

MANIFESTACIONES DE LA VIOLENCIA LABORAL REPORTADAS EN LA  
LITERATURA DE PAÍSES DE AMERICA LATINA COMO COLOMBIA,  
ARGENTINA, MÉXICO Y CHILE DESDE EL AÑO 2010 AL 2019

JESSICA ANDREA VELASCO RODRIGUEZ

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ  
2019

MANIFESTACIONES DE LA VIOLENCIA LABORAL REPORTADAS EN LA  
LITERATURA DE PAÍSES DE AMÉRICA LATINA COMO COLOMBIA,  
ARGENTINA, MÉXICO Y CHILE DESDE EL AÑO 2010 AL 2019

JESSICA ANDREA VELASCO RODRIGUEZ

MONOGRAFÍA

ASESORES:

MARTHA LUCÍA TORRES OLAYA  
ASESORA TEMÁTICA  
JORGE ARLEY RAMÍREZ CÁRDENAS  
ASESOR METODOLÓGICO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ  
2019

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	3
CAPÍTULO 1 .....	4
INTRODUCCIÓN.....	4
Descripción del problema .....	4
Formulación del problema.....	5
Objetivos .....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos .....	5
Justificación.....	5
Elementos metodológicos .....	6
Tipo de estudio .....	6
Alcance .....	6
Población.....	7
Muestra.....	7
Muestreo.....	7
Categorías de análisis:.....	7
CAPÍTULO 2 .....	9
MANIFESTACIONES FÍSICAS, VERBALES Y PSICOLÓGICAS DE VIOLENCIA LABORAL .....	9
CAPÍTULO 3 .....	16
FACTORES DE RIESGO QUE PROPICIAN LA VIOLENCIA LABORAL .....	16
Factores de riesgo sociodemográficas .....	21
CAPÍTULO 4 .....	22
CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS, FÍSICAS Y SOCIALES DERIVADA DE LA VIOLENCIA LABORAL. ....	22
DISCUSIÓN .....	27
CONCLUSIONES.....	29
BIBLIOGRAFÍA.....	30

# CAPÍTULO 1

## INTRODUCCIÓN

### Descripción del problema

El presente proyecto tomará como base de datos la revisión teórica de la violencia laboral, definida como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (Muñoz, 2017), es descrita como toda acción, incidente o comportamiento que atacan, perjudican, degradan o hieren a una persona dentro del contexto laboral, afectando su dignidad, integridad física, sexual, económica, psicológica o social a través de los mecanismos de amenazas, intimidación, maltrato, persecución, menosprecio, insultos, bromas con una carga de sarcasmo o ironía de manera reiterada, discriminación negativa, desvalorización de las tareas asignadas, inequidad salarial, traslados compulsivos, entre otras (Sánchez & Ambrosio, 2010), la violencia en el trabajo, tiene un mayor alcance que la agresión física ya que incluye otras conductas de intimidación que puede ser psicológicas y sociales, Velázquez, Zamorano, Peña & Vargas, 2018).

En la actualidad, la violencia laboral es un fenómeno latente que se ha incrementado en los últimos años, debido a que se exhibe de manera cotidiana y frecuente afectando no solo la integridad y dignidad del trabajador, sino también las esferas de funcionamiento en el cual desarrolla. Este tipo de violencia, no difiere entre profesión u oficio, pues le puede, suceder a cualquier trabajador sin importar su rango jerárquico. Por este motivo, es un factor de riesgo de vital importancia debido a que genera un alto impacto en las organizaciones ya que sus estructuras organizacionales, clima laboral, productividad, servicio, desempeño y efectividad se ven afectadas.

Este fenómeno está presente en todos los rincones del mundo, sin embargo, la percepción social es totalmente diferente a la realidad, debido a que se considera culturalmente que la violencia solo puede ser manifestada mediante el maltrato físico, y que, si esto no se exterioriza mediante golpes, empujones y/o agresiones, que son demostrables no son consideradas violencia. Es por esto que, para modificar está percepción social es importante sistematizarlo y dar respuesta al siguiente interrogante **¿Cuáles son las manifestaciones asociadas a la violencia laboral reportadas en la literatura de algunos países de América Latina en el periodo de 2010-2019?**

## **Formulación del problema**

¿Cuáles son las manifestaciones asociadas a la violencia laboral reportadas en la literatura de algunos países de América Latina en el periodo de 2010-2019?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

1. Describir las manifestaciones psicológicas, físicas y sociales asociadas a la violencia laboral reportadas en la literatura de algunos países de América Latina en el periodo de 2010- 2019.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar las conductas violentas físicas y psicológicas más frecuentes dentro del contexto laboral en el área geográfica de estudio.
2. Establecer los factores de riesgo que propician la incidencia de la violencia laboral.
3. Reconocer consecuencias psicológicas, físicas y sociales derivadas de la violencia laboral en el contexto de estudio.

## **Justificación**

La violencia laboral constituye acción, incidente o comportamiento, no razonable que se producen dentro del contexto laboral, por lo que tiene como fin agredir, perjudicar, degradar, someter, excluir o herir a dos o más personas. Es por esto, que se considera que la violencia laboral hace parte de las conductas negativas persistentes que generan afectación en la salud, bienestar y seguridad de los trabajadores; debido a que puede adaptarse a diferentes formas como física, psicológica y sexual el cual puede presentarse tanto en sentido vertical (ascendente o descendente) como entre pares por acción y omisión. (Ansoleaga, Gómez & Mauro, 2015).

Teniendo en cuenta que la violencia laboral genera daños en la vida profesional y personal de sus víctimas, puesto que es el abuso del poder u autoridad manifestando mediante amenazas, acoso, conductas y actitudes quien puede provocar afectación en las áreas de funcionamiento del trabajador, teniendo como resultado daño físico o psicológico y en caso extremos la muerte (Jiménez, Ramírez & García, 2011), se considera que es una conducta abusiva constituida por

comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que afectan directamente contra la personalidad, la dignidad, integridad física o psíquica de un individuo, teniendo como resultado poner en peligro su empleo o degradar el clima laboral (Peralta, 2004).

Por tal razón, se considera la predisposición victimal, como el grado de riesgo en el que se encuentre la víctima por parte del agresor, se encarga de identificar cuáles son los factores precipitantes y socioculturales, los cuales determinan el por qué algunas personas son más propensas que otras a sufrir la victimización (Rodríguez, 2012).

La violencia laboral es un acto representado a partir de la desvalorización y manipulación de manera sistemática que afecta o desestructura las esferas de funcionamiento tales como social, emocional, familiar, laboral y clínico, causando daños físicos y psicológicos en la víctima, teniendo como consecuencias negativas lesiones psíquicas agudas que pueden desbordar la capacidad de afrontamiento del trabajador ante la presencia del maltrato y la manifestación de la violencia.

Esta investigación tiene como objetivo principal identificar las manifestaciones que están asociadas a la violencia laboral, ya que es un fenómeno que requiere la atención por parte de áreas que estudian el comportamiento humano que está inmerso en el contexto netamente laboral, una de estas en la psicología, debido a que es la ciencia que analiza el comportamiento humano, las experiencias humanas y las relaciones interpersonales que se establecen entre el aspecto psíquico y físico de los individuos; como sentimientos, ideologías, reacciones, tendencias e instintos, con el fin de comprender fenómenos y problemáticas que están inmersos en el contexto laboral que se desarrolla diariamente el trabajador.

## **Elementos metodológicos**

### **Tipo de estudio**

El presente estudio es una monografía de compilación basada en la recopilación de literatura relacionada con la temática de manifestaciones que se derivan de la violencia laboral en algunos países de América Latina en un periodo desde 2010 hasta 2018, por lo cual se busca identificar los principales patrones de conductas violentas y sus respectivas consecuencias de tipo psicológica, física y social.

### **Alcance**

Este estudio tiene un alcance de tipo descriptivo en virtud a que se recoge información a profundidad del tema expuesto, con el fin de describir el fenómeno de la violencia dentro del contexto laboral, a partir de las manifestaciones de tipo físico,

psicológico y social y así como los factores que propician la violencia laboral y sus respectivas consecuencias.

## **Población**

Revisión teórica de las manifestaciones derivadas de la violencia labora en los países de América Latina, que se demuestran en las investigaciones documentales entre 2010 y 2019.

## **Muestra**

Se realizó una búsqueda de 80 fuentes bibliográficas acerca de las manifestaciones de la violencia laboral en países de América Latina, de las cuales para el presente estudio se atañe una muestra total de 46 fuentes bibliográficas.

## **Muestreo**

El muestreo se evidencia a partir de la búsqueda de literatura en las principales fuentes de publicaciones científicas como: SCIELO, REDALYC, RESEARCHGATE, DIALNET, y publicaciones académicas de universidades de América Latina. Estas publicaciones son elegidas de documentos en español, producidos entre un periodo de 2009 a 2019 que estén estrictamente relacionadas con la violencia laboral.

## **Categorías de análisis:**

La monografía será abordada a partir de ejes centrales, tales como conductas violentas que son derivadas de la violencia laboral, manifestaciones de tipo físicas, verbales y psicológicas, factores de riesgo asociadas al ambiente laboral, posición del cargo y propios de trabajador, así como sus respectivas consecuencias psicológicas, físicas y sociales.

## **Criterios de exclusión del texto:**

- A. Individuos que no han padecido violencia laboral de ningún tipo.
- B. Pensionados.
- C. Individuos menores de 18 años.
- D. Personas en estado de desempleo.
- E. Estudios realizados en otros idiomas, a parte del español.

**Criterios de inclusión del texto:**

- A. Personas vinculadas laboralmente.
- B. Estudiantes que se vinculen a través de un contrato de aprendizaje.

**Fases de la monografía:**

- A. Fase de búsqueda: Se llevo a cabo una búsqueda de artículos a través de revistas conocidas como SCIELO, REDALYC, RESEARCHGATE y DIALNET con el fin de consolidar la información.
- B. Fase de síntesis: Se realizó
- C. Fase de consolidación de la monografía: La consolidación de la monografía se realizó mediante 3 capítulos, el primer capítulo basado en las manifestaciones de la violencia laboral de tipo físico, verbal y psicológico, el segundo capítulo acerca de los factores de riesgo que propician la violencia y un último capítulo enfocado a las consecuencias tipo psicológicas, físicas y sociales derivados de un contexto de violencia laboral.



## **CAPÍTULO 2**

### **MANIFESTACIONES FÍSICAS, VERBALES Y PSICOLÓGICAS DE VIOLENCIA**

#### **LABORAL**

La violencia laboral es constituida como una manifestación de conducta abusiva, donde priman los comportamientos, palabras, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un trabajador, colocando en peligro su empleo o degradando el clima laboral, ocasionando que la productividad y el compromiso disminuyan de manera significativa (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010), se ejerce de manera sistemática y recurrente, con la característica de ser constante en el tiempo prolongado sobre otra u otras en el sitio de trabajo, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores con el fin de que el trabajador abandone el lugar de trabajo. inflación habitual y reiterada de comportamientos de diversa naturaleza que, cometidos en el ámbito laboral o como consecuencia de una relación laboral preexistente, provocan potencialmente sufrimientos y padecimientos de degradación, humillación y envilecimiento de especial intensidad, contrarios a la integridad moral (Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia de la República, 2013).

Según El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en la Nota Técnica de Prevención 489 sobre violencia en el lugar de trabajo, implementan la clasificación de los tipos de violencia, donde se divide a partir de las personas que están implicadas y el tipo de relación que existe entre ellas, La violencia Tipo I, se da entre personas que no tienen ningún tipo de relación legítima con el trato con la víctima, generalmente es presentada en contextos como atracos, el segundo tipo de violencia es La Tipo II, está ocurre mediante personas que tiene interacción de tipo profesional tales como relación entre cliente, pacientes o consumidores y por último, la violencia Tipo III caracterizada por las personas que conducen a acciones violentas y tienen algún tipo de relación laboral de manera directa o indirecta (Carvajal & Dávila, 2013).

Así mismo, este tipo de violencia es considerado un acto contrario a la dignidad de la persona, constituyendo agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno de los trabajadores contra otro, por cualquier medio, el cual tiene como fin último menoscabar, maltratar y humillar la situación laboral que se presente, está caracterizada por ser una conducta selectiva y evidente, el cual es ejercida frente a testigos sin importar el lugar en el que se presente, afectando la salud, la dignidad, el bienestar de los trabajadores y la violación de los derechos humanos y laborales,

puede manifestarse principalmente de forma física y psicológica (Dirección Nacional de Fronteras y Límites del estado, 2015).

Teniendo como resultado, lesionar o menoscabar la dignidad humana en un contexto laboral, presentado tanto en empresas privadas como públicas, constituye una gama de actitudes y comportamientos claramente agresivos, hostiles, humillantes o discriminatorios hacia un trabajador que desempeña su labor en un ámbito laboral; actitudes y comportamientos ejercidos por jefes inmediatos, superiores jerárquicos, compañeros o compañeras de trabajo (Defensoría del Pueblo, 2014).

La violencia laboral es uno de los riesgos más procedentes a los que están sometidos los individuos que interactúan diariamente con otras personas como parte de su actividad laboral, los factores que generan mayor desencadenamiento de la VL son los reclamos por derechos laborales y la participación gremial (Wlosko, Ros, Macías & Muskats, 2013). El ambiente laboral, propicia diferentes formas de violencia y ataque que se manifiesta en formas física, psicológica, verbal, sexual y moral, donde la persona es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su labor y por el cual resulta perjudicada en su salud y bienestar (López, 2017).

Este tipo de violencia laboral, puede tener diversas formas de expresión y materialización de manera progresiva, la cual es incrementada de manera controlada representados mediante actos de carácter social, organizacional, verbal, gestual y/o comportamental, que tiene como objetivo menoscabar el ámbito profesional, operacional y personal de la víctima, buscando despojar la capacidad de maniobrar y reaccionar ante las posibles evasiones del objetivo (Castillo & Cubillos, 2010). Por tanto, la acción violenta se manifiesta dependiendo de la escolaridad, nivel socioeconómico, personalidad, cultural, social, sitio de trabajo y cargo (Ossa, 2018).

La violencia laboral, es considerada de esta manera cuando es una conducta que se clasifica como repetitiva, basada en un desequilibrio de poder, con una intención de causar miedo o hacer daño, involucrando daño físico, psicológico o verbal; y esta representada mediante el miedo a la agresión repetida, el desequilibrio de poder implícito y explícito (Peralta, 2004).

Es por esto que, la acción violenta y es caracterizada por el uso intencionado y racional de la capacidad que tiene el victimario de ejercer control, restringir y limitar la autonomía de la víctima, afectando los límites y capacidad de respuesta de trabajo (Castillo & Cubillos, 2010), este tipo de violencia laboral generalmente es descrita mediante tres tipos de violencia de la siguiente manera, Tipo 1 manifiesta que está provocada por agentes externos sin vínculo con la víctima; Tipo 2,

producida por usuarios, clientes, pacientes, consumidores, entre otros; y por último el Tipo 3 que es generado por colegas, subalternos o jefes (Toro & Gómez, 2016),

Se manifiesta mediante el abuso de autoridad, dada entre los participantes del sector público de modo vertical-descendente, el cual sigue una cadena de mando debido a que el individuo con el cargo más alto tendría el poder del someter a los otros, manifestándose con el traspaso de los límites racionales de ejercicio de autoridad y doblegar la voluntad del otro, dentro de las manifestaciones del abuso de autoridad se vislumbra el exceso de monitoreo, control de tareas, adjudicación de tareas que no son propias de la actividad laboral, falta de reconocimiento, intolerancia por errores, falta de respeto (Cebej & Ferrari, 2016).

### **Manifestaciones físicas de la violencia laboral**

La violencia física es aquella conducta directa o indirectamente el cual ocasiona un daño físico sobre el trabajador o la trabajadora (Porros, 2017), por tal motivo, cualquier tipo de contacto físico, aquellas amenazas físicas veladas, acercamiento de caras con gritos y/o gestos hoscos u otros, o cualquier tipo de acto que tenga como consecuencia una afectación física que no constituya delito (Defensoría del Pueblo, 2014).

En el contexto laboral, este tipo de violencia se refiere a todo empleo de fuerza física ya sea contra otra persona o grupo, con el fin de producir daños físicos y psicológicos, dentro de estos se destacan las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos (Carvajal & Dávila, 2013).

Los elementos más evidentes en las situaciones de violencia son conductas observables que se agrupan en manifestaciones de violencia física, psicológica, verbal. Con respecto a la violencia física, es descrita toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño físico sobre él o la trabajador o trabajadora, y se emplea mediante fuerza física con los trabajadores o el grupo de trabajadores, con el fin de producir algún daño de tipo físico, sexual o psicológico, dentro de las expresiones más comunes se destacan las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos (Muñoz, Zaragoza, Hernández & Barbero, 2018).

Donde, implica la agresión entre personas pertenecientes a un mismo entorno de trabajo (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2015), donde se emplea la fuerza corporal incluida por golpes puntuales, empujones, bofetadas, patadas, nórdicos, pellizcos, tirones de cabello y puñaladas (Ossa, 2018), es el tipo de

agresión más evidencia donde su fin puntual es retener a alguien en contra de su voluntad (Farias, Sanchez, Petiti, Alderete, & Acevedo, 2012).

En España, se realizó durante el año 2008, un estudio de la violencia ocupacional a un total de 18.500 personas que tenían profesiones sanitarias, se identificaron factores de riesgos que están asociado a incidentes violentos donde se manifiesta que un 36 % de los casos se presenta agresiones de tipo físico y un 80% de tipo verbal. Así mismo, en España se llevó a cabo diferentes investigaciones con relación a *Violencia sufrida y percibida por el personal de enfermería del Área Sanitaria Integrada A Coruña*, donde se describe que el 68,3 % de los enfermeros manifiestan haber sufrido algún tipo de agresión, en especial la verbal y física (Martínez & Ossa, 2018).

En un estudio realizado a los trabajadores de una organización pública frente a los riesgos psicosociales y la violencia laboral en una empresa de Colombia, con un total de 20 trabajadores víctimas de violencia laboral, los datos evidenciaron que más de la mitad de las víctimas refieren secuelas de hostigamiento sobre su salud física, además de su salud psíquica con un 52 % (Becerra, 2012).

### **Manifestaciones verbales de la violencia laboral**

Con relación a la violencia verbal se representa mediante un tono de voz que pueda acusar, intimidar o faltarle el respeto a otro, influyendo en sus efectos emociones como ansiedad, tristeza, irritabilidad, miedo y depresión afectando el desempeño profesional de las personas (Muñoz, Zaragoza, Hernández & Barbero, 2018) buscando usar expresiones como jurar, maldecir, insultar o utilizar un lenguaje en tono condescendiente el cual puede suceder en cualquier lugar que este netamente relacionado con las funciones laborales que se realice por fuera (conferencias, eventos sociales, ferias comerciales o llamadas telefónicas amenazadoras) (Mental Health Europe, 2015).

Por esto, se identifica que los gritos son la forma de violencia más frecuente debido a que tiene una connotación de descalificación, llamados de atención en público, desautorización, amenazas, burlas, ridiculización (Farias, Sanchez, Petiti, Alderete, & Acevedo, 2012), así mismo se emplea palabras soeces, actos y gestos humillante, gritar, avasallar, insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de personas (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010), manifestando mediante los gritos, insultos y críticas de manera permanente en su trabajo (Arciniegas, 2009).

Un estudio realizado por (Ossa, 2018), acerca de las conductas de la violencia laboral entre el personal asistencial en la Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) de una IPS en el departamento de Caldas con un total de 40 participantes, donde se tuvieron como resultado que todas las conductas violentas observadas o

reconocidas en alguno de los compañeros de trabajo, tiene como porcentaje mayor la conducta verbal 22 (38%), seguido por la conducta psicológica 16 (28%), la física (2 %) y ninguno 9 (16%) (Becerra, 2012).

### **Manifestación psicológica de la violencia laboral**

La violencia psicológica es toda situación donde una persona o grupo de estas, ejercer maltrato de tipo modal, verbal, alterno, continuo, recurrente y sostenido sobre un trabajador, con el fin de desestabilizar, aislar, destruir, deteriorar y disminuir su capacidad laboral (Porros, 2017), esta es una forma de violencia son actos repetitivos que tiene como finalidad degradar las condiciones de trabajo y menoscabar su derecho a la dignidad, por este motivo es una de las más denunciadas en el mundo del trabajo (Conferencia Internacional del Trabajo, 2018).

En este tipo de violencia, la exposición a conductas de forma reiterada y prologada en el tiempo en el ambiente laboral, hacia una o más personas por parte de otra u otras que actúan frente a aquella desde una posición de poder (Piélagos, 2016).

Con respecto la violencia psicológica descritos como comportamientos de agresión de naturaleza psíquica entre el personal donde se ejerce la actividad laboral o entre las empresas donde se prestan sus servicios (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2015), el cual ejercen un maltrato modal o verbal, alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo sobre un trabajador o trabajadora buscando desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima y disminuir su capacidad laboral para poder degradarlo y eliminarlo progresivamente del lugar que ocupa (Honorable Cámara de Diputados de la Nación Argentina, 2017).

La violencia psicológica implica un alto grado de daño, y puede adoptar diferentes maneras de expresión desde insultos, injurias, aislamiento, rechazo, amenazas, indiferencia emocional, menosprecio, intimidación, atropello, teniendo como resultado afecta el desarrollo físico, mental y social del trabajador (Carvajal & Dávila, 2013). Es manifestada como un abuso del poder para someter la voluntad de otra persona mediante el uso deliberado de maltrato psicológico, el cual depende de la frecuencia de la aparición de la violencia, que depende netamente de la intensidad con la que ocurran los conflictos en la organización, y principalmente es ocurrido en personas que son sometidas a insultos persistentes, apodosos ofensivos, burlas, aislamiento, crítica constante, abuso físico y personal (Peralta, 2004).

Este tipo de manifestación se da mediante las siguientes acciones asignar objetivos o proyecto con plazos que son inalcanzables o imposibles de cumplir, sobrecarga selectivamente a la víctima con mucho trabajo, amenaza de manera frecuente o continuada a la víctima o coaccionarla, retirar áreas de responsabilidad clave, modificar atribuciones de su puesto trabajo, sin decir nada al trabajador/a, tratar de manera diferente o discriminatoria, ignorar o excluir, retener información crucial del

trabajo, manipularla para inducirle error en su desempeño laboral, difamar a la víctima, ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas, criticar continuamente su trabajo, ridiculizar su trabajo, animar a otros compañeros a participar de cualquier acción mediante persuasión, coacción o el abuso de autoridad (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010).

Donde se manifiesta mediante amenaza, intimidación, acoso, insultos e injurias (Ossa, 2018), críticas negativas e incesantes, privar de responsabilidad a los empleados, evaluar su trabajo de forma inequitativa, desvalorización de su esfuerzo o éxito profesional y amplificar errores pequeños (CNDH, 2017), por este motivo este tipo de violencia está caracterizada por el uso deliberado de poder o amenazas contra un trabajador, que genera afectaciones en las esferas de funcionamiento del individuo, doblegando el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social (Muñoz, Zaragoza, Hernández & Barbero, 2018).

Así mismo, el superior jerárquico no permite que la víctima se exprese, se le interrumpe constantemente, sus compañeros la critican, recriminan y critican en el trabajo, critica su vida privada, aterrorizan a la víctima, la amenazan verbalmente o por escrito, evitan todo contacto visual, ignorar su presencia dirigiéndose exclusivamente a otros, aislamiento de la víctima, ignorar, no hablarle, designarle un puesto de trabajo que la aleje y la aisle de sus compañeros, murmurar o calumniarla, ridiculizar o reírse de ella, imitar las maneras, voz y gestos de la víctima, darle trabajo humillantes (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010).

Es aquí donde la violencia laboral toma como forma el abuso de poder que tiene como finalidad, excluir o someter al otro, puede presentarse en sentido vertical y horizontal, ascendente o descendente (Porros, 2017), el sentido ascendente corresponde a un individuo que ostenta un rango jerárquico superior en la organización donde una o varias personas en una posición jerárquica inferior dentro de la estructura de la organización acosa a una que es superior, el sentido horizontal es manifestado a partir del comportamiento del grupo y el descendente, es considerado el más habitual caracterizado por desprecios, falsas acusaciones e insultos en el ámbito psicológico del trabajador para exhibirlo frente a sus subordinados manteniendo su posición jerárquica (Sánchez & Ambrosio, 2010).

Según (Velázquez, Zamorano, Peña & Vargas, 2018), la clasificación de la violencia laboral se evidencia de la siguiente manera, de tipo vertical, donde se presentan la descendente y ascendente, caracterizada por el trabajador sufre acoso u hostigamiento por parte de compañeros de una posición o rango más alto que el de él y el Ascendente donde el trabajador con más rango, en este caso es acosado por compañeros o subordinados que se encuentran por debajo de la jerarquía en la que él se encuentra; otro de los tipos es el horizontal, en este caso el trabajador que es acosado ocupa la misma posición en la jerarquía de la empresa, que sus acosadores.

En conclusión, la violencia laboral es cualquier manifestación de una conducta negativa, realizada de manera deliberada, continua repetitiva y sistemática por uno o más individuos de la organización, contra un único individuo con un fin último el de humillar, desprestigiar, estresar, hostigar, ofender, excluir, interferir negativamente en sus tareas laborales maltratar, destruir psicológicamente y al final obtener su salida de la organización, mediante comportamientos, actitudes, gestos, palabras escritos, actos, procedimientos ilegales o ilícitos, que atentan contra su personalidad dignidad, integridad psíquica o física y que degradan el ambiente de trabajo (Carvajal & Londoño, 2013).

## **CAPÍTULO 3**

### **FACTORES DE RIESGO QUE PROPICIAN LA VIOLENCIA LABORAL**

Dentro de los tipos de patrones de conducta se identifica el tipo A y tipo B, el patrón de conducta Tipo A, formulada por Friedman y Rosenman, definida como acción-emoción caracterizada por un impulso continuo de alcanzar metas, alta inclinación a competir, deseo persistente de reconocimiento, alerta física y mental (García & Berrios, 2014), alta implicación laboral, sentido de urgente en sus actividades, impaciencia, agresividad con comportamiento de lucha por el éxito (Molina, Hernández, & De Jesús, 2009). Por esta razón, las personas que están envueltas agresivamente en una lucha crónica por conseguir sus objetivos y en especial cuando este representa una amenaza hacia su control personal, desequilibra los parámetros de perfeccionismo y expectativas distorsionadas por el éxito (García & Berrios, 2014).

Con respecto al patrón de conducta tipo B, son sujetos que tienen mayor preocupación por aspectos relacionales de la empresa y adecuadas condiciones del trabajo, es más importante la interacción que la actividad laboral como tal, y esto se debe a que están menos presionado por sus laboral (García & Berrios, 2014).

Dentro de las manifestaciones que enmarcan este tipo de patrón, se destaca la competitividad, impaciencia, hostilidad, elevada necesidad de logro, lenguaje explosivo, tensión muscular y sentimiento de estar sometido a presión temporal y exigencias de fuerte responsabilidad (García & Berrios, 2014), las personas con el patrón de conducta A, suele tener un tipo de perfil enmarcados en hombres alrededor de los 50 años, generalmente son jefes de área o pares de las víctimas, donde los eventos son producidos en presencia de otras personas mediante el acoso moral y psicológico visualizado como un castigo ejemplificador por quien lo ejerce (Honorable Cámara de Diputados de la Nación Argentina, 2017).

La violencia laboral puede adoptar distintas formas, desde agresiones físicas, amenazas, hasta violencia psicológica, estas pueden manifestarse a través de intimidación, hostigamiento o acoso (Cifuentes & Pérez, 2017), afectando todas las esferas de funcionamiento tanto personales, sociales y familiares, donde se evidencia que la estructura de la organización y la conducta organizacional son unos de los principales factores de riesgos que pueden propiciar la violencia, debido a que pueden existir organizaciones muy rígidas o flexibles, carencia de políticas y normativas que sean coherentes, gestión arbitraria o autoritaria, tiempos de esperas largos, valoración cultural del individualismo y modelos de conducta agresivas (Ossa,2018).



A partir de un estudio de (Ossa, 2018), acerca de las conductas de la violencia laboral entre el personal asistencial en la Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) de una IPS en el departamento de Caldas con un total de 40 participantes, se describe que los principales factores de riesgo que posibilitan la presencia de conductas de violencia laboral en su sitio de trabajo, son los horarios de trabajo con respecto a ritmos y descansos con un 5%, la carga laboral con un 17,5%, las dificultades en la comunicación principalmente en la forma en que se asignan las instrucciones con un 37,5%, las relaciones jerárquicas con un 30%, los estilos y características de personalidad con un 27,5%.

Los patrones de conducta son normas específicas que orientan la respuesta u acción de una persona ante una situación, estos involucran una forma constante de pensar, sentir y reaccionar a un escenario específico; este tipo de conductas tienden a repetirse debido a que se adquiere mediante el aprendizaje, la observación y la experimentación propia (García, 2014); esto se debe, a que los individuos optan por reaccionar con conductas violentas y agresivas ante una situación que considera amenazante (Cifuentes & Pérez, 2017).

Es allí donde las condiciones individuales y los recursos que posee cada persona tiene un papel importante ya que se evidencia su manera de solucionar cualquier tipo de dificultad (Betancur, 2014). La comprensión de estos patrones de conductas se describe en primer lugar en relación a las variables individuales de la personalidad de víctimas y victimarios, en segundo lugar, en función de las características inherentes a las relaciones interpersonales y en tercer lugar que surge a partir de las características del entorno socio- laboral (Ossa, 2018).

Según (García, 2014), describe que los patrones de conductas violentas son de tipo multicausal, que se describen a partir de factores biológicos que predisponen especialmente a conductas agresivas, lo que genera mayor inestabilidad emocional de tipo explosiva, otra causa frecuente es el aprendizaje social que estrictamente aprendida, donde se educan y crecen en un entorno lleno de conductas agresivas, teniendo en cuenta las pautas de crianza, los estilos de enseñanza, y si el individuo creció en un lugar donde se propicie la violencia.

### **Factores de riesgo asociado al ambiente laboral**

Se identifica que el ambiente laboral, es un generador de violencia ocupacional donde se pueden propiciar actitudes violentas, además por la distribución equitativa de las carga laboral, la forma en que se afronta el trabajo como trabajar en público. Por este motivo, los procesos y estilos de interacción pueden colocar a los empleados en mayor riesgo de sufrir violencia, dentro de los principales factores se destaca trabajar de cara al público, realizar inspecciones o tareas de control, manipular o transportar dinero, recetar medicamentos, prestación de servicios, trabajo con personas inestables laboralmente, trabajar en entornos donde se vende

alcohol, con grupo muy pequeños, las zonas aisladas y turnos de noches (Cifuentes & Pérez, 2017).

Dentro de las expresiones de violencia, se evidencia que las percepciones de mala calidad y servicios, la no satisfacción de necesidades del cliente, el abuso y trato injustos y escasa capacidad de cuidado, son presentados principalmente en trabajadores del sector salud como hospitales, centros de salud y/o clínicas, son considerados uno de los grupos más afectados por la violencia en el ámbito laboral; y esto que debe a que estos profesionales de la salud están expuesto a factores de riesgo como las prolongadas esperas para acceder a la consulta, la falta de médicos, los recursos limitados y el estrés, donde pueden conducir a la frustración del paciente y a la expresión de violencia (Farias, Sánchez, Petiti, Alderete & Acevedo, 2012).

Con respecto a la cultura organizacional, (Camacho & Mayorga, 2017), refieren que la inadecuada comunicación interna, los bajos niveles de apoyo, la falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales, las relaciones interpersonales, el aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos laborales, falta de apoyo social, ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas son factores de riesgo asociadas a conductas violentas.

En Colombia, se ha identificado que el 20% de los trabajadores diariamente están enfrentados a conductas violentas, específicamente en la manifestación la violencia laboral, donde prima como sector más predominante el de la salud, ya que es el tercero con mayor índice de presencialidad de la violencia laboral en el país (Ossa, 2018).

Este tipo de situaciones son provocadas por condiciones tanto intralaborales como extralaborales donde, las intralaborales son descritas como características del trabajo y su organización que influye directamente sobre la salud y el bienestar del individuo, donde estas son en su mayoría fuentes de riesgo debido a las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales. Con respecto a las demandas del trabajo son referidas como exigencias que el trabajo impone al individuo de tipo cognitiva, mental o emocional. En lo que refiere al control sobre el trabajo, son toda la toma de decisiones que influyen en la realización, autonomía, participación y uso de habilidades y conocimientos que son capaces de influir sobre su trabajo; El liderazgo y las relaciones sociales, donde se establecen los superior jerárquicos y sus colaboradores, donde se realiza énfasis en la forma de trabajar y su respectiva interrelación (Becerra & Guerrero, 2012).

Con respecto a las condiciones extralaborales, se comprende que los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador, se ve afectado, uno de los indicadores de riesgo más frecuentes como el tiempo fuera del trabajo, relaciones

familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica familiar, características de la vivienda y desplazamiento (Becerra & Guerrero, 2012).

Otro factor importante, es el trabajar con personas estresadas, con mala calidad de atención y usuario, la vulneración de derechos, por esto los factores psicosociales son los que más se presentan en la violencia laboral, los factores psicosociales son todos los aspectos intralaborales, extralaborales o externos de la organización y las condiciones individuales, donde a partir de las percepciones y experiencias influye en la salud y desempeño de los trabajadores por las condiciones estresantes del trabajo (López, 2017).

Así mismo, se definen como condiciones que están presentes en la situación laboral y están directamente relacionadas con las condiciones ambientales como agentes físicos, químicos y biológicos con la organización, procedimientos y métodos de trabajo con la relación entre trabajadores, con su contenido del trabajo y con realización de tareas que afectan los mecanismos psicológicos y fisiológicos con respecto a la salud del trabajo y su desempeño laboral; en ocasiones las empresas disfuncionales generan respuesta de inadaptación, tensión y/o respuesta psicofisiológicas del estrés debido a que las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, influye en la salud y el desempeño de las personas; es por esto que el estrés percibido, la sobrecarga de trabajo, la imposibilidad de expresar las ideas y las opiniones en el trabajo y un ambiente laboral estresante pueden conducir a la aparición de la violencia laboral (Becerra & Guerrero, 2012).

Por otra parte, se describe que los principales factores de riesgo para la aparición de la violencia laboral se dividen en medidas organizacionales, las tácticas de desestabilización con respecto a la primera se identifica la designación de trabajo degradantes, monótonos o repetitivos, exceso de trabajo involucrando presión injustificada o plazos imposibles de cumplir; con respecto a las tácticas de desestabilización se evidencia los cambios de puesto sin previo aviso, la desmoralización, el aislamiento social, imposibilidad de comunicación, traslado a un puesto de trabajo aislado, inadecuado clima laboral, críticas constantes, atribución de falsas enfermedades, burlas, imitación de gestos, ataques a las actitudes y creencias, descalificación (CNDH, 2017).

Por tal motivo, se considera que el entorno es un elemento básico tanto en el desarrollo como en la resolución del acoso laboral, por tanto, la cultura organizacional es un factor determinante para detonar situaciones constitutivas de acoso laboral, es decir que el riesgo o posibilidad de aparición de conductas violentas es más frecuente en empresas donde no existen adecuados ambientes laborales, sin comunicación fluida, frecuente y abierta y donde no existen prácticas adecuadas para enfrentar y resolver los conflictos que se dan en todo tipo de relación humana (Miguel & Prieto, 2016).

Respecto a lo anterior, las personas que se encuentran en el entorno donde juega un rol determinante en el fomento de la violencia laboral, hasta el punto que los compañeras y compañeros de trabajo pueden convertirse en “cómplices”, ya sea de una manera directa o indirecta, y pueden magnificar las consecuencias de la conducta violenta, ya sea permitiendo, fomentando o participando dichos comportamientos (Secretaría para Asuntos Estratégicos de la Presidencia de la República, 2013).

### **Factores de riesgo relacionado con posición del cargo**

Dentro de la literatura, se puntualiza que el desequilibrio de poder entre el victimario y la víctima es una característica imprescindible para que se desencadene la violencia laboral, debido a que la desigualdad de poder afecta el poder social que tiene los trabajadores (Palma, Ahumada & Ansoleaga, 2018). Este tipo de rol que se adquiere por dependencia e inestabilidad del trabajador frente a la organización y sus colegas, donde se ven expuestos a dicotomías de orden (Castillo & Cubillos, 2010)

Esto se debe a que los niveles jerárquicos más altos son identificados como desencadenantes de la conducta violenta (Ossa, 2018), donde la ambigüedad y los conflictos de roles, la poca participación en la toma de decisiones, capacidades cognitivas, la sobrecarga laboral y la inseguridad en el trabajo; por este motivo los trabajadores que tienen mayor riesgo de ser objeto de acoso son personas que alteran el equilibrio del grupo, (García, Moreno, Rivera, Fragozo & Murillo, 2014). Es sumamente importante, identificar que hay personas que son más vulnerables y susceptibles de estar inmerso en este tipo de eventos, donde se visualiza que sus efectos y daños es más mayor (Ossa, 2018).

Otro de los factores que están expuestos los trabajadores son trabajar en contacto con el público, trabajar con personas en situación difícil, trabajar con objetos de valor, no amparar al trabajador, recursos limitados, el equipamiento insuficiente de las instalaciones, falta de personal, trabajar en horarios de difícil, aislamiento, denegar la prestación de servicios (Conferencia Internacional del Trabajo, 2018).

Dentro de esta forma de violencia, se vislumbra a partir de ciertas direcciones, la primera de ellas es la vertical descendente, donde desde la jefatura hacia un subordinado/a, donde se puede tratar de que el acosador tenga más de una víctima, se presenta en personas asiladas y con estigmatización por la jefatura. Otra de ellas, es la vertical ascendente donde los subordinados/as hacia la jefatura, donde se requiere de “poder” para acosar, así mismo la horizontal, presentada como la menos frecuente de la violencia laboral, debido a que puede ser reconocido a tiempo y sus efectos suelen no alcanzan el mismo grado de nocividad que tienen cuando se trata de acoso vertical descendente (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010).

Según Camacho & Mayorga (2017), describieron que unos de los principales factores de riesgos para propiciar conductas violentas se destacan contenido del trabajo, falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa , sobrecarga y ritmo exceso de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización, cambio de turnos, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

### **Factores de riesgo sociodemográficas**

Las características sociodemográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la profesión u oficio, lugar de residencia, la escala socio-económica, este tipo de características sociodemográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaboral y extralaboral (Becerra & Guerrero, 2012), Es por esto que una de las características sociodemográficas que son sumamente importantes es el sexo, debido a que las mujeres que son las más afectadas puesto que es donde se registra un mayor nivel de acoso, y se restringe la posibilidad de elección de trabajo (Wlosko, Ros, Macías & Muskats, 2013).

Principalmente el género más afectado es de las mujeres entre un rango de edad entre los 35 a 45 años de edad, que tiene características individuales como un alto sentido de la moralidad, nivel de autoexigencia muy riguroso, gran respeto por las normas sociales, preocupación por su imagen, con iniciativa, gran capacidad profesional, las cuales realizan que el acosador ponga su foco de atención en la victima por sus habilidades y creencias (León, Muñiz, Martínez, Martín & Buron, 2012).

Según un estudio de Ossa (2018), con la población participante, se encontró que predomina el sexo femenino con un (75%), a comparación de los hombres con un (22%), con respecto al estado civil se identifican que la población manifiesta que en su mayoría son solteros 23 (57,5%), seguidos por los trabajadores casados con un 11 (27,5%) y finalmente en unión marital del hecho con un (15%).

Según (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2017), describe que dentro de los factores personales que propicia ambientes violentos en el trabajo, se destaca el desconocimiento de derechos y mecanismos de denuncia, tener baja autoestima, no contar con redes de apoyo; por este motivo se considera que el acto violento en muchas ocasiones no se busca, si no se encuentra, puesto que cualquier persona que se encuentra inmersa en el mundo de la violencia por el simple hecho de pertenecer a una cultura, donde se identifican con un sistema de representaciones propias de su grupo anclada a un sistema de valores (Velázquez, Zamorano, Peña & Vargas, 2018).

## **CAPÍTULO 4**

### **CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS, FÍSICAS Y SOCIALES DERIVADA DE LA VIOLENCIA LABORAL.**

La violencia en los lugares de trabajo, son un factor de deficiencia productiva puesto que, cuando las acciones violentas pueden provocar miedo, difícil en la capacidad de afrontamiento para sobrellevar la situación, es evidente que existe una estrecha relación entre la salud, el trabajo y el desarrollo social del individuo, lo cual constituye una relación dialéctica entre el momento de la producción es decir de las condiciones del trabajo y en el momento de consumo, con las condiciones de vida generando un proceso de salud trabajo- enfermedad. (Velázquez, Zamorano, Peña & Vargas, 2018). Dentro de las consecuencias de la violencia laboral, se evidencia que esta provoca graves efectos a nivel organizacional, personal (psicológica y física) y social, generando un aumento de riesgos laborales debido a que la persona afectada no ejerce sus funciones de manera correcta y puede tener fallas inconscientemente, por esto se representa mediante aspectos organizacionales se evidencia una disminución de la productividad y calidad de atención (Palma, Ahumada & Ansoleaga, 2018).

Así mismo se aumenta las tasas de ausentismo, deterioro en las relaciones laborales, disminución en la eficacia laboral, la participación en el proceso de trabajo y rotación laboral, dificultad en los procesos de selección y contratación, aumento de quejas y reclamos que pueden afectar la imagen organizacional de las personas (Cifuentes & Pérez, 2017), y afectación en el clima y la cultura laboral, donde de manera inmediata se provoca una alteración en la organización estipulada en la empresa y el entorno laboral, teniendo como resultado repercusiones en su calidad de vida y desempeño (Ossa, 2018).

Por este motivo la violencia laboral, tiene resultados sobre la propia organización como ausentismo laboral principalmente por masificación de licencias médicas, incremento de accidentes del trabajo, presentismo, aumento de costos de producción, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, presencia de acciones hostiles contra la empresa y falta de cooperación (Departamento de Salud Ocupacional, 2013).

#### **Consecuencias psicológicas de la violencia laboral**

Las consecuencias psicológicas de la violencia laboral, puede ser aplicada de distinta naturaleza y vislumbrarse en diferentes ámbitos, más allá de la empresa,

este tipo de consecuencias provoca diferentes reacciones dependiendo del trabajo donde se tiene en cuenta la capacidad de afrontamiento (López, 2017).

A nivel personal la violencia laboral tiene consecuencia en el ámbito emocional, cognitivo, y psicosocial, con respecto al primero se manifiesta mediante insatisfacción, ansiedad, estrés, irritabilidad, depresión, pena, tristeza, sentimientos de inseguridad, indefensión, impotencia, frustración, miedo, vergüenza, culpabilidad, desconfianza, soledad, e injusticia percibida, pesimismo y desmoralización profesional, en lo cognitiva se visualiza mediante la confusión desorientación, dificultades en memoria, atención y percepción y , planificación de tareas cotidianas, con respecto al ámbito psicosocial se evidencia mediante el retraimiento, incomunicación, trato despersonalizado a clientes y colegas y abdicación de responsabilidades profesionales (López, 2017).

Uno de los trastornos laboral más frecuente es el síndrome de burnout el cual es resultado de la ausencia de límites entre el trabajo y la vida privada del trabajador, donde se manifiesta mediante la presencia de estrés crónico con manifestaciones como sensación de agotamiento, frustración y desgana. Dentro de los perfiles de los trabajadores que presentan este tipo de trastorno se destacan el trabajador fenético, desgastado y sin desafíos, con respecto al primero se evidencia que es una persona que cuenta con una sobrecarga del trabajo, exceso de responsabilidades e incapacidad de afrontar ciertos compromisos , en relación al trabajador desgastado es conocido como vencerse ante la mínima dificultad, su comportamiento está arraigado a acciones negligentes blindadas por la apatía y la falta entusiasmo y por último el trabajador sin desafíos, son individuos que presentan una sensación de falla en su desarrollo personal (Molina, 2014).

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2017), este síndrome es el más extendido dentro las organizaciones debido a que afecta a un 56% de los empleados en sus actividades laborales.

Así mismo, diversos efectos psicológicos dentro de los cuales se destaca trastornos del ánimo, trastorno del sueño, indefensión, rabia, hostilidad, tendencia al aislamiento, inseguridad, además de afectación en las áreas de funcionamiento del trabajador desde las relaciones interpersonales con compañeros y amistades como con la familia (Ansoleaga, Gómez & Mauro, 2015); a nivel cognitivo, se destacan problemas de concentración, inseguridad, falta de iniciativa, disminución de la satisfacción en el trabajo, mayor propensión de los accidentes, disminución de confianza en sí mismo y retraimiento personal (Mental Health Europe, 2015).

Algunos estudios realizados en América Latina, evidencian que la violencia psicológica se reporta de la siguiente manera en Santiago de Chile, con un 79.16%, en funcionarios/as de instituciones de orden y seguridad chilenos con un 74%,

trabajadores bolivianos y ecuatorianos es de 76.8% y 62.5%, respectivamente, en Cuba, la cifra llegó a 51.7% en el sector de servicios y administrativos a un 45.4% en Colombia (Ansoleaga, Mauro & Gómez, 2015).

Este tipo de violencia puede efectos tales como ansiedad, depresión, cefaleas y trastornos del sueño, lo que repercute negativamente en el desempeño laboral (Conferencia Internacional del Trabajo, 2018), daño o atentado contra la personalidad, dignidad, integridad física o psíquica de una persona, perdida de la fe y la confianza en sí misma, la calidad y del trabajo y la eficacia del trabajado se alteran. (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010) alteración en el pensamiento, atención y memoria, problemas de gestión emocional, cambios bruscos en el comportamiento compuesto por adicciones, conductas de evitación, tendencia a conductas de riesgo como alcoholismo (Piélagos, 2016), además tiene consecuencias graves a nivel de salud mental donde se manifiestan síntomas psicomáticos como ansiedad, estrés y depresión, y en casos extremos puede llegar a ser un desencadenante del suicidio (Pizarro & Barrera, 2019).

Esta sintomatología puede ser muy diversa, sin embargo, el principal eje afectado es la ansiedad considera como la presencia de un medio continuo de la presencia de un sentimiento de amenaza; otros de los trastornos emocionales presentados se caracterizan por sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja autoestima o apatía, por este motivo, se debe tener que este tipo de proceso puede dar lugar a que el trabajador afectado, con el objetivo de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias (León, Muñiz, Martínez, Martín & Buron, 2012).

En conclusión, la violencia psicológica tiene consecuencias principalmente mediante conductas y comportamientos como insatisfacción, irritabilidad, sentimientos de inseguridad, indefensión, impotencia, frustración, miedo, vergüenza, culpabilidad, rabia, hostilidad, soledad, pesimismo y desgana, teniendo como resultado trastornos de ánimo del sueño, ansiedad y estrés, esto quiere decir que la violencia laboral repercute de manera psicológica y negativamente en el desempeño laboral y en casos extremos puede llegar a ser un desencadenante del suicidio.

### **Consecuencias físicas de la violencia laboral**

Otro de los efectos de la VL en los efectos personales está asociada a la salud del trabajador donde puede provocar múltiples dolencias, consumo de sustancias psicoactivas, altos niveles de estrés (Cifuentes & Pérez, 2017), cansancio, problemas de sueño, migrañas, trastornos digestivos, sentimiento de culpabilidad, fobias, trastornos del sueño, problemas músculo-esqueléticos, entre otros (Cifuentes & Pérez, 2017), que provocan efectos psicosomáticos como dolores musculares, cefaleas, migraña, dermatitis, trastornos gastrointestinales, taquicardia, asma e hipertensión arterial (García, Moreno, Rivera, Fragozo & Murillo, 2014).



Así mismo, tiene efectos sobre la salud a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas, produciendo aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio, enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esquelético, dificultades para dormir, trastornos psicosomáticos; trastornos médicos de diversos tipos como respiratorios y gastrointestinales (Departamento de Salud Ocupacional, 2013).

Un estudio acerca de las conductas de la violencia laboral entre el personal asistencial en la Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) de una IPS en el departamento de Caldas con un total de 40 participantes, identificaron que las alteraciones en la salud provocadas por este tipo de conductas violentas se representan de la siguiente manera un desgaste emocional con un 52,5% , seguido de dolores de cabeza con un (50%), sobrecarga de actividad laboral con un 5%, tensiones musculares con un 32 %, saturación mental con un 32%, dolores de espalda con un 27 %, y agotamiento físico con un 25% (Ossa, 2018).

Cuando una persona se encuentra bajo una tensión no considerable, el cuerpo se prepara para huir, y se genera una serie de cambios hormonales que se traducirán en alteraciones, principalmente el estrés de tipo agudo y crónico, afectando la salud física, en diferentes condiciones médicas, a nivel cardiovascular se identifica taquicardia, sudoración, arritmia, a nivel muscular se identifica las contracturas y mialgias principalmente (Piélagó, 2016).

Además, también se identifica que a nivel de salud mental se ve involucrado efectos como trastorno de estrés postraumática (TEPT), uso de antidepresivos, y ansiolíticos, depresión, estrés laboral, angustia, afectividad negativa, humillación, ansiedad, y miedo (Palma, Ansoleaga & Ahumada, 2017): así mismo estos pueden manifestarse en trastornos psicopatológicos, comportamentales y psicosomáticos en función de frecuencia e intensidad de los estímulos estresantes (García, Moreno, Rivera, Fragozo & Murillo, 2014)

Es por esto que las víctimas, somatizan el conflicto en enfermedades físicas, afectación a la salud mental de la víctima, insomnio, ansiedad, estrés agudo, angustia, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, bajo estado de ánimo (Defensoría del Pueblo, 2014); a nivel físico dolor de espalda, dolor muscular o articular León, Muñiz, Martínez, Martín & Buron, 2012), Así mismo, se presentan depresión, ansiedad, irritabilidad, preocupaciones, tensión psíquica, desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout, dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad y falta de participación social (Departamento de Salud Ocupacional, 2013).

En definitiva, las consecuencias físicas se muestran mediante dolencias medicas como cansancio, migrañas, trastornos digestivos, problemas músculo-esqueléticos,

cefaleas, dermatitis, trastornos gastrointestinales, taquicardia, asma, hipertensión arterial, sudoración y arritmia.

### **Consecuencias sociales de la violencia laboral**

Con respecto a los efectos personales, se evidencia que es la que tiene mayor repercusión debido a que remite a cualquier tipo incidente donde la personal es agredida, abusada, humillada, degrada, amenazada y asaltadas con relación al ejercicio propio de su profesión, con el fin de dañar y perjudicar las relaciones interpersonales y la motivación, debido a que el trabajador afectado tiende a vislumbrar conducta de exclusión, aislamiento social, desprestigio laboral, que conlleva grandes esfuerzos y desgaste psicológico (Ossa, 2018).

Se manifiesta mediante insatisfacción laboral, percepción de bajo apoyo social, y esto se debe a que los trabajadores que están inmersos en contextos de violencia laboral, tienden a manifestar un estado emocional caracterizado por sentimientos de tensión, disgusto, culpa, susto, enojo, irritación, vergüenza, nerviosismo, intranquilidad y temor (Becerra & Guerrero, 2012). A nivel social, los trabajadores tienen la tendencia de ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, agresividad u hostilidad junto con otras manifestaciones de inadaptación social. Son comunes sentimientos de ira y rencor y deseos de venganza sobre el/los agresores (Porras, 2017).

Otros de los efectos social que trae la violencia laboral es la indefensión en el núcleo familiar y social cercano afectando la agresividad con la familia, frustración que genera hostigamiento, aumento de la conflictividad en el ambiente laboral, aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares de la falta de rendimiento, retraimiento de la víctima con sus familiares y amigos, abandono de los amigos, rechazo por parte del círculo social, falta de apoyo de los familiares, estigmatización social en los sectores de actividad laboral (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2010).

Principalmente, la esfera socio-familiar se ven afectados, debido a que su capacidad de relación de las víctimas es menor debido a que su estado tanto psicoemocional como físico se ven deteriorados, por tal motivo tienen tendencia a evitar relaciones dentro y fuera del trabajo, aislamiento y retraimiento social (Piélagos, 2016).

En resumen, la violencia laboral trae consigo consecuencias sociales, donde se destacan el dañar y perjudicar las relaciones interpersonales, conducta de exclusión, aislamiento social, desprestigio laboral, insatisfacción laboral, percepción de bajo apoyo social, tendencia de ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, evitación, retraimiento, retraimiento de la víctima con sus familiares y amigos, abandono de los amigos, rechazo por parte del círculo social, falta de apoyo de los familiares y estigmatización social en los sectores de actividad laboral.

## DISCUSIÓN

La revisión de la literatura indicó un aumento de publicaciones respecto a la violencia laboral, con relación a los años anteriores. Esto puede estar relacionado con el aumento del fenómeno a nivel mundial o su interés en la academia por profundizar, conocer y aplicar este campo de la investigación. El presente estudio coincide con la revisión teórica con respecto a manifestaciones, factores de riesgo y consecuencias que se derivan de la violencia laboral.

La violencia laboral, es considerada como una conducta repetitiva, basada en un desequilibrio de poder, con una intención de causar miedo o hacer daño, involucrando daño físico, psicológico o verbal (Peralta, 2004), siendo un acto contrario a la dignidad de la persona, constituyendo agresión u hostigamiento ejercida por el empleador o por uno de los trabajadores contra otro, por cualquier medio, el cual tiene como fin último menoscabar, maltratar y humillar la situación laboral (Dirección Nacional de Fronteras y Límites del estado, 2015).

Dentro de los tipos de manifestaciones de violencia, los autores manifiestan que la violencia física es aquella conducta directa o indirectamente el cual ocasiona un daño físico sobre el trabajador o la trabajadora (Porros, 2017), este es empleado mediante la fuerza física contra otra persona o grupo, con el fin de producir daños físicos y psicológicos (Carvajal & Dávila, 2013). Así mismo, se establece la violencia psicológica descrita como todo comportamiento de agresión de naturaleza psíquica entre el personal donde se ejerce la actividad laboral o entre las empresas donde se prestan sus servicios (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente, 2015), implica insultos, injurias, aislamiento, rechazo, amenazas, indiferencia emocional, menosprecio, intimidación, atropello, teniendo como resultado afecta el desarrollo físico, mental y social del trabajador (Carvajal & Dávila, 2013). Con relación a las manifestaciones de la violencia laboral, revisiones previas establecieron como centrales la verbal con una mayor frecuencia, seguida de la física y por último con la psicológica (Becerra, 2012),

Por otra parte, dentro de los factores de riesgo se evidencia que el principal factor de riesgo que propicia la violencia es el ambiente laboral, debido a que puede propiciar actitudes violentas (Cifuentes & Pérez, 2017), esto se debe a que el entorno es un elemento básico en la violencia laboral (Miguel & Prieto, 2016). Así mismo, otro de los factores de riesgo importantes es la percepción de mala calidad y servicios, la no satisfacción de necesidades del cliente, el abuso, el trato injusto y escasa capacidad de cuidado (Farias, Sánchez, Petiti, Alderete & Acevedo, 2012).;

Estos estudios focalizan su interés en llevar a cabo investigación con personal principalmente de salud debido a que obedece a una población que tiene un riesgo mayor de sufrir violencia, lo que se atribuye, a cuestiones relativas al género y a las características del trabajo.

Con respecto a las consecuencias que se derivan de la violencia laboral, los autores (Palma, Ahumada & Ansoleaga, 2018), nos señalan que este tipo de violencia genera graves efectos a nivel organizacional, personal, psicológica y física y social; manifestado mediante insatisfacción, ansiedad, estrés, irritabilidad, depresión, pena, tristeza, sentimientos de inseguridad, indefensión, impotencia, frustración, miedo, vergüenza, culpabilidad, desconfianza, soledad, e injusticia percibida, pesimismo y desmoralización profesional (López, 2017), por otra parte (Cifuentes & Pérez, 2017), difieren que los principales efectos personales relacionado con la salud del trabajador esta enfocado en dolencia como consumo de sustancias psicoactivas, altos niveles de estrés, cansancio, problemas de sueño, migrañas, trastornos digestivos, sentimiento de culpabilidad, fobias, trastornos del sueño, problemas músculo-esqueléticos, entre otros.

Entre las limitaciones de este estudio se encuentran: la búsqueda se realizó sólo en español, excluyendo la producción de otros idiomas, debido a que el estudio estaba enfocado en América Latina. A pesar de que esta revisión advierte respecto de las múltiples manifestaciones y consecuencias de la violencia laboral y demuestra claramente su implicación en las organizaciones y en el trabajador. Otro punto clave, es que en su mayoría en termino comienza a dissociarse entre violencia laboral y acoso laboral. Finalmente, es sumamente importante que se implemente diferentes mecanismos de defensa tanto en las compañías como en el ser humano para afrontar y prevenir este tipo de violencia.

## CONCLUSIONES

A partir de la revisión teórica acerca de la violencia laboral, se determinó que el contexto y el ambiente son las principales fuentes de conductas violentas, están caracterizadas por menoscabar el ámbito profesional, operacional y personal en el que se desarrolla la víctima; puede ser manifestada verbal, física y/o psicológicamente. Con respecto a la violencia verbal, se busca por medio de la voz, acusar, intimidar o faltarle el respeto al otro, debido a la alta connotación de desautorización, amenazas, burlas y ridiculización que esta representa. Posteriormente, la violencia física, es descrita como toda conducta directa o indirecta que está dirigida a ocasionar daño físico sobre algún trabajador, mediante expresiones como patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos, entre otras. Así mismo, la violencia psicológica que tiene como finalidad desestabilizar, aislar, destruir, deteriorar y disminuir la capacidad laboral para poder degradarlo y eliminarlo progresivamente del lugar que ocupa.

En ese orden de ideas, para que se genere este tipo de manifestaciones de violencia depende netamente de factores de riesgos que están ligado a la conducta violenta, el primer factor, está asociada al ambiente laboral, el cual es considerado un generador de violencia ocupacional debido a que una alta demanda de trabajo y control sobre este, influye directamente sobre la salud y el bienestar del individuo. De la misma forma, otro de los factores de riesgo está relacionado con la posición del cargo, se considera que el desequilibrio de poder entre el victimario y la víctima es una característica imprescindible para que se desencadene la violencia laboral, Por último, se posiciona el factor de riesgo asociado a datos sociodemográficos como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la profesión u oficio, que están inmersos en la generación de la violencia.

Este tipo de manifestaciones de violencia, trae consigo una serie de consecuencias en toda la esfera socio-afectiva del trabajador, debido a que se presentan pensamientos, sensaciones y percepciones como insatisfacción, ansiedad, estrés, irritabilidad, depresión, inseguridad, indefensión, impotencia, frustración, miedo, vergüenza, culpabilidad, desconfianza, entre otros; que tiene como finalidad desbordar la capacidad de afrontamiento de la víctima. Por otro lado, con las consecuencias físicas, pueden provocar en el trabajador múltiples dolencias, consumo de sustancias psicoactivas y altos niveles de estrés, dentro de las dolencias más comunes se reconoce el cansancio, problemas de sueño, migrañas, trastornos digestivos, problemas músculo-esqueléticos, taquicardia, asma e hipertensión arterial. Así mismo, en las consecuencias sociales, los trabajadores tienen la tendencia de ser muy susceptibles e hipersensibles a la crítica, y por esto tienen actitudes de desconfianza, aislamiento, evitación, retraimiento, agresividad u hostilidad junto con otras manifestaciones de inadaptación social.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arciniegas, R. (2009). El acoso moral (Mobbing) en las organizaciones laborales. *Revista de psicología Iberoamericana*. 17(2), 13-23. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1339/133912609003.pdf>
- Ansoleaga, E., Gómez, C., & Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *ResearchGate*, 26 (1) ,444-452. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/291161742\\_Violencia\\_laboral\\_en\\_America\\_Latina\\_una\\_revisión\\_de\\_la\\_evidencia\\_científica](https://www.researchgate.net/publication/291161742_Violencia_laboral_en_America_Latina_una_revisión_de_la_evidencia_científica)
- Becerra, D., & Guerrero., T. (2012). Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública. *Scielo*. 17 (1), 118-132. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v17n1/v17n1a09.pdf>
- Betancur, L. (2014). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro de occidente de Colombia*. Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1303/demandas%20de%20carga%20mental%2c%20consistencia%20del%20rol%20.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Caamaño, E. (2011). La noción de acoso moral laboral o “Mobbing” y su reconocimiento por la jurisprudencia en Chile. *Redalyc*. 37(1), 215-240 Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-68512011000200005](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-68512011000200005)
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos laborales psicosociales: perspectivas organizacional, jurídica y social. *Redalyc*. 20(40), 159-172. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/876/87652654011.pdf>
- Carvajal, J., & Dávila, C. (2013). Violencia en el trabajo: investigaciones realizadas en Colombia. *SSRN*. 22. 114-124. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3708>
- Cifuentes., N., & Pérez, D. (2017). *Manifestaciones de violencia ocupacional, estrategias de afrontamiento e incidencia en la prestación del servicio que se presentan en una empresa promotora de salud de la ciudad de Pereira*. Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3131/Cifuentes\\_Rios\\_Nini\\_Jhoana\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3131/Cifuentes_Rios_Nini_Jhoana_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CNDH. (2017). *Acoso laboral “Mobbing”*. Recuperado de <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Acoso-Laboral-Mobbing.pdf>

- Castillo, J., & Cubillos, A. (2010). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Scielo*. 14 (1), 84-97. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2012.v14suppl1/84-97>
- Carvajal, J., & Londoño, C. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Redalyc*. 29(49), 95-106. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225028225011.pdf>
- Corredor, M., & Monrroy, J. (2009). Descripción y comparación de los patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Redalyc*. 14 (1). 109-123. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v14n1/v14n1a07.pdf>
- [Conferencia Internacional del Trabajo. \(2018\). Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo. FSC. Recuperado de http://www.fsc.ccoo.es/22d2cc27e8be780bc474984c35583575000050.pdf](http://www.fsc.ccoo.es/22d2cc27e8be780bc474984c35583575000050.pdf)
- Departamento Salud Ocupacional. (2013). Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo. *Ministerio de Salud Chile*. Recuperado de <https://www.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
- Dirección Nacional del Servicio Civil. (2010). Orientaciones para la prevención del acoso laboral en los servicios públicos. *Gobierno de Chile*. Recuperado de <https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2018/04/2010-Orientaciones-para-la-Prevenci%C3%B3n-del-Acoso-Laboral-en-los-Servicios-P%C3%ABlicos.pdf>
- Dirección Nacional de Fronteras y Límites del Estado. (2015). Manual de procedimientos de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual. *Ministerio de relaciones exteriores*. Recuperado de [https://minrel.gob.cl/practicas\\_laborales/site/artic/20160518/asocfile/20160518144918/procedimiento\\_maltrato\\_y\\_acoso\\_difrol.pdf](https://minrel.gob.cl/practicas_laborales/site/artic/20160518/asocfile/20160518144918/procedimiento_maltrato_y_acoso_difrol.pdf)
- Farias, A., Sánchez, J., Petiti, Y., Alderete, & A., Acevedo, G. (2012). Reconocimiento de la violencia laboral en el sector salud. *Revista Médicas Latinoamérica Mediagraphic*. 13 (3), 7-15. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123b.pdf>
- García, M. (octubre,2014). Presencia de la violencia laboral dentro de la realidad organizacional. *Congreso internacional de contaduría administración e informática*, México. Recuperada de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/10.08.pdf>
- García, M., & Berrios, M. (2014). El significado del trabajo en personas con patrón de conducta tipo A. *Revista Psicothema*. 11(2), 357-366. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/213.pdf>

- García, M., Moreno, J., Rivera, J., Fragozo, & M., Murillo. L (2014). Cartilla acoso laboral en Colombia. *Universidad CES*. Recuperado de [http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/3641/1/Acoso\\_laboral\\_Colombia.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/3641/1/Acoso_laboral_Colombia.pdf)
- Honorable Cámara de Diputados de la Nación Argentina. (2017). Encuesta de violencia laboral (EVL), honorable cámara de diputados de la nación. Recuperado de [https://www4.hcdn.gob.ar/genero/pdf/Encuesta\\_de\\_Violencia\\_Laboral.pdf](https://www4.hcdn.gob.ar/genero/pdf/Encuesta_de_Violencia_Laboral.pdf)
- Jiménez, O., Ramírez, S., & García, J. (2011). Dominación y violencia laboral: un enfoque crítico del proceso del trabajo. *Redalyc*. 36(3). 423-440. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/870/87022526002.pdf>
- León, M., Muñiz, I., Martínez, C., Martín, T., & Burón, Q. (2012). El acoso psicológico en el trabajo o mobbing: patología emergente. *Revista de ciencia forense*. 3(1), 5-12. Recuperado de [https://www.uv.es/gicf/3Ar1\\_Mtz\\_Leon\\_GICF\\_03.pdf](https://www.uv.es/gicf/3Ar1_Mtz_Leon_GICF_03.pdf)
- López, J. (2017). *Violencia ocupacional en servicios de atención a personas en la secretaria de educación de Caldas*. Repositorio Institucional Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3170/Lopez\\_Cuesta\\_%20Jorge\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3170/Lopez_Cuesta_%20Jorge_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Miguel, V., & Prieto, J. (2016). El acoso como factor determinante de la productividad empresarial: el caso español. *Redalyc*.38 (1), 24-44. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425948032003.pdf>
- Muñoz, G., Zaragoza, L., Hernández, A., & Barbero, J. (2018). Exposición a violencia a usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. *Redalyc*. 41(2), 181-189. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ASSN/article/view/63846>
- Molina, C., Hernández, O., & De Jesús, Z. (2009). Patrón de personalidad tipo C y su relación con el cáncer de mama cérvico uterino. *Revista electrónica de psicología Iztacala*. 12 (4), 190-209. Recuperado de <http://revistas.unam.mx/index.php/repi/article/download/15498/14729>
- Mental Health Europe (2015). *Violencia contra las mujeres en el trabajo “hablemos de ellos”*. Confederación Salud Mental, España. Recuperado de <https://consaludmental.org/publicaciones/Violencia-mujeres-trabajo.pdf>
- Molina, C. (2014). Síndrome de burnout: conductas y patrones. *Revista digital Inesem*. Recuperado de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-empresarial/sindrome-de-burnout-conductas-y-patrones/>



- Martínez, L., Hoyos, I., & Ossa, P. (2018). *Conductas de violencia laboral entre el personal asistencial en la Unidad de Cuidado Intensivo (UCI), de una IPS en el departamento de Caldas*. Repositorio Institucional Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/3487/2/Ossa\\_Ochoa\\_Pala\\_Andrea\\_2018.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/3487/2/Ossa_Ochoa_Pala_Andrea_2018.pdf)
- Muñoz, O. (2017). Micro violencia en el trabajo, una práctica cotidiana del ejercicio del poder del management en las organizaciones- una reflexión urgente en tiempos de reconciliación. *Redalyc*. 44(1), 237-263. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/996/99654715010.pdf>
- Palma, A., Ansoleaga, E., & Ahumada, M. (2018). ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos. *Revista psicoperspectivas* 17(3), 45- 150. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/328975173\\_Como\\_afrontan\\_la\\_violencia\\_laboral\\_los\\_trabajadoresas\\_chilenos](https://www.researchgate.net/publication/328975173_Como_afrontan_la_violencia_laboral_los_trabajadoresas_chilenos)
- Palma, A., Ansoleaga, E., & Ahumada, M. (2017). Violencia laboral en los trabajadores del sector salud: revisión sistemática. *Revista Med Chile*. 146 (2), 213-222. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872018000200213](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872018000200213)
- Peralta, M. (2004). El acoso laboral- mobbing perspectiva psicológica *Revista de Estudios Sociales*. 111-122. Recuperado de <https://journals.openedition.org/revestudsoc/24892>
- Pizarro, J., & Barrera, A. (2019). Acoso laboral en trabajadoras chilenas que atienden víctimas de violencia: desafío investigativo. *Redalyc*. 17 (17), 131- 164. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2019000100008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100008)
- Piélago, D. (2016). Conocer y sensibilizar para prevenir el acoso laboral. Nuevas estrategias. *FREMAP*. Recuperado de [https://www.diba.cat/documents/467843/106587019/Conocer\\_sensibilizar\\_acosolaboral.pdf/7a341d5a-3f5a-4058-92fd-3abc2e6d0b9b](https://www.diba.cat/documents/467843/106587019/Conocer_sensibilizar_acosolaboral.pdf/7a341d5a-3f5a-4058-92fd-3abc2e6d0b9b)
- Porras, N. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde las perspectivas social. *Integración Académica en Psicología*. 5 (13), 12-20. Recuperado de <https://integracion-academica.org/attachments/article/150/02%20Violencia%20psicologica%20trabajo%20-%20NRPorras.pdf>
- Rodríguez, L (2012). *Derecho victimal y victimo dogmática*. Universidad del País Vasco, México. Recuperado de

<https://www.ehu.eus/documents/1736829/2177136/R+ManzaneraEguzkillore+26-15.pdf>

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (2010). Prevención-actuación ante situaciones conflictivas y agresiones. *Escuela de administración Pública*.

Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente (2012). Solución de conflictos de violencia en el ámbito laboral. Recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/catalogo2015/publicaciones/revistas/025/descargas/guiaviolencia.pdf>

Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente (2015). Procedimiento abreviado para la solución de conflictos de violencia en el ámbito laboral. *Guía UGT*. Recuperado de <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/catalogo2015/publicaciones/revistas/025/descargas/guiaviolencia.pdf>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2017). Protocolo de actuación frente a los casos de violencia laboral, hostigamiento y acoso sexual, dirigido a las empresas de la República Mexicana. *Gobierno de la Republica*. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo\\_28062017\\_FIN\\_AL.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/281042/Protocolo_28062017_FIN_AL.pdf)

Sánchez, M., & Ambrosio, M. (2010). Acoso laboral contra la mujer en México. *Redalyc*. 10 (1), 453-463. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4296/429640265017.pdf>

Toro, J., & Gómez, C. (2016). Factores facilitadores de la Violencia Laboral: Una revisión de la evidencia científica en América Latina. *Revista ciencia y trabajo*. 56 (1), 110-116. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art06.pdf>

Vázquez, Y., Zamorano, B., Peña, F., & Vargas, J. (Noviembre, 2018). *La cultura organizacional y su relación con la violencia laboral: una perspectiva psicosocial*. Congreso Virtual Internacional Transformación e Innovación en las Organizaciones, México. Recuperado de <https://www.eumed.net/actas/18/trans-organizaciones/11-la-cultura-organizacional-y-su-relacion-con-la-violencia-laboral.pdf>

Wlosko, M., Ros, C., Macías, G., & Muskats, S. (2013). Violencia Laboral en trabajadores del servicio de la ciudad de Buenos Aires. *Researchgate* Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/301299593\\_Prevalencia\\_de\\_Violencia\\_Laboral\\_en\\_trabajadores\\_de\\_cuatro\\_poblaciones\\_del\\_sector\\_servicios](https://www.researchgate.net/publication/301299593_Prevalencia_de_Violencia_Laboral_en_trabajadores_de_cuatro_poblaciones_del_sector_servicios)