

Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica

Elisa Ansoleaga

*Doctora en Salud Pública por la Universidad de Chile; Investigadora del programa de Estudios Psicosociales del Trabajo,
Facultad de Psicología, Universidad Diego Portales
E-mail: maria.ansoleaga@udp.cl*

Constanza Gómez-Rubio

*Magíster en Estudios de Género y Cultura, con Mención en Ciencias Sociales por la Universidad de Chile
Psicóloga de la línea de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Universidad de Chile*

Amalia Mauro

*Socióloga, Magíster en Desarrollo Urbano y Regional por el Colegio de México
Directora del Centro de Estudios de la Mujer, Santiago de Chile*

Resumen

Introducción: La violencia laboral ha adquirido relevancia social dada la evidencia respecto a su a sus consecuencias para la salud. Se han identificado diversos efectos, como trastornos del ánimo y del sueño, hostilidad, aislamiento, inseguridad, entre otros. **Objetivo:** describir y analizar la evidencia científica publicada sobre violencia en el trabajo en estudios realizados en países latinoamericanos entre los años 2009 y 2014. **Materiales y métodos:** estudio descriptivo y cuantitativo. Se realizó una búsqueda en las bases de AcademicSearch Complete (EBSCOhost), Fuente Académica Premier, PSICODOC, Scielo.org, JSTOR y SCOPUS. Se contemplaron estudios empíricos e indexados. **Resultados:** se trabajó con 46 artículos seleccionados. Los estudios evidenciaron una mayor cantidad de violencia psicológica en el trabajo, con un riesgo potencial en mujeres y profesionales de la salud. Así también, las categorías de análisis más reportadas fueron las conductas que expresan violencia, las implicancias en la salud y factores facilitadores. **Conclusiones:** La literatura sobre el estudio de la violencia laboral en América Latina es reciente. Los artículos son de carácter descriptivo, con insuficientes estudios de índole interpretativa o analítica. El personal de salud, particularmente el femenino, tendría condiciones de vulnerabilidad, con relevancia en lo referido al acoso sexual, la inequidad salarial y acoso psicológico. **Palabras clave:** Violencia laboral - Impactos en la salud - Organizaciones - Trabajo.

WORKPLACE VIOLENCE IN LATIN AMERICA: A REVIEW OF THE SCIENTIFIC EVIDENCE

Abstract

Introduction: Workplace Violence has acquired social relevance given the evidence regarding there its health consequences. Has identified various effects such as mood disorders and sleep disorders, hostility, isolation, insecurity, among others. **Objective:** To describe and analyze scientific evidence published on workplace violence in studies in Latin American countries between 2009 and 2014. **Materials and methods:** A descriptive and quantitative study. A search was made on the basis of Academic Search Complete (EBSCOhost) Academic Source Premier, PSICODOC, Scielo.org, JSTOR and SCOPUS. And indexed empirical studies were considered. **Results:** We worked with 46 selected articles. The studies showed a higher amount of psychological violence at work, with a potential risk in women and health professionals. Also, the analysis categories were the most reported behaviors that express violence, health implications and facilitators. **Conclusions:** The literature on the study of workplace violence in Latin America is recent. Items are descriptive, interpretative studies with insufficient or analytical nature. Health personnel, particularly women, have conditions of vulnerability, with relevance with regard to sexual harassment, wage inequality and bullying. **Key words:** Workplace violence - Impacts on health - Organizations - Work.

Introducción

El reconocimiento del acoso laboral como un problema de relevancia social ha ido en aumento a nivel internacional, dada la evidencia respecto a su extensión y profundidad de las consecuencias que genera (1). Por esto, se ha denominado como la nueva epidemia del siglo XXI (2).

Se han elaborado diferentes concepciones para este fenómeno, tales como *mobbing*, acoso laboral psicoterror laboral, violencia laboral, acoso moral, entre otras (3), lo que se traduce en la dificultad de encontrar una definición única, ya que las conductas que constituyen dichos conceptos pueden variar (4). La Organización Internacional del Trabajo (OIT), la entiende como cualquier acción, que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se agrede, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del contexto laboral (5).

Di Martino, Hoel y Cooper definen violencia laboral como una forma de conducta negativa hacia dos o más personas, caracterizada por la agresividad y los efectos dañinos para la salud, bienestar y seguridad de los trabajadores (6). Por su parte, Einarsen y Hauge se centran en el concepto de acoso psicológico que hace referencia a conductas negativas persistentes, dirigidas contra uno o varios trabajadores por superiores y/o colegas (7).

La violencia laboral puede adoptar distintas formas: agresiones físicas, violencia psicológica o acoso sexual, afectando este último más comúnmente a las mujeres (8). Puede expresarse también en forma más discreta y sutil como la exclusión o el aislamiento de la víctima del grupo (7, 9, 10, 11).

La comprensión de los procesos de violencia laboral han sido conceptualizados a partir de 3 enfoques: 1) en relación a las variables individuales de personalidad, tanto de acosadores y de víctimas; 2) en función de las características inherentes a las relaciones interpersonales; 3) a partir de las características del entorno sociolaboral (1, 12, 13). El primero de los enfoques plantea que la causa primordial de la violencia son las características de los individuos, rasgos de personalidad de la víctima y del acosador así como su perfil sociodemográfico (13). El segundo, responde a una mirada antropológica, en la que los conflictos interpersonales serían propios de las relaciones sociales y por tal, esperables. Dentro de esta perspectiva, que considera el nivel diádico y el nivel grupal, el acoso laboral se da en la interacción entre víctima y victimarios/as (13). La tercera perspectiva postula que un entorno laboral débilmente organizado, propicia la aparición de situaciones de violencia. La evidencia destaca la relevancia de los factores contextuales de la organización en la predicción del acoso y una importante relación entre organización del trabajo y acoso, tales como ambigüedad y conflicto de roles, falta de información, tareas mal definidas, sobrecarga, estilos de liderazgo, valores y estilo de gestión (14, 15). En este sentido, se ha observado que la cultura organizacional reproduce discriminaciones sociales y de género predominantes en la sociedad, que tienden a situar a mujeres y a trabajadores/as pertenecientes a grupos de menor estatus social o a

minorías (étnicas, sexuales) en posiciones de subordinación y de mayor a situaciones de violencia (16).

Algunos estudios en América Latina, evidencian importantes montos de violencia psicológica en el lugar de trabajo. Así, en trabajadores/as de centros de salud primarios de Santiago de Chile, llegó a un 79.16% (17) y en funcionarios/as de instituciones de orden y seguridad chilenos a un 74% (18). A su vez, en trabajadores/as bolivianos y ecuatorianos es de 76.8% y 62.5%, respectivamente (19). En Cuba, la cifra llegó a 51.7% en el sector de servicios y administrativos (20) y a un 45.4% en Colombia (21).

Con relación a las consecuencias del acoso laboral, la literatura ha identificado diversos efectos psicológicos (trastornos del ánimo y del sueño, indefensión, rabia, hostilidad, tendencia al aislamiento, inseguridad, entre otros); una merma en sus relaciones interpersonales con la familia, compañeros y amistades; así como también consecuencias organizacionales (alto absentismo laboral, disminución del compromiso organizacional y abandono del cargo) (22).

Una revisión realizada sobre violencia laboral en contextos de urgencias extrahospitalarias (23) evidenció que las tasas de violencia psicológica a lo largo de la trayectoria profesional eran significativamente mayores (60-76%) que las tasas de violencia física (32-51%). A su vez, no se encontraron variaciones importantes en variables sociodemográficas; no obstante, los resultados en torno al género no son del todo concluyentes. Así, por un lado, se ha encontrado que los hombres son más propensos a sufrir de violencia física, y las mujeres a recibir amenazas y violencia sexual. Sin embargo, hay estudios que no evidenciaron diferencias de género en torno a la violencia (23). En este sentido, en Chile, los resultados de la Encuesta Araucaria (2011) mostraron significativas diferencias entre hombres y mujeres, en el reporte de violencia psicológica (10% vs. 12%), física (11% vs. 15%), y sexual (1% vs. 2.6%), siendo mayor la presencia en las mujeres (24).

La literatura ha mostrado que las enfermeras y asistentes de enfermería tienen altos riesgos de sufrir violencia laboral dentro de su carrera profesional (25). Así, el Consejo Internacional de Enfermeras plantea que el personal de enfermería se encuentra más propenso al fenómeno que funcionarios de seguridad, siendo 3 veces mayor que otros trabajadores víctimas de violencia en el trabajo (26). Parra y Acosta, encontraron que las formas de violencia en enfermeras eran principalmente de acoso entre ellas y por parte de médicos (22).

En el marco del proyecto Dimensiones Organizacionales de la Violencia en el Trabajo en Chile del Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico de Chile, en el que se inserta esta revisión sistemática, se ha constatado que el problema de la violencia en el trabajo ha ido adquiriendo creciente importancia en el mundo (2, 13, 14), y existe evidencia para sostener que algunos contextos laborales, tales como el sector salud, refieren una mayor prevalencia del fenómeno. Sin embargo, aún cuando se ha evidenciado que la violencia en las organizaciones cobra relevancia, esto no se ha acompañado

de un correlato equivalente en materia de producción científica en América Latina. Atendiendo a lo anterior, el propósito de este trabajo es describir y analizar la evidencia científica publicada sobre violencia en el trabajo en estudios realizados en países latinoamericanos entre los años 2009 y 2014.

Materiales y métodos

La revisión sistemática fue de carácter descriptivo y cuantitativo, incluyéndose en ésta estudios cuantitativos y cualitativos. En un comienzo se establecieron subcategorías preestablecidas de revisión con las cuales se levantó la información de la literatura seleccionada. Posteriormente, se realizó una síntesis cuantitativa de la distribución de los datos obtenidos.

La búsqueda de la literatura fue realizada entre los meses de agosto y octubre del año 2014 y fue identificada por medio de las siguientes bases de datos: AcademicSearch Complete (EBSCOhost), Fuente Académica Premier, PSICODOC, Scielo.org, JSTOR y SCOPUS.

Los términos de búsqueda o palabras claves en español fueron: “Violencia laboral”, “Acoso laboral”, “Acoso psicológico + trabajo” y “Acoso moral”. En inglés fueron: “Mobbing”, “Harassment + work”, “Workplace bullying” y “Work violence”. Por último, los términos en portugués: “Violência no Trabalho”, “Assédio no trabalho”, “Assédio

moral + trabalho”, “Mobbing”, “Assédio moral”, “Assédio + trabalho”, “Assédio moral no trabalho”.

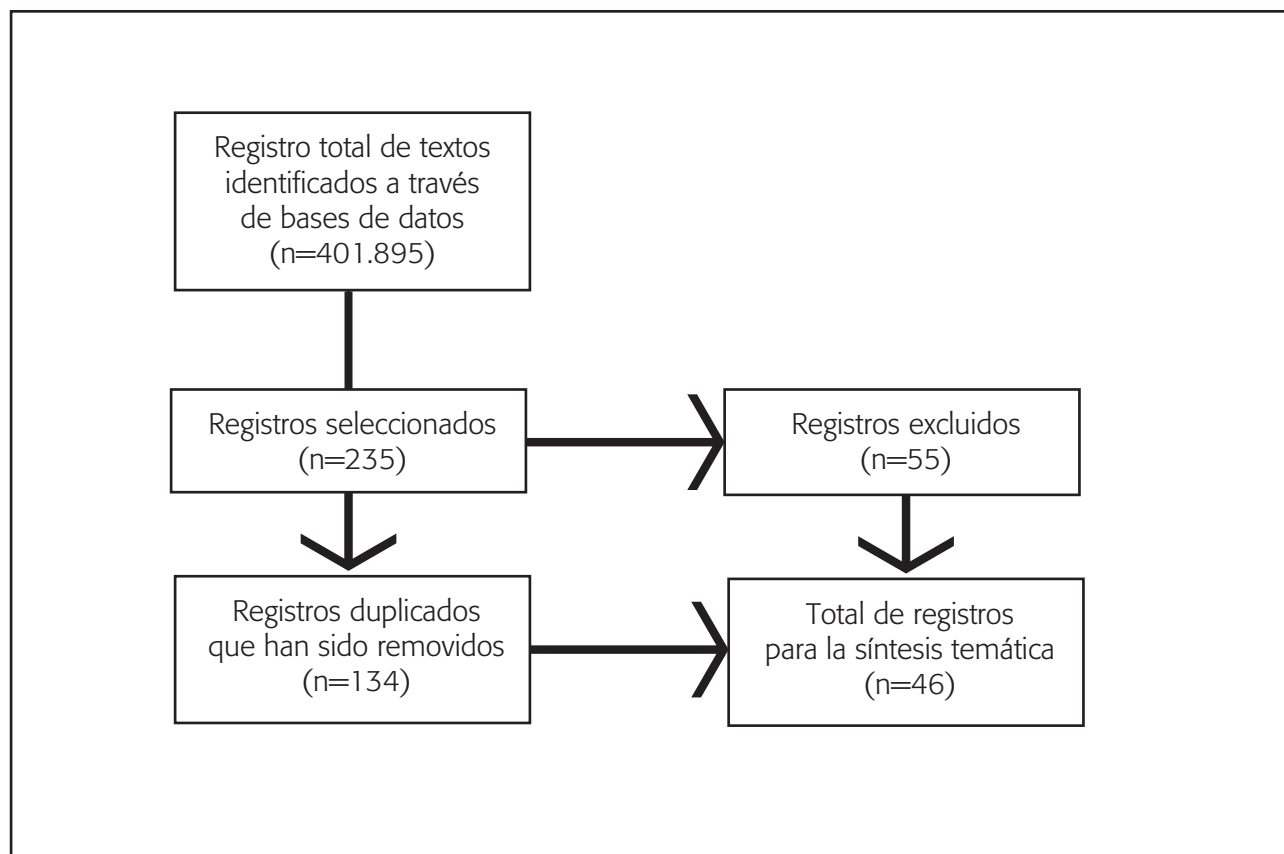
La revisión sistemática consideró artículos que cumplieran con los siguientes criterios de inclusión: 1) estudios que hicieran referencia a la violencia en el trabajo y sus distintas expresiones y consecuencias; 2) estudios empíricos realizados con población latinoamericana; 3) estudios publicados entre los años 2009 y 2014, respecto al criterio temporal de búsqueda, fue el usualmente utilizado por la comunidad científica respecto a la validez de las investigaciones por un período de los últimos 5 años (27); 4) literatura escrita en español, inglés y portugués; 5) ser artículos publicados en revistas científicas indexadas en ISI, SCOPUS, Scielo y Latindex, con el fin de asegurar la calidad de las publicaciones.

Como criterios de exclusión se descartaron: 1) artículos teóricos, revisiones sistemáticas, meta-análisis y ensayos; 2) artículos cuyas muestras no correspondieran a poblaciones latinoamericanas; 3) publicaciones no indexadas.

El proceso de selección de publicaciones siguió las indicaciones de la declaración Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) (27).

En el proceso de revisión se utilizó una base de datos construida para el análisis temático de los artículos seleccionados, definiéndose 23 categorías iniciales, las que posteriormente se reconfiguraron en 14, que se describen en la Tabla 1.

Figura 1. Síntesis de proceso de búsqueda y selección de artículos.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Definición de categorías de análisis.

Nombre de la categoría	Definición
Año	Fecha de la publicación
Revista	Revista de origen de la publicación del artículo
País	País de origen muestral
Metodología	Estudio cualitativo, cuantitativo o mixto
Número de muestra	Número de la población con la que se trabajó
Conductas que expresan violencia	Manifestaciones que dan cuenta de algún tipo de violencia laboral
Factores facilitadores de violencia	Condiciones contextuales que fomentan la aparición del fenómeno de la violencia
Impactos en la salud	Efectos físicos, psicológicos o conductuales que se producen por la violencia laboral
Mecanismos individuales de afrontamiento	Estrategias conductuales o psicológicas que despliegan las víctimas de violencia laboral
Mecanismos organizacionales de afrontamiento	Medidas que ponen en marcha las instituciones cuando se produce violencia laboral
Población trabajadora más afectada	Población o individuos que son potencialmente afectados por violencia laboral
Sector ocupacional	Señalar el sector en el cual se realizó el estudio
Tipo de trabajadores	Define la jerarquía ocupacional de los trabajadores
Tipo de violencia	Indicar si corresponde a física, psicológica, sexual o mixta

Fuente: Elaboración propia

Resultados

El conocimiento científico sobre el estudio empírico de la violencia en el trabajo en América Latina es bastante escaso en la actualidad. Del total de los estudios revisados, se seleccionaron 46 artículos que se presentan en la Tabla 2.

En el período considerado (2009-2014) se observa una tendencia al alza de las publicaciones relacionadas con el fenómeno en Latinoamérica, lo que corrobora que su estudio es reciente. En la Tabla 3 puede apreciarse que el año 2012 concentra la mayor cantidad de investigaciones publicadas (28.3%), seguido del año 2011 (26.1%), manteniéndose estable la cantidad para los años 2013 y 2014, con un 13% en cada uno. Por otro lado, el 50% de los estudios corresponden a publicaciones con muestras en Brasil, seguido muy por debajo por Colombia, Argentina y poblaciones compuestas por distintos países con 8.7% respectivamente. Por otro lado, dentro de los países con menos publicaciones se cuentan: Ecuador, Costa Rica, Cuba y Perú, con sólo una publicación en los últimos 5 años.

En relación a las fuentes de publicación, la distribución es homogénea en las 28 revistas científicas, destacando: “*Acta Paulista de Enfermagem*”, “*Ciencia & Trabajo*” y “*Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*”, con 3 (6.5%) publicaciones respectivamente.

Respecto a la metodología empleada por los estudios, el 50% fueron de carácter cualitativo, el 37% cuantitativo y el 13% mixtos, vale decir, contaban con metodologías cualitativas y cuantitativas. La mayor parte de los/as participantes fueron hombres y mujeres en una misma muestra (71.7%), seguido por muestras exclusivas con mujeres (19.6%). El 8.7% de los artículos no especificaron el sexo de los/as participantes. Cabe destacar que no se encontraron estudios en que los participantes fueran exclusivamente hombres.

Por otro lado, las categorías de análisis aluden principalmente a las conductas que expresan violencia (71.7%), a las implicancias en la salud de ésta (71.7%) y a sus facilitadores (63%). La categoría menos encontrada corresponde a los mecanismos organizacionales de afrontamiento, con sólo un 6.5% de artículos.

Tabla 2. Artículos seleccionados.

Autores	Año	Nombre de publicación	Revista
Zoni M, et al	2011	Adaptación argentina de la Escala Cisneros para evaluar mobbing	Revista Electrónica de Motivación y Emoción
González D, et al	2012	Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas	Psychologia. Avances de la Disciplina
Ferrari L, et al	2011	¿Moderadores o condicionantes estructurales del campo organizacional de emergencia del maltrato?	Anuario de investigaciones UBA
Pando M, et al	2011	Análisis factorial confirmatorio del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador	Liberabit
Barbeiro C, et al	2014	Assédio moral e violências no trabalho: caracterização empírica judicial. Relato de experiência no setor bancário	Revista Brasileira de Saúde Ocupacional
Spoti V, et al	2010	Assédio moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil	Acta Paulista de Enfermagem
Rodrigues M, et al	2014	Assédio moral nas instituições de ensino superior: um estudo sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência	Cad. EBAPE.BR
Coelho R, et al	2012	Assédio Moral nas Residências Médica e Não Médica de um Hospital de Ensino	Revista brasileira de educacion medica
Jacoby A, et al	2009	Assédio moral: uma guerra invisível no contexto empresarial	Revista Malestar e Subjetividade
Fernández M, et al	2012	Autopercepción de presuntos perpetradores de acoso psicológico en el trabajo. Un acercamiento fenomenológico	Salud Uninorte. Barranquilla
Pando M, et al	2013	Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia	Salud Uninorte. Barranquilla
Lara J, Pando M.	2014	El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público	Ciencia & Trabajo
Biagio K, et al	2013	Factors associated with bullying at nurses' workplaces	Rev. Latino-Am. Enfermagem
Schindwein V.	2013	Histórias de vida marcadas por humilhação, assédio moral e adoecimento no trabalho	Psicologia & Sociedade
Ferrari L, et al	2012	Hacia una comprensión colectiva, comunal y relacional del acoso laboral. Algunos vínculos entre víctimas, testigos, responsables y cómplices	Anuario de investigaciones UBA
Dois A.	2012	Hostigamiento laboral: amenaza permanente para enfermería	EG Enfermería Global
González D, Delgado S.	2013	Mobbing en trabajadores españoles y peruanos: un estudio exploratorio con el IAPT-60	Liberabit
Rodríguez N.	2010	Mobbing y nivel de estrés en el ámbito académico	Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina
Rodrigues A, Kieling J.	2014	Mobbing of Working Students	Paidéia
Antunes B, et al	2012	Mulher e trabalho: visibilizando o tecido e a trama que engendram o assédio moral	Psicologia em Revista
Rodrigues L, Vieira W.	2012	O assédio moral na perspectiva de bancários	Rev. bras. Saúde Ocup.
Moraes B, et al	2011	O assédio moral no trabalho na visão de operadores do direito	Psicologia & Sociedade
Soares T, Da Rosa S.	2012	Políticas y prácticas de prevención y combate al acoso moral en una universidad brasileña	Salud de los Trabajadores

Brazileiro R, et al	2013	Por que ocorre? Como lidar? A percepção de professores de graduação em Administração sobre o assédio moral	R.Adm.
Martins M, Ferraz A	2011	Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho: percepção e impacto	Psico USF
Rigotto R, et al	2010	Produtividade, pressão e humilhação no trabalho: os trabalhadores e as novas fábricas de calçados no Ceará	Rev. bras. Saúde Ocup.
Arce D, et al	2012	Repercusión de los principales factores de riesgo biopsicosociales de la violencia sobre la trabajadora estudiante	Medisan
Cahú G, et al	2014	Situações de assédio moral vivenciadas por enfermeiros no ambiente de trabalho	Acta Paulista de Enfermagem
Ferreira E, et al	2011	Saúde mental do trabalhador: o assédio moral praticado contra trabalhadores com LER/DORT	Rev. bras. Saúde Ocup.
Acosta M, et al	2009	Relación entre el acoso moral en el trabajo y el estilo interpersonal en el manejo de conflictos	Ciencia & Trabajo
Pioner L.	2012	Trabalho precário e assédio moral entre trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família	Revista Brasileira de Medicina do Trabalho
Camargo J, Puentes A.	2010	Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral	Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología
Acevedo D, et al	2009	Violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral	Revista venezolana de estudios de mujer
Rosembach de Vasconcellos I, et al	2012	Violence in daily hospital nursing work	Acta Paulista de Enfermagem
Dois A.	2011	Violencia laboral en enfermeras: Explicaciones y estrategias de afrontamiento	Rev. Latino-Am. Enfermagem
Acevedo D.	2012	Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura.	Salud de los Trabajadores
Barbosa R, et al	2011	Violência psicológica na prática profissional da enfermeira	Rev. Esc. Enferm. USP
Batista C, et al	2011	Violência no trabalho em saúde: análise em unidades básicas de saúde de Belo Horizonte, Minasgerais	Trab. Educ. Saúde
Escartín J, et al	2011	Workers' perception of workplace bullying: A cross-cultural study	European Journal of Work and Organizational Psychology
Becerra D, Guerrero T.	2012	Representaciones sociales que sobre riesgos psicosociales y acoso laboral tienen los trabajadores de una organización pública.	Hacia la Promoción de la Salud
García B, et al	2014	The hidden face of mobbing behavior Survey application of the Cisneros inventory in a maquila facility in Mexico	Contaduría y Administración
Pino C, et al	2011	Práticas de acoso laboral en empresas colombianas: Una mirada estructural e inter-subjetiva	Cuadernos de Administración
Gaete R, et al	2010	Diagnóstico de la función de gestión de recursos humanos de los servicios públicos de la ciudad de Antofagasta en Chile desde la perspectiva de la responsabilidad social corporativa interna	Administración Pública y Gestión Estatal
Pando M, et al	2010	Trastornos de Sueño Asociados a la Violencia Genérica en el Trabajo y el Mobbing	Ciencia & Trabajo
Fonseca D, Santos A.	2011	Mobbing em contexto de enfermagem	Revista de Enfermagem Referência
Souza A, et al	2013	Aspectos da dominação masculina no assédio moral ao profissional homossexual no polo industrial de Manaus	Revista Pensamento & Realidade

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Distribución según país de muestra y año de publicación.

Año	Brasil Frecuencia (%)	Colombia Frecuencia (%)	Argentina Frecuencia (%)	Ecuador Frecuencia (%)	Chile Frecuencia (%)	Venezuela Frecuencia (%)	México Frecuencia (%)	Costa Rica Frecuencia (%)	Cuba Frecuencia (%)	Perú Frecuencia (%)	Mixto Frecuencia (%)	Total Frecuencia (%)
2009	1 (4.3)	0	0	0	0	1 (50.0)	1 (50.0)	0	0	0	0	3 (6.5)
2010	2 (8.7)	1 (25.0)	1 (25.0)	0	1 (33.3)	0	0	1 (100.0)	0	0	0	6 (13.0)
2011	6 (26.1)	1 (25.0)	2 (50.0)	0	1 (33.3)	0	0	0	0	0	2 (50.0)	12 (26.1)
2012	6 (26.1)	1 (25.0)	1 (25.0)	0	1 (33.3)	1 (50.0)	0	0	1 (100.0)	0	2 (50.0)	13 (28.3)
2013	4 (17.4)	1 (25.0)	0	0	0	0	0	0	0	1 (100.0)	0	6 (13.0)
2014	4 (17.4)	0	0	1 (100.0)	0	0	1 (50.0)	0	0	0	0	6 (13.0)
TOTAL (% total)	23 (50.0)	4 (8.7)	4 (8.7)	1 (2.2)	3 (6.5)	2 (4.3)	2 (4.3)	1 (2.2)	1 (2.2)	1 (2.2)	4 (8.7)	46 (100.0)

Fuente: Elaboración propia

En lo referente a los tipos de violencia, se evidenció una predominancia de estudios en “violencia psicológica” (82.6%), seguida muy por debajo de violencia “mixta” (17.4%), en la cual se presentan conjuntamente dos o más tipos de violencia; “física y psicológica”, “física, psicológica y sexual” y violencia “psicológica y sexual”, incluyendo de igual forma siempre la violencia psicológica. En este sentido, no se encontraron estudios que abordaran de forma exclusiva la violencia física, a pesar de que este tipo de violencia es la que más fácilmente puede demostrarse en el campo laboral. En torno al impacto de la violencia laboral en la salud de los trabajadores afectados, el 55% de los artículos seleccionados mostraron efectos en la salud mental, mientras que el 45% de estos consideraron efectos tanto psicológicos como físicos. No se encontraron estudios que abordaran exclusivamente las consecuencias de la violencia laboral en la salud física.

La distribución por sector ocupacional mostró que un 34% de los artículos fueron estudios realizados en educación, seguido por un 32.6% en salud y, muy por debajo, en el sector comercial un 19.6%. En los 3 sectores mencionados, predominó la violencia psicológica con 93.8%, 80% y 70% respectivamente. Asimismo, el mayor número de estudios fueron realizados en el ámbito público y mixtos (en el público y privado) con un 34.8% respectivamente, seguido por el ámbito privado con 23.9%. Un 6.5% de los artículos no especificó el sector laboral. Se evidenció que existe un alto índice de violencia psicológica tanto en el sector público como en el privado (93.8%); sin embargo existe una diferencia entre ambos, por cuanto se encontró mayor evidencia de violencia psicológica en el sector público (87.5%) que en el privado (63.6%).

Los grupos ocupacionales estudiados fueron: profesionales, empleados de oficina, ejecutivos y mandos medios, profesionales no calificados y vendedores. Los mayores índices de violencia laboral se encuentran en profesionales (67.4%), seguido por los empleados de

oficina (21.7%), y ejecutivos y mandos medios (19.6%). Todos ellos con una presencia predominante de violencia del tipo psicológico.

Finalmente, es importante destacar que 27 artículos hicieron referencia a grupos especialmente vulnerables a la violencia en el trabajo. Así, los profesionales del sector de salud se configuran como un colectivo con mayores afectaciones respecto al fenómeno (17.4%), seguido por las mujeres (15.2%), profesionales de la educación (8.7%) y más calificados (8.7%), e inmigrantes (4.3%) y homosexuales (4.3%).

Discusión y conclusiones

La literatura científica sobre el estudio de la violencia laboral en América Latina es reciente. A la escasa cantidad de estudios sobre el fenómeno y a la ausencia de publicaciones con datos sobre algunos países de la región, se le suma el hecho de que buena parte de los estudios publicados son de carácter descriptivo, con insuficientes estudios de índole interpretativa o analítica que permitan una mejor comprensión del fenómeno.

Por otro lado, la mayoría de los estudios publicados abordan el fenómeno de la violencia desde los primeros enfoques señalados: énfasis en características personales o bien en la interacción entre víctimas y victimarios, y una muy pequeña proporción que abordaran las dimensiones organizacionales facilitadoras de la violencia laboral. De este modo, un desafío para la investigación sobre violencia laboral en América Latina consiste en incorporar más allá de los antecedentes, lo que la literatura indica: los factores contextuales considerados importantes predictores en la aparición de acoso laboral, al igual que la organización del trabajo (6, 14, 15).

Otro desafío, en materia de investigación en América Latina, se refiere a la necesidad de identificar y caracterizar a los grupos más vulnerables y propensos a sufrir violencia a partir de su perfil sociodemográfico. Ello remite a una discusión más amplia sobre los procesos de

discriminación y desigualdad social que se reproducen en los contextos de trabajo (16), en un continente en el cual la multiculturalidad dada por los fuertes movimientos migratorios, está generando efectos importantes en los espacios laborales, así como también las desigualdades de género, que se constituye como una categoría socio-histórica fundamental para la comprensión de las relaciones sociales dentro y fuera del ámbito del trabajo.

Los resultados de esta revisión coinciden con hallazgos de estudios previos sobre el predominio significativo de la violencia psicológica respecto a la violencia física (23), y respecto de la vulnerabilidad contextual de ciertos sectores ocupacionales como es el caso del trabajo en salud. Asimismo, en relación a las consecuencias de la violencia, la evidencia resulta concordante con lo reportado por Parra y Acosta, en relación a las implicancias para la salud; existe un predominio de efectos en la salud mental, seguido por efectos físicos y psicológicos en conjunto, entre los que se encuentran: insomnio, depresión, irritabilidad, lesiones, accidentabilidad, entre otros (22).

La percepción de violencia, de discriminación y de arbitrariedades en el lugar de trabajo, especialmente en el campo de la salud, es alta (25). El sector de enfermería es el más afectado (25), siendo el acoso entre enfermeras y de parte de los médicos hacia éstas, las formas más frecuentes (22). En este sentido, se aprecia que este tipo de violencia es de carácter psicológico, mientras que los ataques físicos son perpetrados por los pacientes o sus familias (25).

Los resultados confirman los hallazgos de otras investigaciones respecto a que el personal de enfermería sería aproximadamente 3 veces más propenso a sufrir violencia laboral (25). En tal sentido, se encontró que los grupos de mayor riesgo de sufrir este tipo de violencia son las mujeres y profesionales de la salud, por lo que en el personal de enfermería, al ser un trabajo predominantemente femenino, se presentarían estas 2 condiciones de vulnerabilidad, especialmente en lo referido al acoso sexual y psicológico e inequidad salarial.

Estos hallazgos son particularmente relevantes para el quehacer de la enfermería y profesionales de la salud, por cuanto sus trabajos son altamente demandantes y con cargas emocionales significativas. Así, es importante prestar atención a la violencia y planificar medidas de intervención entre todos los actores en la atención de salud, promoviendo su equidad y divulgando los resultados de investigaciones relacionadas con la temática de la violencia (28). En este sentido, fueron escasos los estudios que reportaron mecanismos de afrontamiento y prevención organizacional, por lo que existe un campo de acción para investigar e intervenir. Asimismo, es

importante generar investigaciones en América Latina que produzcan conocimientos extendidos que sirvan de base para la realización de políticas públicas en la región. Para esto, es necesario contextualizar las conclusiones y resultados de los estudios a sus respectivos países de estudio, en torno a la problemática de la violencia laboral (25).

Dentro de las limitaciones de este estudio, cabe destacar que los criterios de inclusión de literatura sólo de revistas indexadas excluyeron artículos relacionados que, de igual manera, pueden aportar antecedentes relevantes sobre el problema. En esta misma línea, las revisiones sistemáticas deben atender como limitante al sesgo de publicación científica. Este sesgo, alude a la mayor probabilidad de que se publiquen en revistas indexadas estudios que confirman sus hipótesis y no aquellos que no lograron demostrarlas, lo cual tiene un efecto negativo dado que se reduce tanto la cantidad de evidencia publicada en relación a la temática abordada como a las posibles controversias en torno a ciertas hipótesis sobre el problema (29).

Para finalizar, se destaca que la principal fortaleza de la revisión sistemática presentada radica en el esfuerzo por sistematizar la escasa evidencia disponible sobre el fenómeno de la violencia laboral en América Latina, traduciéndose en una valiosa contribución al conocimiento en esta materia con el fin de detectar falencias en materia de investigación y, en consecuencia, pensar posibilidades futuras en materia de investigación y de acción en instituciones de salud y organizaciones afines.

Agradecimientos

Agradecemos a Katherine Gálvez y Franco Díaz, egresados de la Carrera de Psicología de la Universidad Diego Portales, por su valiosa colaboración y trabajo en la búsqueda y selección de artículos para esta revisión sistemática.

Este trabajo fue realizado en el marco del proyecto de investigación "Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile: diferencias ocupacionales y de género en tres sectores productivos", financiado por el Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología (FONDECYT regular 1140060) del Gobierno de Chile, y realizado por la Universidad Diego Portales y el Centro de Estudios de la Mujer.

Declaración de conflicto de intereses

Las autoras no demuestran conflictos de interés ■

Referencias bibliográficas

- Moreno B, Rodríguez A, Garrosa E, Morante M. Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema* 2005; 17 (4): 627-632.
- Chapell D, Di Martino V. La Violence au travail. Bureau international du travail [Internet]. Geneve; 2000 [citado 2015 Ene 19]. Disponible en: http://books.google.cl/books?id=Dgxm7FfEJf8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Romanik, K. Informe de actualidad laboral 2: el mobbing y su tratamiento en la legislación laboral [Internet]. Departamento de estudios, Dirección del Trabajo; 2011 [citado 2015 Ene 28]. p. 1-44. Disponible en: <http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/w3-article-100418.html>.
- González D, Graña J. El acoso psicológico en el lugar de trabajo: prevalencia y análisis descriptivo en una muestra multiocupacional. *Psicothema* 2009; 21 (2): 288-293.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la violencia en el trabajo en el sector de servicios y medidas destinadas a combatir ese fenómeno. Ginebra; 2003.
- Di Martino V, Hoel H, Cooper C. Preventing violence and harassment in the workplace. Luxemburgo: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions; 2003.
- Einarsen S, Hauge JL. Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 2006; 22 (3): 251-273.
- Baker J. La violencia en el trabajo. *Educación obrera* 2003/4; (133): 1-73.
- Einarsen S, Raknes BI, Matthiesen SB. Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist* 1994; 4 (4): 381-401.
- Zapf D, Knorz C, Kulla M. On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996; 5 (2): 215-237.
- Leymann H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 1996; 5 (2): 165-184.
- Einarsen E. Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour* 2000; 5 (4): 379-401.
- Salin D. Workplace bullying among business professionals. Prevalence organizational antecedents and gender differences. Helsingborg: Publications of the Swedish School of Economics and Business Administration; 2003.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el Trabajo Programa de Salud Ocupacional y Ambiental. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. Ginebra; 2004.
- Piñuel I. Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas. Madrid: Editorial Aguilar; 2004.
- Krieger N, Waterman P, Hartman C, Bates L, Stoddard A, Quinn M, et al. Social hazards on the job: workplace abuse, sexual harassment, and racial discrimination- a study of black, Latino, and white low-income women and men workers in the United States. *Int J Health Serv* 2006; 36 (1): 51-85.
- Macía F. Aplicación y evaluación psicométrica del test IVAPT-PANDO en dos centros de atención primaria. *Psicología y Salud* 2008; 18 (2): 247-254.
- González C, Pincheira P, Moyano E. Análisis de fiabilidad y estructura factorial del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo IVAPT-PANDO. En: Moyano E, editor. Calidad de vida y psicología en el Bicentenario de Chile. Santiago: Editorial Marmos; 2010. p. 507-537.
- Pando M, Aranda C, Olivares D. Análisis factorial confirmatorio del inventario de violencia psicológica y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO) para Bolivia y Ecuador. *Liberabit* 2012; 18 (1): 27-36.
- Pando M, Bertot M, Aranda-Beltrán C, Amezcua MT. Análisis factorial exploratorio del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT) para Cuba. *Revista Mexicana de Salud en el trabajo* 2011; 1 (8): 10-14.
- Pando M, Aranda C, Parra L, Gutiérrez AM. Determinación del mobbing y validación del Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT) para Colombia. *Salud univorte* 2013; 29 (3): 525-533.
- Parra L, Acosta M. La investigación cuantitativa del acoso psicológico laboral en los sectores de la educación superior y de la salud. Una revisión sistemática. *Entramando* 2010; 6 (1): 158-172.
- Bernaldo-de-Quirós M, Labrador F, Piccini A, Gómez M, Cerdeira JC. Violencia laboral en urgencias extrahospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica. *Clínica y Salud* 2014; 25: 11-18.
- Centro de Estudios de la Mujer - Universidad de Ottawa. Encuesta Araucaria [Internet]. 2011 [citado 2015 Ene 28]. Disponible en: www.proyectoarucaria.cl.
- Wlosko M, Ros C. Violencia Laboral en el sector salud: abordajes conceptuales y resultados de investigación en personal de enfermería en la Argentina. En: Ansoleaga E, Artaza O, Suárez J, editores. Personas que cuidan personas: dimensión humana y trabajo en salud. Santiago: OPS/OMS; 2012. p. 211-257.
- Consejo Internacional de Enfermeras. Directrices para hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo. Ginebra: Consejo Internacional de Enfermeras; 2007.
- Urrutia G, Bonfill X. Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *MedClin (BARC)* 2010; 135 (11): 507-511.