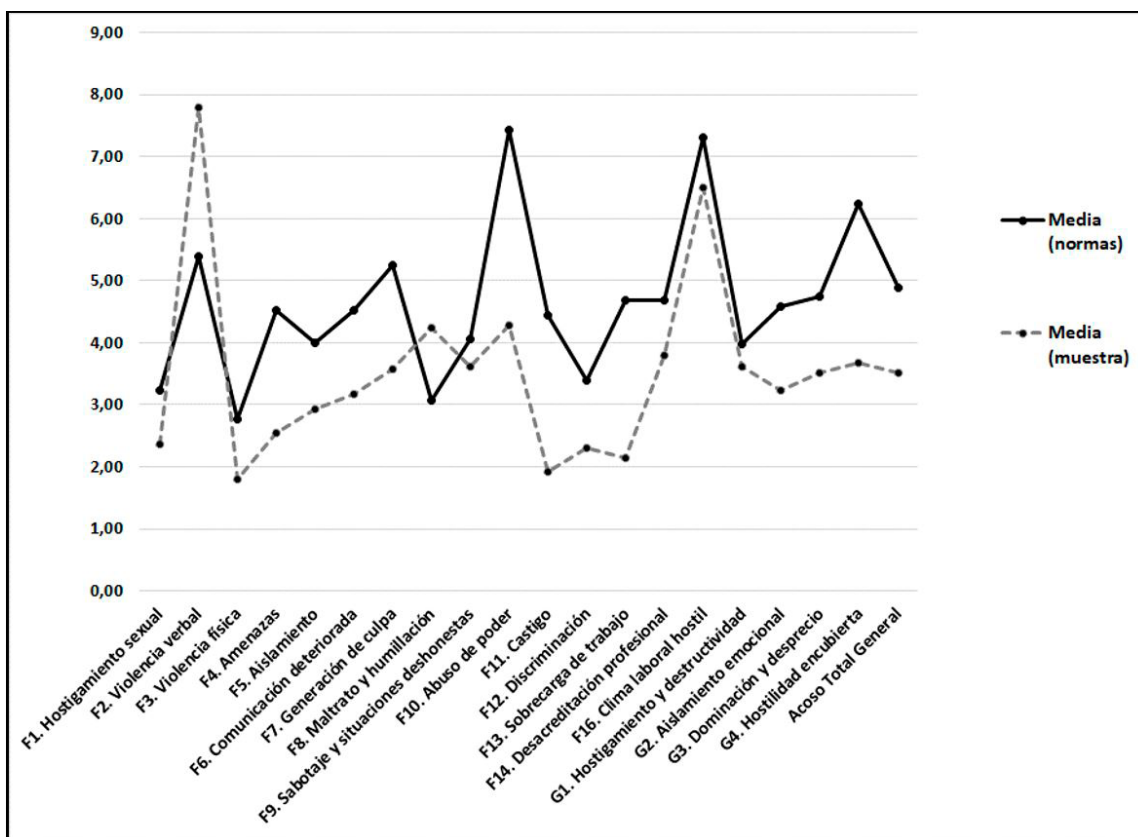


Figura 1. Puntuaciones medias de la violencia en el trabajo.

**Resultados descriptivos de la CVT**

De manera gráfica, los resultados descriptivos de la CVT se presentan en la Figura 2. El promedio del F17 CVT global se ubica con una media de 5.06.

**Efecto de la violencia en el trabajo en los trastornos psicossomáticos: resultados del análisis de regresión lineal múltiple**

Los resultados del análisis de regresión lineal múltiple se presentan en las Tablas 4 y 5. Estos resultados nos muestran efectos significativos positivos de los factores de violencia en el trabajo en los trastornos psicossomáticos, tal como se menciona a continuación:

- El hostigamiento sexual tiene un efecto significativo positivo únicamente en los trastornos alimenticios ( $\beta=.400, p\leq 0.01$ ).
- La violencia verbal presenta efectos significativos positivos con los dolores de cabeza ( $\beta=.296, p\leq 0.05$ ), dolores musculares ( $\beta=.326, p\leq 0.05$ ), problemas gastrointestinales ( $\beta=.392, p\leq 0.01$ ), trastorno de ansiedad ( $\beta=.288, p\leq 0.05$ ), trastorno de tristeza ( $\beta=.434, p\leq 0.01$ ) y trastornos alimenticios ( $\beta=.345, p\leq 0.01$ ).
- La violencia física tiene un efecto significativo y positivo en los dolores de cabeza ( $\beta=.470, p\leq 0.01$ ) y los miedos, temores y fobias ( $\beta=.478, p\leq 0.01$ ).

- También se identificó que la comunicación deteriorada tiene efectos significativos y positivos con los dolores de cabeza ( $\beta=.381, p\leq 0.01$ ), los problemas gastrointestinales ( $\beta=.286, p\leq 0.05$ ), los trastornos del sueño ( $\beta=.346, p\leq 0.01$ ), el trastorno de ansiedad ( $\beta=.365, p\leq 0.01$ ), el trastorno de tristeza ( $\beta=.357, p\leq 0.01$ ), los miedos, temores y fobias ( $\beta=.408, p\leq 0.01$ ), y la agresión ( $\beta=.346, p\leq 0.01$ ).
- El sabotaje y situaciones deshonestas tiene un efecto significativo únicamente en los trastornos alimenticios ( $\beta=.280, p\leq 0.05$ ).

Por el contrario, se identificaron efectos significativos negativos de los siguientes factores de la violencia en el trabajo en los trastornos psicossomáticos:

- El sabotaje y situaciones deshonestas tiene un efecto significativo y negativo en los trastornos alimenticios ( $\beta=.280, p\leq 0.05$ ).
- Los castigos tienen efectos significativos negativos en los dolores de cabeza ( $\beta= -.475, p\leq 0.05$ ), el trastorno de tristeza ( $\beta= -.417, p\leq 0.05$ ) y los miedos, temores y fobias ( $\beta= -.672, p\leq 0.01$ ).
- La sobrecarga tiene un efecto significativo y negativo en el trastorno de tristeza ( $\beta= -.392, p\leq 0.01$ ), los trastornos alimenticios ( $\beta= -.413, p\leq 0.01$ ) y la agresión ( $\beta= -.245, p\leq 0.05$ ).

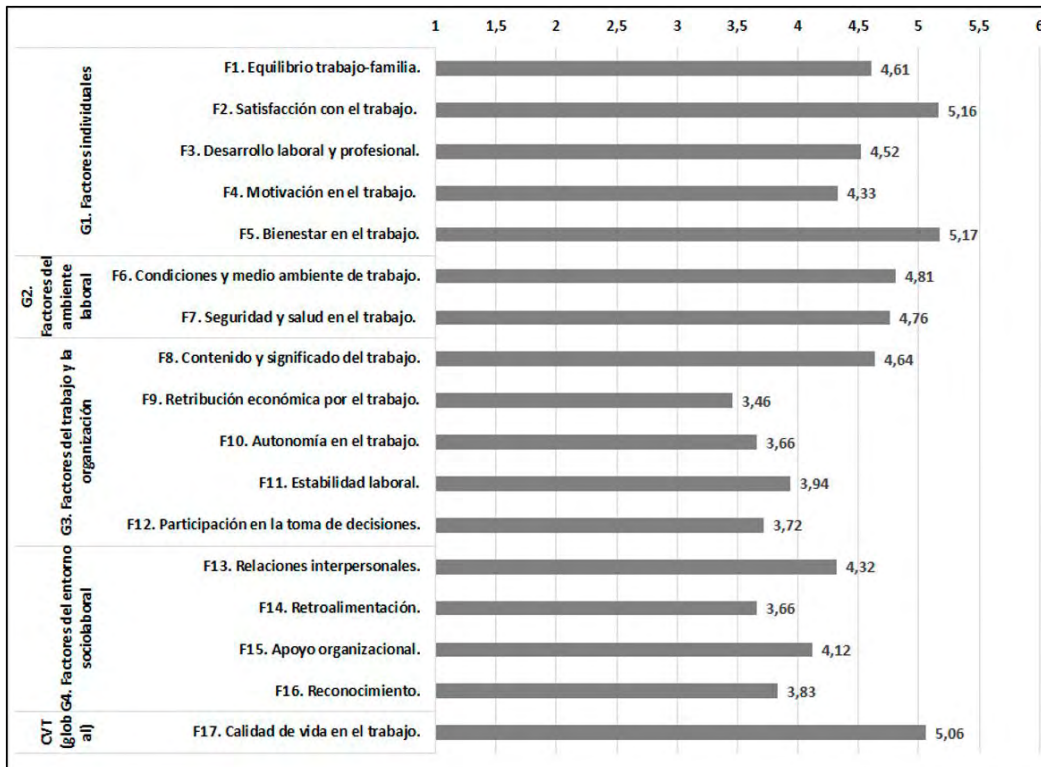


Figura 2. Puntuaciones medias de la CVT.

Tabla 3.  
Violencia en el trabajo, en percentiles: frecuencia y porcentaje de la muestra.

Factores y grupos de violencia en el trabajo	10 No hay violencia	20 Violencia mínima	30 Muy poca violencia	40 Indicios de violencia	50 Hay violencia	60 Exceso de violencia	70 Mucha violencia	80 Violencia extrema	90 Violencia peligrosa	100 Violencia muy peligrosa
F1. Hostigamiento sexual	1 (.7%)	0	0	81 (58.7%)	18 (13.04%)	17 (12.32%)	9 (6.52%)	1 (.7%)	11 (7.97%)	0
F2. Violencia verbal	1 (.7%)	23 (16.7%)	9 (6.52%)	19 (13.77%)	17 (12.32%)	13 (9.42%)	7 (5.07%)	18 (13.04%)	31 (22.46%)	0
F3. Violencia física	100 (72.46%)	0	0	0	0	22 (15.94%)	9 (6.52%)	0	7 (5.07%)	0
F4. Amenazas	2 (1.40%)	53 (38.40%)	22 (15.94%)	22 (15.94%)	14 (10.14%)	13 (9.42%)	3 (2.17%)	5 (3.62%)	4 (2.89%)	0
F5. Aislamiento	61 (44.20%)	0	0	0	35 (25.36%)	23 (16.67%)	1 (.70%)	9 (6.52%)	9 (6.52%)	0
F6. Comunicación deteriorada	85 (61.60%)	0	0	0	20 (14.49%)	14 (10.14%)	3 (2.20%)	8 (5.79%)	8 (5.79%)	0
F7. Generación de culpa	38 (27.50%)	0	20 (14.49%)	35 (25.36%)	15 (10.86%)	8 (5.79%)	11 (7.97%)	2 (1.44%)	9 (6.52%)	0
F8. Maltrato y humillación	63 (45.70%)	0	0	0	0	21 (15.22%)	25 (18.11%)	3 (2.17%)	26 (18.84%)	0
F9. Sabotaje y situaciones deshonestas	51 (36.95%)	0	0	12 (8.69%)	34 (24.64%)	14 (10.14%)	3 (2.17%)	8 (5.79%)	16 (11.59%)	0
F10. Abuso de poder	44 (31.88%)	0	49 (35.50%)	12 (8.69%)	5 (3.62%)	7 (5.07%)	11 (7.97%)	6 (4.35%)	4 (2.89%)	0
F11. Castigo	89 (64.49%)	0	0	20 (14.49%)	12 (8.69%)	9 (6.52%)	2 (1.45%)	4 (2.89%)	2 (1.44%)	0
F12. Discriminación	89 (64.49%)	0	0	17 (12.30%)	7 (5.10%)	9 (6.52%)	5 (3.62%)	3 (2.17%)	8 (5.79%)	0
F13. Sobrecarga de trabajo	86 (62.31%)	0	0	1 (.7%)	33 (23.91%)	11 (7.97%)	3 (2.17%)	2 (1.4%)	2 (1.45%)	0
F14. Desacreditación profesional	45 (32.60%)	0	0	26 (18.84%)	28 (20.29%)	12 (8.69%)	9 (6.52%)	9 (6.52%)	9 (6.52%)	0
F16. Clima laboral hostil	21 (15.20%)	15 (10.9%)	22 (15.94%)	20 (14.49%)	11 (7.97%)	12 (8.69%)	11 (7.97%)	17 (12.32%)	9 (6.52%)	0
G1. Hostigamiento y destructividad	20 (14.49%)	3 (2.20%)	26 (18.84%)	22 (15.94%)	21 (15.22%)	19 (13.77%)	7 (5.07%)	9 (6.52%)	11 (7.97%)	0
G2. Aislamiento emocional	29 (21.0%)	16 (11.59%)	17 (12.32%)	18 (13.04%)	26 (18.84%)	14 (10.14%)	7 (5.07%)	4 (2.90%)	7 (5.07%)	0
G3. Dominación y desprecio	30 (21.74%)	22 (15.94%)	27 (19.56%)	10 (7.24%)	19 (13.76%)	7 (5.07%)	5 (3.62%)	9 (6.52%)	9 (6.52%)	0
G4. Hostilidad encubierta	44 (31.88%)	27 (19.56%)	18 (13.04%)	18 (13.04%)	11 (7.97%)	5 (3.62%)	10 (7.24%)	3 (2.17%)	2 (1.45%)	0
Violencia Total General	36 (26.08%)	21 (15.21%)	18 (13.04%)	12 (8.69%)	19 (13.76%)	16 (11.59%)	4 (2.89%)	7 (5.07%)	5 (3.62%)	0



•El clima laboral hostil solamente tiene un efecto significativo y negativo en los trastornos alimenticios ( $\beta = -.354, p \leq 0.01$ ).

Cabe señalar que el mayor valor de R se ubicó en los efectos significativos que tienen cinco factores de la violencia en el trabajo en los trastornos alimenticios ( $R=0.615, p \leq 0.01$ ), el trastorno de tristeza ( $R=.599, p \leq 0.01$ ) y los miedos, temores y fobias ( $R=0.553, p \leq 0.01$ ). Estos resultados permiten determinar el efecto significativo que tienen cinco factores de violencia en el trabajo en los trastornos psicosomáticos: violencia verbal, violencia física, comunicación deteriorada, castigo y sobrecarga de trabajo.

### Efecto de la violencia en el trabajo en la CVT

Los resultados del análisis de regresión lineal múltiple se presentan en las Tablas 6 y 7. Estos resultados indican que varios factores de violencia en el trabajo tienen un efecto significativo en la CVT, es decir, reducen la calidad de vida laboral de los trabajadores considerados en la muestra.

- El hostigamiento sexual tiene un efecto significativo y negativo en la autonomía en el trabajo ( $\beta = -.235, p \leq 0.05$ ).
- La violencia verbal tiene un efecto negativo y significativo en la retroalimentación ( $\beta = -.308, p \leq 0.01$ ).
- El aislamiento tiene un efecto significativo y negativo en las relaciones interpersonales ( $\beta = -.406, p \leq 0.01$ ) y la CVT global ( $\beta = -.303, p \leq 0.05$ ).
- La comunicación deteriorada tiene efectos significativos y negativos en el equilibrio trabajo-familia ( $\beta = -.267, p \leq 0.05$ ), el bienestar en el trabajo ( $\beta = -.328, p \leq 0.01$ ) y la CVT global ( $\beta = -.306, p \leq 0.01$ ).
- La generación de culpa únicamente tiene un efecto significativo y negativo en la percepción de las condiciones y medio ambiente de trabajo ( $\beta = -.386, p \leq 0.05$ ).
- El maltrato y la humillación experimentada en el trabajo tiene un efecto significativo y negativo en la satisfacción con el trabajo ( $\beta = -.402, p \leq 0.05$ ) y el reconocimiento ( $\beta = -.375, p \leq 0.01$ ).
- La sobrecarga de trabajo tiene un efecto significativo y negativo únicamente en la satisfacción con el trabajo ( $\beta = -.329, p \leq 0.05$ ).
- La desacreditación profesional tiene un efecto significativo y negativo en el apoyo organizacional ( $\beta = -.447, p \leq 0.05$ ) y el reconocimiento ( $\beta = -.646, p \leq 0.01$ ).
- Finalmente, el clima laboral hostil tiene efectos significativos y negativos en un mayor número de factores de la CVT: retribución económica ( $\beta = -.448, p \leq 0.01$ ), estabilidad laboral ( $\beta = -.301, p \leq 0.05$ ), participación en la toma de decisiones ( $\beta = -.450, p \leq 0.01$ ), relaciones interpersonales ( $\beta = -.286, p \leq 0.05$ ), apoyo organizacional ( $\beta = -.376, p \leq 0.01$ ) y reconocimiento ( $\beta = -.326, p \leq 0.01$ ).

De acuerdo con estos resultados, llama la atención que solamente dos factores de violencia en el trabajo tienen un efecto significativo y negativo en la CVT global: aislamiento ( $\beta = -.303, p \leq 0.05$ ) y comunicación deteriorada ( $\beta = -.306, p \leq 0.01$ ), con un valor de  $R=0.407 (p \leq 0.05)$ . Además, se identifica que el mayor valor de R ( $0.608, p \leq 0.01$ ) se identifica con el efecto que tiene el aislamiento ( $\beta = -.406, p \leq 0.01$ ) y el clima laboral hostil ( $\beta = -.286, p \leq 0.05$ ) en las relaciones interpersonales en el trabajo.

Los resultados antes señalados permiten determinar los efectos significativos que tienen en la CVT diez factores de violencia en el trabajo: comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sobrecarga de trabajo, hostigamiento sexual, clima laboral hostil, violencia verbal, violencia física, aislamiento y desacreditación profesional.

### DISCUSIÓN

En esta investigación se identificaron efectos significativos positivos de la violencia en el trabajo en los trastornos psicosomáticos tales como dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastorno de ansiedad, trastorno de tristeza, trastornos alimenticios, miedos, temores y fobias, además de agresión incontrolable. Es decir, en esta investigación se identifica que a mayor violencia laboral están presentes este tipo de trastornos psicosomáticos en la muestra de trabajadores que conformaron la investigación.

Estos resultados coinciden con los señalado por diferentes autores. Por ejemplo, Chapell y Di Martino (1999) refieren que la violencia en el trabajo provoca perjuicios físicos, mentales y emocionales en el trabajador, violación de la dignidad de la persona, generación de un clima laboral hostil, ofensivo, de intimidación, degradación y humillación hacia el trabajador. Así también, estos autores señalan que la violencia en el trabajo tiene efectos en el trabajador dependiendo si ésta es de tipo físico o psicológico.

La violencia física provoca estrés y daños a la salud general, reducido bienestar psicológico y mayor riesgo psicosocial, efectos cognitivos como la falta de concentración en el trabajo, reducción de la autoconfianza, reducida satisfacción con el trabajo, reacciones de temor, estrés post-traumático.

Por su parte, la violencia psicológica genera efectos adversos en el bienestar psicológico del trabajador: ansiedad, depresión, síntomas psicosomáticos, agresión, temor y desconfianza, efectos cognitivos (inestabilidad para concentrarse y pensar claramente, baja capacidad para resolver problemas), aislamiento y soledad, deterioro de la relación interpersonal y estrés post-traumático.

Tabla 4.

*Efecto de la violencia en el trabajo en los trastornos psicósomáticos: Resultados del análisis de regresión lineal múltiple.*

Variable independiente: Violencia en el trabajo	Dolores de cabeza (cefalea tensional, migraña, etc.)	Dolores musculares (cuello, espalda, extremidades, etc.)	Problemas gastro-intestinales (diarreas, gastritis, colitis, úlceras, etc.)	Trastornos del sueño (insomnio, pesadillas, no poder despertar, etc.)	Trastorno de ansiedad (nerviosismo inexplicable, angustia, temblores, etc.)
F1. Hostigamiento sexual	0,193	-.008	.018	-.011	-.017
G1 F2. Violencia verbal	0,296*	.326*	.392**	.238	.288*
F3. Violencia física	0,470**	.261	.044	.101	.264
F4. Amenazas	-.0335	-.053	.038	-.019	.106
F5. Aislamiento	-.0121	.081	-.022	-.251	-.163
G2 F6. Comunicación deteriorada	0,381**	.227	.286*	.346**	.365**
F7. Generación de culpa	0,225	.023	.059	.064	.057
F8. Maltrato y humillación	-.0093	-.166	.143	-.118	-.030
G3 F9. Sabotaje y situacio- nes deshonestas	-.0005	-.197	-.149	.043	.120
F10. Abuso de poder	0,132	-.041	-.155	-.024	-.176
F11. Castigo	-.0475*	-.360	-.071	-.173	-.299
F12. Discriminación	-.0115	.020	.044	.119	.024
F13. Sobrecarga de trabajo	-.0049	-.095	-.114	-.235	-.193
G4 F14. Desacreditación profesional	0,011	.232	-.157	.194	.005
F16. Clima laboral hostil	-.022	-.035	-.073	.003	-.058
R	.444*	.382	.359	.382	.444*
R2	.197	.146	.129	.146	.197
R2 Ajustada	.096	.039	.019	.040	.098

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

Variable dependiente: Trastornos psicósomáticos

Nota: Son reportados los coeficientes estandarizados.  $n = 138$ .

G1. Hostigamiento y destructividad

G2. Aislamiento emocional

G3. Dominación y desprecio

G4. Hostilidad encubierta.

Tabla 5.

*Efecto de la violencia en el trabajo en los trastornos psicósomáticos: Resultados del análisis de regresión lineal múltiple.*

Variable independiente: Violencia en el trabajo	Trastorno de tristeza (tristeza, llanto, melancolía, depresión)	Trastorno psicosexual (disminución del apetito o satisfacción sexual)	Trastornos alimenticios (falta o exceso de apetito, vómito, náuseas)	Miedos, temores, fobias	Agresión
F1. Hostigamiento sexual	.146	.185	.400**	.029	.000
G1 F2. Violencia verbal	.434**	-.025	.345**	.096	.254
F3. Violencia física	.135	.204	.076	.478**	.260
F4. Amenazas	.040	-.014	-.207	-.054	.061
F5. Aislamiento	-.168	.144	-.058	-.006	-.142
G2 F6. Comunicación deteriorada	.357**	.076	.205	.408**	.346**
F7. Generación de culpa	.101	-.148	.153	.247	.158
F8. Maltrato y humillación	-.223	.288	-.075	-.137	.029
G3 F9. Sabotaje y situacio- nes deshonestas	.126	-.156	.280*	.145	-.042
F10. Abuso de poder	-.193	.045	.131	.145	-.118
F11. Castigo	-.417*	-.058	-.037	-.672**	-.253
F12. Discriminación	.149	-.176	.120	-.135	.103
F13. Sobrecarga de trabajo	-.392**	-.087	-.413**	-.140	-.245*
G4 F14. Desacreditación profesional	.268	-.123	-.109	.254	-.030
F16. Clima laboral hostil	-.083	.187	-.354**	-.220	-.052
R	.599**	.419*	.615**	.553**	.409*
R2	.358	.176	.378	.306	.167
R2 Ajustada	.277	.074	.302	.219	.064

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

Variable dependiente: Trastornos psicósomáticos

Nota: Son reportados los coeficientes estandarizados.  $n = 138$ .

G1. Hostigamiento y destructividad

G2. Aislamiento emocional

G3. Dominación y desprecio

G4. Hostilidad encubierta.

Tabla 6.  
Efecto de la violencia en el trabajo en la CVT: Resultados del análisis de regresión lineal múltiple.

Variable independiente: Violencia en el trabajo	F1. Equilibrio trabajo-familia.	F2. Satisfacción con el trabajo.	F3. Desarrollo laboral y profesional.	F4. Motivación en el trabajo.	F5. Bienestar en el trabajo.	F6. Condiciones y medio ambiente de trabajo.	F7. Seguridad y salud en el trabajo.	F8. Contenido y significado del trabajo.	F9. Retribución económica por el trabajo.
G1 F1. Hostigamiento sexual	-.138	-.047	.127	.130	.042	.178	-.009	-.116	.096
F2. Violencia verbal	-.041	-.059	.087	.094	-.055	.036	.101	.056	.013
F3. Violencia física	.057	-.065	.035	.143	-.149	-.084	.189	.035	-.090
F4. Amenazas	.147	.018	-.013	-.094	.004	.201	.149	-.040	.079
F5. Aislamiento	.222	.274	.019	-.136	.229	.013	.167	.231	.223
G2 F6. Comunicación deteriorada	-.267*	-.107	-.216	-.123	-.328**	-.178	-.024	-.169	-.144
F7. Generación de culpa	.183	.179	-.172	-.053	-.026	-.386*	.153	.044	-.301
F8. Maltrato y humillación	.000	-.402*	.087	.102	-.290	.122	.013	-.148	.197
G3 F9. Sabotaje y situaciones deshonestas	-.125	-.135	.033	-.118	.021	-.116	-.088	-.018	.051
F10. Abuso de poder	-.038	.097	.046	.046	.024	-.080	-.094	.071	-.087
F11. Castigo	-.062	-.225	.143	.175	.133	.135	-.194	-.042	.145
F12. Discriminación	.176	.244	-.043	-.054	.209	.133	-.068	.199	.117
G4 F13. Sobrecarga de trabajo	-.102	-.329*	-.084	-.201	-.076	-.190	-.110	-.148	.049
F14. Desacreditación profesional	-.301	-.025	-.210	-.125	.023	-.260	-.346	-.141	-.320
F16. Clima laboral hostil	-.126	.065	-.181	-.263	.079	-.081	-.220	-.083	-.448**
R	.471**	.394	.375	.491***	.367	.566**	.454**	.352	.526**
R2	.222	.156	.141	.241	.135	.320	.207	.124	.227
R2 Ajustada	.127	.052	.035	.148	.028	.237	.109	.016	.188

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

Variable dependiente: Calidad de vida en el trabajo

Nota: Son reportados los coeficientes estandarizados.  $n = 138$ .

G1. Hostigamiento y destructividad

G2. Aislamiento emocional

G3. Dominación y desprecio

G4. Hostilidad encubierta.

Tabla 7

Efecto de la violencia en el trabajo en la CVT: Resultados del análisis de regresión lineal múltiple.

Variable independiente: Violencia en el trabajo	F10. Autonomía en el trabajo.	F11. Estabilidad laboral.	F12. Participación en la toma de decisiones.	F13. Relaciones interpersonales.	F14. Retroalimentación.	F15. Apoyo organizacional.	F16. Reconocimiento.	F17. Calidad de vida en el trabajo (global).
G1 F1. Hostigamiento sexual	-.235*	.051	.111	.136	.136	.082	.064	.032
F2. Violencia verbal	.076	-.005	.164	.185	-.308**	.138	.105	.017
F3. Violencia física	.148	.193	.201	.169	.121	.243	-.285*	-.109
F4. Amenazas	-.017	-.266	-.112	.103	-.044	-.061	-.024	.015
F5. Aislamiento	-.220	-.002	-.117	-.406**	-.240	-.113	-.083	-.303*
G2 F6. Comunicación dete-riorada	-.181	-.112	-.087	-.158	-.072	-.049	-.122	-.306**
F7. Generación de culpa	-.126	-.221	.153	-.109	-.097	.131	.023	.088
F8. Maltrato y humillación	.292	-.056	-.022	-.081	.267	.063	-.375**	-.051
G3 F9. Sabotaje y situaciones deshonestas	-.101	-.039	.106	-.059	-.055	.126	-.133	.108
F10. Abuso de poder	.027	.118	-.108	.130	-.106	-.065	.018	-.014
F11. Castigo	-.071	-.050	-.024	-.038	.126	-.076	.169	.026
F12. Discriminación	-.135	.122	.013	-.020	-.021	-.112	-.019	.146
G4 F13. Sobrecarga de trabajo	.187	-.013	.056	-.110	.091	.026	-.010	-.174
F14. Desacreditación profesional	-.032	.197	-.254	-.086	-.406	-.447*	-.646**	-.126
F16. Clima laboral hostil	-.270	-.301*	-.450**	-.286*	-.335	-.376**	-.326**	-.157
R	.397	.418**	.507**	.608**	.508**	.561**	.585**	.407*
R2	.158	.175	.257	.370	.258	.315	.342	.165
R2 Ajustada	.054	.073	.165	.293	.167	.231	.261	.063

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

Variable dependiente: Calidad de vida en el trabajo

Nota: Son reportados los coeficientes estandarizados.  $n = 138$ .

G1. Hostigamiento y destructividad;

G2. Aislamiento emocional;

G3. Dominación y desprecio;

G4. Hostilidad encubierta.

Perone (1999) señala que la violencia en el trabajo genera diversos consecuentes en la víctima: costos inmediatos de atención médica y psicológica, estrés psicológico y trastornos psicosomáticos, baja moral, aislamiento, sentimientos de incompetencia profesional, enfermedades psicosomáticas, impotencia, miedo extremo e irracional de volver al trabajo, insatisfacción laboral, reducción del compromiso con la organización, baja confianza en las habilidades, desempleo voluntario, estrés post-traumático, abuso de sustancias, estrés y trastornos psicosomáticos (musculoesqueléticos, desórdenes mentales), miedo, ansiedad, depresión, intento de daño autoinfligido, reducida empleabilidad en el trabajador, disminución de la calidad de vida, entre otros.

Los resultados obtenidos en esta investigación son coincidentes con lo referido por los autores antes mencionados. Sin embargo, en la literatura son escasas las evidencias empíricas que demuestren que la violencia laboral tiene un efecto significativo y negativo en la calidad de vida laboral de los trabajadores. En esta investigación se identificó un efecto significativo y negativo de la violencia laboral en factores de la CVT y en la CVT global lo que nos lleva a la necesidad no solo de atender el problema de violencia en el trabajo sino también a la necesidad de restablecer los niveles de calidad de vida laboral de los trabajadores a fin de que la organización ofrezca a sus trabajadores un entorno de trabajo saludable.

Si bien la investigación empírica referente a los efectos que provoca la violencia laboral en los trabajadores es escasa, es recomendable a futuro el desarrollo de investigaciones científicas que permitan identificar, entre otros aspectos, la prevalencia de la violencia en el trabajo en las organizaciones, la identificación de sus causas, la identificación de sus efectos o consecuencias (individuales, grupales, organizacionales y extra-organizacionales), el perfil y motivaciones del agresor, así como el perfil y características de la víctima y las personas de riesgo de sufrir violencia en el trabajo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se concluye que existe presencia de violencia laboral global en el 73.92% de los trabajadores desde violencia mínima (percentil 20) hasta violencia peligrosa (percentil 90), así también están presentes porcentajes elevados de violencia en el trabajo (>50%) principalmente en los factores de hostigamiento sexual, violencia verbal, amenazas, generación de culpa, abuso de poder, desacreditación profesional y clima laboral hostil.

Además, se identificaron efectos significativos positivos de la violencia en el trabajo en trastornos psicosomáticos: dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales, trastornos del sueño, trastorno de ansiedad, trastorno de tristeza, trastornos alimenticios, miedos, temores y fobias, así como agresión.

Por el contrario, se identificaron efectos negativos y significativos de algunos factores de violencia en el trabajo en factores

de la CVT tales como equilibrio trabajo-familia, satisfacción con el trabajo, bienestar en el trabajo, condiciones y medio ambiente de trabajo, retribución económica percibida, autonomía en el trabajo, estabilidad laboral, participación en la toma de decisiones, relaciones interpersonales, retroalimentación, apoyo organizacional, reconocimiento y en la CVT global.

Una vez identificada y evaluada la violencia en el trabajo en las organizaciones es recomendable desarrollar intervenciones que tengan como propósitos a) generar una política de cero tolerancia a la violencia en el trabajo, b) prevenir la violencia en el trabajo, c) realizar intervenciones para evitar el daño psicológico y social al trabajador, d) establecer medidas preventivas y de conciliación para ambas partes (agresor y víctima) (Leyman, 1990). Además, es recomendable el diseño de intervenciones psicosociales fundamentadas en los resultados obtenidos en la investigación. Deben realizarse intervenciones de primer nivel para prevenir la presencia de violencia en el trabajo, de segundo nivel para atender los posibles efectos de esta problemática en los trabajadores y de tercer nivel para atender las consecuencias que ha generado la violencia laboral en los trabajadores y la organización.

En la literatura aún no existe consenso en cuanto a la definición de la violencia y de la violencia en el trabajo. Diversos autores tratan de equiparar a la violencia laboral con el acoso laboral o mobbing. Gomeno, Grandío y Marqués (2012) señalan que los autores han pretendido integrar en un concepto una definición compleja como es la violencia por lo que es recomendable continuar con el estudio y la investigación de la violencia en el trabajo a fin de generar más aproximaciones teóricas y metodológicas de acuerdo con la presencia y evolución de este fenómeno en las organizaciones.

También, es recomendable continuar con el estudio de las causas de la violencia en el trabajo y de sus efectos. Entre las causas debe retomarse el papel que juega la organización en la implementación de la violencia institucional y un clima y cultura de la violencia a partir de la violencia estructural, organizacional e institucional (Aytac & Dursum, 2012).

## REFERENCIAS

- Aytac, S. y Dursum, S. (2012). The effect on employees of violence climate in the workplace. *Work*, 41, 3026-3031. [doi: 10.3233/WOR-2012-0559-3026](https://doi.org/10.3233/WOR-2012-0559-3026).
- Caballero, G.M.A. y Ramos, L.L. (2004). Violencia: Una revisión del tema dentro del marco de trabajo de investigación en el Instituto Nacional de Psiquiatría. *Salud Mental*, 27(2), 21-30.
- Castillo, J.A. y Cubillos, A.P. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista de Salud Pública*, 14(1), 84-97.
- Cebey, M.C. y Ferrari, L.E. (2011). El tratamiento de la violencia laboral en las organizaciones públicas: análisis de la incorporación de la temática en convenios colectivos de trabajo. *Anuario de Investigaciones*, XVIII, 107-115.
- Chapell, D., & Di Martino, V. (1999). Violence at Work. *Asian-Pacific Newsletter on Occupational Health and Safety*, 6 (1), pp. 1-8.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C.L. (2003). *Preventing Violence and Harassment in the Workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Galtug, J. (1990). Cultural violence. *Journal of Peace Research*, 27(3), 291-305. <https://doi.org/10.1177/0022343390027003005>
- Gimeno, N.M., Grandío, B.A. y Marqués, M.A. (2012). Prácticas organizativas saludables frente a la violencia en el trabajo. *Estudio de su incidencia. Contabilidad y Negocios*, 7(13), 43-58).
- Khakef, A. (2004). *¿Es la violencia en el trabajo una fatalidad?*. Genova: International Labor Organization.
- Letelier, G., Navarrete, E. y Farfán, C. (2014). Síndromes organizacionales: mobbing y burnout. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1(1), 29-40.
- Leymann, H. (1990). Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- López, A.S. (2012). Violencia en el trabajo: Perspectivas y desafíos actuales. *Revista Psicología Organizaciones y Trabajo*, 12(1), 61-72.
- OIT. (2002). *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud, Internacional de Servicios Públicos.
- OIT. (2003). *Código de prácticas de violencia en el trabajo en el sector servicios y mediciones para combatir este fenómeno*. Geneva: International Labor Organization.
- OIT. (2004). *La violencia en el trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatir este fenómeno. Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OMS. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- OSHA. (2002). *La violencia en el lugar de trabajo. OSHA Hoja Informativa*. USA: Departamento del Trabajo.
- Patlán, P.J. (2016). Construcción y propiedades psicométricas de la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 87-93. [DOI: 10.4067/S0718-24492016000200004](https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000200004)
- Perrone, S. (1999). *Violence in the workplace*. Australia: Elect Printing, Australian Institute of Criminology.
- Presidencia de la República. (2014). Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo. *Diario Oficial de la Federación*, 13 de noviembre.
- Presidencia de la República. (2017). *Protocolo de actuación frente a casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana*. México: Gobierno de la República-Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Scialpi, D. (2002). La violencia laboral en la administración pública argentina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18, 196-219.
- Secretaría de Gobernación. (2016). *Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual*. México: Secretaría de Gobernación-Secretaría de la Función Pública-Instituto Nacional de las Mujeres.
- STPS. (2018). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Diario Oficial de la Federación*, 23 de octubre.
- Uribe, P.J.F. (2013). *Escala de violencia en el trabajo Mobbing*. México: Editorial Manual Moderno.
- Wynne, R.N., Clarkin, N., Cox, T., & Griffiths, A. (1997). *Guidance on the Prevention of Violence at Work*. Luxemburgo: European Commission.