



Commission for Labor Cooperation  
Comisión para la Cooperación Laboral  
Commission de Coopération dans le domaine du travail  
Secretariat Secretariado Secrétariat

## “VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN AMÉRICA DEL NORTE”\*

---

### INTRODUCCIÓN

El 15 de octubre de 2002, en Kamloops, Columbia Británica, Canadá, un servidor público de 55 años mató a su jefe y a un compañero de trabajo con un arma de fuego y después se suicidó. El 1° de julio de 2003, en Jefferson City, Missouri, Estados Unidos, un obrero de 25 años mató a tres compañeros de trabajo e hirió a cinco más antes de dispararse él mismo. El 17 de octubre de 2001, la división del corporativo Servicio Médico *Banamex* recibió una solicitud para investigar el padecimiento de una empleada de 44 años de edad y 26 de antigüedad en la empresa, quien mostró alteraciones considerables en su comportamiento y en su rendimiento. El diagnóstico del psiquiatra y del médico internista del corporativo revela que este comportamiento es producto de un asalto en la sucursal bancaria en la que ella prestaba sus servicios años atrás.<sup>1</sup> Estos incidentes, y muchos otros, muestran que la violencia en el trabajo (o la mera amenaza de violencia) se ha convertido en un problema laboral serio. Los casos mencionados son sólo la punta del iceberg.

La violencia en el trabajo tiene muchas otras facetas además de los ataques físicos y homicidios. En América del Norte, los trabajadores, personal directivo y patrones

---

<sup>1</sup> *Asaltos Bancarios y su impacto en la salud mental de los empleados*, ponencia presentada por el Dr. Javier Calero Lomelín, Gerente Divisional del Corporativo de

enfrentan de manera cotidiana y sin distinciones todo tipo de violencia en el trabajo. Como resultado de ello, la búsqueda de soluciones a este problema se reconoce cada vez más como una parte integral del desarrollo organizativo de una empresa sana (Chappell y Di Martino 2000, 6, 15, 49).

Canadá, Estados Unidos y México han empezado ya a tomar medidas al respecto; un ejemplo de ello es un seminario sobre violencia en el trabajo que se celebró en Montreal, Canadá, en noviembre de 2001, en el que participaron patrones, representantes sindicales, investigadores y profesionales en la materia tanto del sector público como del privado en la región. Cuando los tres países firmaron el Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte (ACLAN) en 1993, se comprometieron a mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de la vida laboral en sus respectivos territorios. Estos objetivos se plasman de manera explícita en los principios laborales nueve y diez del ACLAN, en los que se establece el compromiso de las Partes para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo e indemnizar a los trabajadores en los casos en que esto ocurra. La reunión de Montreal puso de manifiesto la disposición total de los tres países de América del Norte hacia el cumplimiento de estas obligaciones y reafirmó su consenso en el sentido de que la comprensión de las causas de la violencia en el trabajo y la solución a este problema son un factor indispensable para la creación de regímenes viables de seguridad e higiene en el trabajo. En este estudio se sintetiza el material conceptual y empírico de la conferencia de 2001; también se presenta material adicional en algunos casos.

El estudio se inicia con una definición de violencia en el trabajo como marco de referencia, y posteriormente se hace una clasificación por tipo. A continuación se

---

Servicio Médico *Banamex*, presentada durante la Conferencia sobre Violencia en el lugar

examina la incidencia de este problema y se analizan las razones de la falta de estadísticas adecuadas, uniformes, confiables y completas al respecto. La sección concluye con un resumen de datos de los tres países.

La siguiente sección presenta un modelo de las diversas dimensiones de la violencia en el trabajo y sintetiza las ponencias de algunos de los participantes en la conferencia de Montreal. A continuación se analizan los perfiles de las víctimas y los perpetradores junto con los factores de riesgo individuales y del entorno de trabajo, además de las consecuencias de la violencia para las víctimas y las empresas en las que trabajan. La sección termina con el análisis de algunas ocupaciones de alto riesgo y la vinculación de sus características con los factores de riesgo en el modelo.

El estudio concluye con una sección sobre la prevención de la violencia en el trabajo y los recursos para solucionar el problema. En el proceso, se identifican las mejores prácticas y se analizan las medidas que pueden tomarse, además de las formas de responder con más eficacia.

### **¿QUÉ ES LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO?**

Si bien en años recientes se ha prestado cada vez más atención a la violencia en el trabajo, sigue siendo un problema que aún no se reconoce como es debido. Es probable que el resultado más obvio de esta situación sea la ausencia de una definición universalmente válida de violencia en el trabajo. Otro factor que contribuye a esta indeterminación es la falta de consenso en lo referente a lo que puede considerarse violencia y a la definición de trabajo y centro de trabajo. Por ejemplo, la violencia

---

de trabajo, Montreal, Québec, 2001.

asociada con el trabajo ya no se limita a un lugar específico como una oficina, fábrica o establecimiento de comercio al menudeo. La violencia puede presentarse durante el trayecto entre el domicilio y el trabajo y en entornos laborales no convencionales como hogares, centros satélite y ubicaciones móviles, cuyo uso está cada vez más difundido como resultado de la introducción de tecnologías de la información. En esencia, quienes intentan concretar una definición de violencia en el trabajo se ven obligados a enfrentar el problema de la gran flexibilidad de los entornos laborales, lo que ha evitado, al menos hasta la fecha, la creación de una definición universalmente válida.

Por otra parte, no se cuenta actualmente con estadísticas precisas, confiables y uniformes al respecto. Esta carencia no sólo se pone de manifiesto cuando se trata de ir más allá de las fronteras nacionales, sino que existe dentro de los países mismos. Por ejemplo, la violencia en actividades laborales con una distribución geográfica tradicionalmente diversificada a menudo se refleja sólo en las estadísticas de crímenes y no como componente de la información sobre seguridad e higiene en el trabajo. Las actividades que llevan a cabo los miembros de las fuerzas judiciales, los choferes de taxi, periodistas, ajustadores de seguros y otros grupos ocupacionales que en virtud de su trabajo tienen que ir a las casas de las personas, como quienes toman las lecturas de los medidores de servicios, plomeros, electricistas y carteros, caen a menudo dentro de esta categoría.

Quizá uno de los factores más importantes que explican el hecho de que no se haya alcanzado una definición universal de violencia en el trabajo, no sólo en América del Norte, sino a escala internacional, es la imagen común de este fenómeno en términos de ataques físicos y homicidios. Aunque siempre se ha reconocido la violencia física

personal en el trabajo, la existencia de violencia no física (por ejemplo, acoso sexual, intimidación, asedio colectivo y otras formas de abuso verbal no recibía la atención que merece. En tiempos recientes, la violencia no física ha ido surgiendo como una preocupación laboral importante, en especial porque en situaciones de trabajo reales, la violencia física y no física a menudo se traslapan al ocurrir de manera simultánea o consecutiva. Esto ocurre con frecuencia en casos de acoso sexual en los que el contacto y los comentarios con connotaciones sexuales pueden combinarse en una ocasión específica o en un momento determinado (Di Martino, Hoel y Cooper 2003).

El reconocimiento de que las formas físicas y no físicas de la violencia a menudo se fusionan se refleja también en la evolución constante de la definición de violencia física. En 1993, la Academia Nacional de Ciencias en Estados Unidos definió la conducta violenta o agresiva como el "comportamiento de personas que de manera intencional amenazan, infligen o intentan infligir un daño físico a otros o a sí mismos" (Reiss y Roth 1993). En 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) actualizó esta definición para incluir la violencia no física, que también se conoce como violencia psicológica

(Cuadro de texto 1: Violencia física y no física).

**Violencia física:** Uso de la fuerza física en contra de otra persona o grupo que tiene como resultado daño físico, sexual o psicológico.

**Violencia no física:** Uso intencional del poder sobre otra persona o grupo que pueda resultar en daño físico, mental, espiritual, moral o de desarrollo social.

**Fuente:** Di Martino, Hoel y Cooper 2003.

La Unión Europea (UE) ha hecho también contribuciones a la definición de la violencia en el trabajo. En 1995, la Comisión Europea propuso una definición de violencia en el trabajo que distingue entre diferentes tipos de violencia y destacó la importancia de los comportamientos violentos no físicos como el abuso verbal, acoso colectivo, acoso sexual, intimidación y otros abusos que se reconocen como causa de estrés mental, frente al perfil tradicional que gira en torno a la violencia física. Su definición de violencia en el trabajo como "incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a personas en circunstancias relacionadas con su trabajo que involucran un desafío explícito o implícito a su seguridad, bienestar y salud", se convirtió posteriormente en la referencia para otras definiciones en Europa. Chappell y Di Martino (2000) determinaron que esta definición se basa en tres figuras legales. (Cuadro de texto 2: figuras legales)

- **Abuso:** Comportamiento que se aparta de la conducta razonable y está relacionado con el uso indebido de la fuerza física o psicológica.
- **Amenazas:** Intimidaciones de muerte o anuncios de la intención de dañar a una persona o su propiedad.
- **Ataque:** Todo intento de lesionar o asaltar a una persona, incluyendo daños físicos.

**Fuente:** Chappell y Di Martino 2003

Al examinar la violencia en el trabajo en América del Norte, tanto Canadá como Estados Unidos incluyen los comportamientos físicos y no físicos, mientras que en México sólo se considera el ataque físico y el homicidio (Estrada Rodríguez 2001). Como

ya se ha hecho notar, las partes del ACLAN reconocen ya que la violencia en el trabajo ocurre de manera regular en los tres países, y cada uno de ellos puede experimentar todas las formas, aunque su clasificación varía en función de los diferentes matices culturales, sociales y legales respectivos (Plante 2001).

Los problemas relacionados con la conceptualización de la violencia en el trabajo no se limitan a América del Norte. Dado que la violencia en el trabajo a menudo se asocia a un medio social y cultural en particular, se suele considerar como una simple manifestación de una violencia más generalizada y en aumento que se da en muchas áreas de la vida social de un país. A esta noción contribuye también el hecho de que muchas personas ven tradicionalmente el centro de trabajo como un entorno relativamente libre de violencia. Sin embargo, como ya se mencionó, la definición de lo que constituye en realidad el centro de trabajo también está cambiando. En consecuencia, la violencia en el trabajo involucra ahora a más trabajadores, directa e indirectamente. Estos cambios han conducido al surgimiento de por lo menos un perfil de violencia en el trabajo a nivel general que otorga la misma importancia a los comportamientos agresivos físicos y no físicos (Chappell y Di Martino 2000, 14, 19). En América del Norte, esto se refleja en el reconocimiento de la Occupational Health and Safety Commission de Quebec sobre la igualdad de importancia de las lesiones físicas y no físicas (psicológicas) (Chabot 2001).

En noviembre de 2001, el Advisory Committee on Safety, Hygiene and Health Protection at Work de la Comisión Europea adoptó una definición de violencia en el trabajo que refleja claramente la fusión de la violencia física y no física.

(Cuadro de texto 3: Definición de la UE 2001)

- La **violencia** puede definirse como una forma de comportamiento o acción negativa en las relaciones entre dos o más personas, que se caracteriza por agresividad, a veces repetida, a veces inesperada, que tiene efectos nocivos en la seguridad, salud y bienestar de los empleados en su centro de trabajo.
- La **agresividad** puede tomar la forma de lenguaje corporal que indica intimidación, desprecio o desdén, o bien puede ser violencia real, física o verbal.
- La **violencia** se manifiesta en muchas formas que van desde la agresión física hasta los insultos verbales, intimidación, asedio colectivo, acoso sexual, discriminación basada en la religión, origen étnico, discapacidad, sexo o cualquier otra diferencia, y puede provenir de personas que estén dentro o fuera del entorno laboral.
- La violencia **física** puede tener consecuencias que van más allá de lo físico y llegan al ámbito psicológico, y pueden ser inmediatas o futuras.

**Fuente: (Di Martino, Hoel y Cooper 2003).**

Aunque esta definición es amplia y atractiva, no incluye la violencia contra las propiedades y carece de la brevedad necesaria para servir como definición de trabajo. Por tanto, para los fines del presente estudio, se ha elaborado la siguiente definición que es a la vez concisa y amplia y en gran medida coherente con las presentaciones de Montreal.

**La violencia en el trabajo se define como el comportamiento de personas o grupos que de manera intencional amenazan, infligen o intentan infligir un daño físico o no físico a propiedades, otras personas o a sí mismos. Incluye el abuso emocional y la conducta sistemática que causa temor y ansiedad.**

## **TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Aunque cada vez se reconoce más la existencia de formas no físicas de violencia en el trabajo, la modalidad más notable y públicamente visible sigue siendo el ataque físico y el homicidio. La Academia Nacional de Ciencias en Estados Unidos definió la conducta violenta o agresiva como el "comportamiento de personas que de manera intencional amenazan, infligen o intentan infligir un daño físico a otros o a sí mismos" (Reiss y Roth 1993). El ataque se define por lo general como todo intento de lesionar o asaltar a una persona, incluyendo daños físicos. Los homicidios en el trabajo casi siempre se clasifican como muertes relacionadas con cuestiones laborales, y a menudo van precedidos de amenazas de muerte o del anuncio de la intención de dañar a alguna persona o su propiedad (Chappell y Di Martino, 15).

En lo referente a la clasificación de los tipos de ataque físico, la Occupational Safety and Health Administration de California creó un sistema de tres tipos que se ha adoptado también en otras partes. Los tipos reflejan la aceptación generalizada de que la definición de centro de trabajo se ha modificado y ampliado:

(Cuadro de texto 4: Tipologías del ataque físico)

- ***Tipo I*, cuando el atacante no tiene una relación legítima con el centro de trabajo y el objetivo principal del ataque es obtener dinero en efectivo o alguna mercancía de valor.**
- ***Tipo II*, cuando el atacante es el receptor o el objeto de un servicio que brinda el centro de trabajo afectado o la víctima.**
- ***Tipo III*, Cuando el asalto lo realiza otro empleado, un supervisor o un conocido del trabajador.**

**Fuente: California/Occupational Safety and Health (Cal/OSH) 1995.**

Es importante recalcar que los ataques físicos en el trabajo, sin importar el tipo, se producen en diversas modalidades, y si bien se reconoce cada vez más que los comportamientos violentos, sean físicos o no, a menudo se traslapan, es necesario enmarcar las formas específicas que adoptan estas dos categorías amplias de violencia en el trabajo. Los siguientes cuadros identifican lo que los expertos (por ejemplo Chappell y Di Martino 2000) han seleccionado como algunas de las formas más comunes de comportamiento violento en el trabajo, por categoría.

(Cuadro de texto 5: Ejemplos de violencia física y no física)

<b>Física</b>	<b>No física</b>
<b>Homicidio</b> <b>Violación</b> <b>Robo</b> <b>Lesiones</b> <b>Golpizas</b> <b>Ataques físicos</b> <b>Patadas</b> <b>Mordidas</b> <b>Puñetazos</b> <b>Escupir</b> <b>Arañazos</b>	<b>Acecho</b> <b>Acoso, incluidos el acoso sexual y el abuso racial</b> <b>Intimidación</b> <b>Asedio colectivo</b> <b>Victimización</b> <b>Provocaciones</b> <b>Amenazas</b> <b>Ostracismo</b> <b>Gestos obscenos</b> <b>Gritos, groserías</b> <b>Apodos</b>

La forma más prominente y conocida de comportamiento violento no físico en el trabajo es tal vez el acoso sexual. Di Martino, Hoel y Cooper (2003) hacen notar que aunque tanto hombres como mujeres corren el riesgo de sufrir violencia en el trabajo, la frecuencia y tipo de violencia que se comete en contra de las mujeres es notoriamente marcada, en especial en algunos sectores, ocupaciones y empleos. Las leyes en los tres países de América del Norte que prohíben el acoso sexual en el trabajo son testimonio del

nivel de seriedad en torno a la violencia en contra de las mujeres en el trabajo. Por ello, en este estudio se da un énfasis especial a este tipo de violencia no física.

Otra dimensión del acoso sexual que pone de manifiesto su importancia como forma no física de violencia en el trabajo es que si bien un incidente aislado de este tipo se destaca a menudo como un acto serio de violencia en el trabajo, el acoso sexual consta a menudo de acciones repetitivas, molestas y abusivas que tienen un efecto acumulativo y, en última instancia, devastador, sobre la víctima. Aunque el acoso sexual evoca como concepto imágenes de contacto físico, en muchos casos se caracteriza por comentarios sobre la ropa o la figura, o referencias sutiles e implícitas a las preferencias sexuales. El acoso sexual solía considerarse como una "disputa de carácter personal" que debían solucionar las partes mismas, pero en la actualidad se considera ampliamente como una conducta inapropiada. De manera rutinaria, los patrones toman ahora medidas disciplinarias en contra de un empleado culpable de acoso sexual, y esto ha atraído la atención de los sindicatos, que buscan también solucionar el problema (Chappell y Di Martino 2000, 12, 18).

De conformidad con la directiva del 5 de junio de 2002 del Parlamento Europeo, el acoso sexual adquiere dimensiones serias en el trabajo cuando un superior o un compañero de trabajo utiliza el rechazo o sometimiento al acoso sexual para tomar decisiones que afectan las condiciones de trabajo del empleado en cuestión. Ejemplos de estas condiciones son el acceso a los programas de capacitación o trabajo, la continuación del empleo, ascensos, sueldos o cualquier otra decisión de índole laboral; el acoso sexual crea un entorno de trabajo intimidante, hostil y humillante para la víctima. Además, la

directiva parlamentaria de 2002 incorpora definiciones relacionadas con el sexo y el acoso sexual (véase el cuadro siguiente). (Cuadro de texto 6: Acoso sexual)

**Acoso relacionado con el sexo:** Toda conducta no deseada relacionada con el sexo de una persona, con el propósito de violar la dignidad de la persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

**Acoso sexual:** Cualquier forma de conducta no deseada, ya sea física, verbal o no verbal, de naturaleza sexual, que ocurre con el propósito de violar la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

**Fuente: (Di Martino, Hoel y Cooper 2003)**

Otra indicación del creciente reconocimiento del acoso sexual en el trabajo es la adopción por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de la convención núm. 169, de la cual es signatario México. Contiene un instrumento que de manera expresa brinda protección en contra del acoso sexual. El artículo 20(3)(d) de la Indigenous and Tribal Peoples Convention (Convención de pueblos indígenas y tribales) de 1989 estipula que los gobiernos deben adoptar medidas especiales para garantizar que "los trabajadores y trabajadoras que pertenezcan a estos pueblos disfruten de las mismas oportunidades y de un trato igual, incluida la protección en contra del acoso sexual".

Aunque la legislación laboral de México no contempla de manera explícita el acoso sexual en el sector privado, el Código Penal Federal, en su artículo 259, que señala: "al que con fines lascivos asedie reiteradamente a persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas o

cualquiera otra que implique subordinación, se le impondrá sanción hasta de cuarenta días multa. Si el hostigador fuese servidor público y utilizare los medios o circunstancias que el encargo le proporcione, se destituirá de su cargo.” La Constitución Federal establece también que cuando los trabajadores reciban "malos tratamientos" por parte de sus superiores, tiene derecho a retirarse del servicio y recibir una indemnización de hasta tres meses de salario (Artículo 123, fracción XXII). La Ley Federal del Trabajo estipula asimismo que cuando el acoso se comete entre trabajadores del mismo nivel, el patrón tiene una causa justificada para rescindir la relación de trabajo del agresor, pero sólo si sus acciones "alteran la disciplina en el lugar en que se desempeña el trabajo" (Artículo 47, fracción III).

El Federal Labour Code de Canadá exige a los patrones que den a conocer una política de acoso sexual que no sólo condene este comportamiento, sino que incluya también una disposición que garantice que se tomarán medidas disciplinarias en contra de los transgresores. Esta política debe también incluir procedimientos que definan cómo se actuará en casos de acoso y cómo se informará a los empleados de sus derechos (Chappell y Di Martino 2000, 12, 18, 131). Las provincias de Columbia Británica y Saskatchewan han adoptado un enfoque más amplio frente al acoso sexual al promulgar regulaciones que incluyen a la violencia en el ámbito de la seguridad e higiene en el trabajo.<sup>2</sup>

En Estados Unidos, el título VII de la Ley de Derechos Civiles (*Civil Rights Act*) de 1964 prohíbe el acoso sexual en dos modalidades: *quid pro quo* (retribución) y entorno de trabajo hostil. Los casos *quid pro quo* requieren que la demanda sexual no deseada que

se hace al empleado provenga de alguien que tenga la autoridad de otorgar o negar algún beneficio o prestación a dicho empleado. Además, debe existir un vínculo entre la solicitud de favores sexuales y el otorgamiento o negación de dicho beneficio. Cuando puede probarse un caso *quid pro quo*, los patrones son responsables automáticamente. Los casos de entorno de trabajo hostil deben involucrar el comportamiento persistente y molesto con connotaciones sexuales que alguien en el centro de trabajo dirige hacia un empleado. Cuando puede probarse un caso de entorno de trabajo hostil, los patrones son responsables únicamente bajo ciertas circunstancias (título VII: 42 USC 2000e).

A raíz del surgimiento de legislaciones en materia de acoso sexual en todo el mundo en décadas recientes, un comité de expertos de la OIT llevó a cabo en 1996 una encuesta especial acerca de la aplicación del Convenio sobre discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), en especial en lo referente al Artículo 1. Este artículo ofrece una definición amplia del término discriminación que incluye “cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación”. En sus resultados, el comité de expertos proporcionó ejemplos y casos de acoso sexual en el trabajo y enfatizó que tienen un efecto perjudicial para las relaciones en el trabajo (OIT 1996).

Otro tipo de violencia no física en el trabajo es la intimidación, que se define como un comportamiento ofensivo que intenta, de manera vengativa, cruel, malintencionada o humillante denigrar a un empleado o a un grupo de empleados. La

---

<sup>2</sup> *Occupational Health and Safety Regulation B.C. Reg. 296/97 y Occupational Health*

intimidación afecta en particular el desempeño personal y profesional y conlleva ataques negativos que son injustos, irracionales y típicamente impredecibles. El cuadro siguiente ilustra diversas formas en que puede llevarse a cabo la intimidación. (Cuadro de texto 4: Definición de intimidación)

### **Intimidación**

- **Hacer la vida difícil a aquellos que tienen el potencial de hacer mejor el trabajo de quien perpetra la intimidación.**
- **Castigar a otros por ser demasiado competentes, ya sea con críticas constantes o quitándoles responsabilidades y asignándoles muchas veces tareas triviales.**
- **Negarse a delegar por creer que no pueden confiar en nadie más.**
- **Gritar al personal para que se hagan las cosas.**
- **Fastidiar de manera persistente a las personas, ya sea delante de otros o en privado.**
- **Insistir en que cierta forma de hacer las cosas siempre es correcta.**
- **Mantener a las personas en sus puestos mediante el bloqueo de ascensos.**
- **Si alguien desafía la autoridad de la persona que intimida, aumentarle la carga de trabajo y reducirle los plazos con la esperanza de que no puedan cumplir.**
- **Sentir envidia de las capacidades profesionales o sociales de otro y tratar de hacerlo parecer incompetente o hacer su vida miserable con la esperanza de que lo despidan o lo obliguen a renunciar.**

**Fuente: (Chappell y Di Martino 2000).**

Además de la intimidación, se ha informado que va en aumento el asedio colectivo, una forma de violencia sistemática en masa. Al igual que el acoso sexual y la intimidación, el asedio colectivo tiende a caer dentro del ámbito de la violencia acumulativa en el trabajo y puede tener potencialmente un efecto devastador sobre la salud mental de una persona, al causarle serios problemas psicosomáticos y periodos prolongados de incapacidad por enfermedad. El asedio colectivo incluye

---

*and Safety Act, 1993, S.S. 1993, O-1.1*

comportamientos como comentarios negativos persistentes o críticas a una persona. A menudo se produce el aislamiento de la víctima al dejarla sin contactos y se difunden rumores o información falsa acerca de la persona o se le ridiculiza constantemente con comentarios o gritos (Lippel 2001).

Algunos estudios recientes ya no separan la intimidación (entendida sobre todo como el acoso individual) del asedio colectivo (que se refiere principalmente a situaciones de acoso en masa) sino que fusionan ambos conceptos. Piñuel y Zabala (2001) afirman que no existe ninguna distinción significativa entre la intimidación y el asedio, puesto que los procesos psicológicos involucrados parecen ser los mismos, sin importar el número de perpetradores o víctimas.

Otra forma de violencia de tipo III en el trabajo incluye actos de abuso doméstico o que se derivan de otras relaciones personales que siguen a un empleado al centro de trabajo. La violencia doméstica es un patrón de comportamiento en el que un miembro de la pareja utiliza violencia física, coerción, amenazas, intimidación, aislamiento y abuso emocional, sexual o económico para controlar al otro miembro. El acecho, las amenazas y otras conductas de acoso son a menudo parte integral de la violencia doméstica. De hecho, los homicidios representan una pequeña fracción de los incidentes en el trabajo relacionados con violencia doméstica. Muchas veces, las relaciones personales de un empleado se consideran un asunto privado y los patrones se muestran renuentes a intervenir. Sin embargo, cuando la violencia doméstica y el acecho llegan al centro de trabajo, tanto los patrones como otros empleados se ven afectados y la situación se convierte en un problema laboral. Los estudios han mostrado que las mujeres son las principales víctimas de este tipo de comportamiento, aunque en un porcentaje menor de

casos, tanto hombres como mujeres son objeto de acecho y acoso a manos de gente que conocen superficialmente o de extraños (USDOJ 2004, 41-42).

## **INCIDENCIA**

Existen muchos obstáculos cuando se intenta documentar la incidencia del problema que nos ocupa en América del Norte; uno de ellos son las diferencias culturales, sociales y legales entre los tres países, que evitan en buena medida que se llegue al consenso de una definición universal de violencia en el trabajo y se puedan hacer comparaciones estadísticas entre los países. Además, en ninguno de estos países se cuenta con estadísticas sistemáticas y completas y tampoco se recopila de manera sistemática información sobre la violencia no física en el trabajo. Todos estos factores se ven afectados además por el hecho de que hasta hace poco no existía una conciencia generalizada sobre la violencia en el trabajo, en especial en lo referente al comportamiento no físico, y sobre su importancia como un problema de seguridad e higiene en el trabajo y para el funcionamiento adecuado de las empresas. A pesar de ello, sí existen algunas estadísticas, y aunque no necesariamente pueden compararse entre un país y otro, muestran que la violencia en el trabajo se presenta en diversas modalidades y ocurre con cierta regularidad en los tres países.

Aunque en Canadá no se llevan registros amplios de información relacionada con la violencia en el trabajo, un estudio de 1998 sobre agresiones en el trabajo realizado por la OIT reveló que los trabajadores canadienses informaron de ataques y acoso sexual en el trabajo en una proporción que está entre las más altas del mundo. Compilado a partir de 130,000 entrevistas, el estudio muestra que Canadá se encuentra en cuarto lugar entre 32 países en cuanto a la cantidad de mujeres atacadas en el trabajo, y en quinto lugar en

cuanto a hombres (OIT 1998). Por ejemplo, en una encuesta realizada en 1994 por el sindicato Canadian Union of Public Employees (CUPE), se descubrió que en el 70 por ciento de las personas que participaron en la encuesta, la agresión verbal fue la principal forma de violencia en contra de los empleados. A pesar de que la violencia no física, como la agresión verbal y el acoso sexual no son sucesos catastróficos, como el homicidio o los ataques, con frecuencia son repetitivos y, en consecuencia, tienden a tener un efecto acumulativo en los empleados (Pizzino 1994, 9). En 2002, la Ontario Workplace Safety and Insurance Board recibió 1,747 denuncias por lesiones con pérdida de tiempo, es decir, lesiones que obligaron a los empleados a tomar al menos un día de descanso, y que fueron el resultado de ataques y actos de violencia en el trabajo. La cifra para 2002 fue entre 10 y 15 por ciento más elevada que en cada uno de los seis años anteriores (Globe y Mail: 2 de diciembre de 2003).

En Estados Unidos, los homicidios y los suicidios fueron la tercera causa de muertes en el trabajo en 2002, y representaron el 15% de la totalidad de las lesiones mortales relacionadas con el trabajo en ese mismo año. Los actos de violencia siempre están entre las tres primeras causas de muerte en el trabajo entre los trabajadores de Estados Unidos y son una de las principales causas de muerte entre los taxistas, policías y vendedores (BLS 2003). Según un informe publicado por la Oficina de Estadísticas Judiciales (*Bureau of Justice Statistics*) (BJS), basado en la encuesta National Crime Victimization Survey (NCVS) y complementado con información procedente del Bureau of Labor Statistics (BLS), durante cada uno de los años entre 1993 y 1999, 1.7 millones de personas en Estados Unidos fueron víctimas de crímenes violentos mientras trabajaban o estaban de servicio. Se calcula que 1.3 millones (75%) de estos incidentes fueron

ataques simples, mientras que un 19% adicional fueron ataques con agravantes. El informe se concentró en la violencia en el trabajo que no tuvo como resultado una muerte, e incluyó la violación y los ataques sexuales, el robo, el ataque con agravantes y el ataque simple. No incluyó información acerca de la violencia no física en el trabajo (BJS 1999).

En México, las estadísticas de 2000 indican que la violencia en el lugar de trabajo tuvo como resultado un total de 3,997 lesiones y 78 muertes. Entre estos incidentes hubo ataques con uso de fuerza física, con objetos punzocortantes y con armas de fuego. La violencia en el trabajo se presenta con más frecuencia en las áreas urbanas e industriales, y los hombres la experimentan con mayor frecuencia que las mujeres. Muchos trabajadores con empleos de alto riesgo, como los policías y los empleados bancarios están cubiertos por un sistema de seguro distinto del que ofrece el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y por lo tanto no están incluidos en la información sobre seguridad e higiene en el trabajo, que excluye también la violencia no física en el trabajo (Estrada Rodríguez 2001).

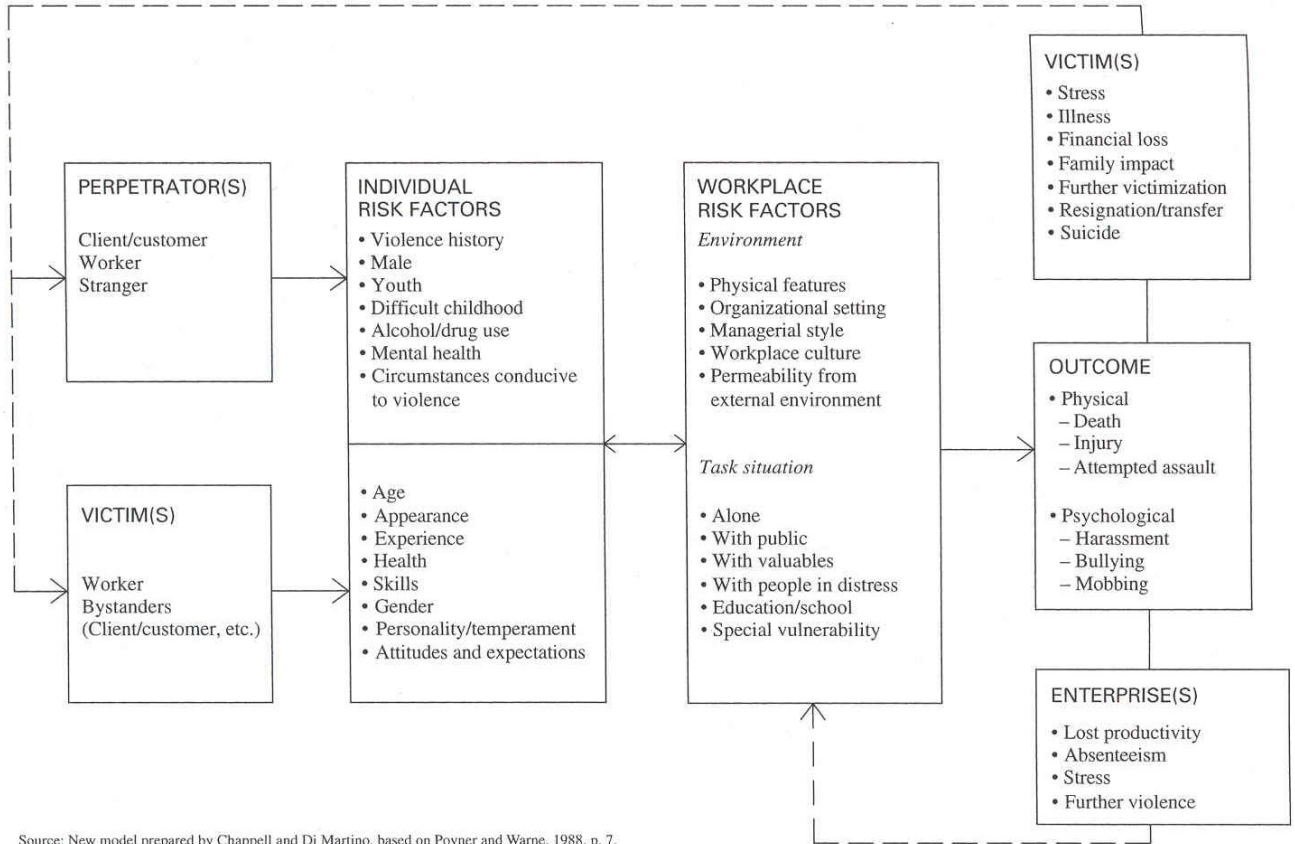
### **EXPLICACIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Dada la atención que atraen los homicidios en el trabajo en los medios de comunicación, la imagen más generalizada de las personas que cometen actos de violencia en el trabajo es la de personas que realizan agresiones sin sentido. Aunque a menudo se ven como actos de "empleados descontentos" que de pronto se tornan violentos, la violencia en el trabajo tiene raíces diversas y complejas relacionadas con los cambiantes factores económicos, sociales y culturales que constituyen los cimientos de la sociedad. Aunque algunos especialistas consideran a la violencia en el trabajo como un comportamiento

individual y estudian este fenómeno únicamente desde esta perspectiva, Chappell y Di Martino (2000) han sintetizado un modelo a partir de diversos estudios de los principales expertos en la materia. En estos estudios se han encontrado vínculos entre el comportamiento individual y problemas sociales más generales relacionados con variables socioeconómicas, psicosociales y biológicas. Sin embargo, cabe hacer notar que el modelo que aquí se presenta no es explicativo en términos de la creación de una hipótesis demostrable. Se utiliza más bien como una forma de ubicar varias dimensiones de la violencia en el trabajo con el fin de poner de manifiesto las diversas facetas asociadas.

La combinación de los factores de riesgo individuales y sociales permite al modelo incorporar situaciones particulares en las que se realizan ciertos tipos de tareas en el trabajo. En el proceso, se identifican algunos factores de riesgo derivados de un comportamiento individual que puede producir potencialmente situaciones de violencia en el trabajo. Un caso común es cuando un empleado considera que se le trata de manera injusta, ya sea cierto o no. Los estudios muestran que cuando no se cuenta con un recurso para canalizar las preocupaciones del empleado en cuestión, se incrementa el riesgo de que se produzca un comportamiento violento. Los prejuicios, ya sean raciales o sexuales, pueden provocar violencia en contra de miembros de otro grupo. Como señalan Hoad (1996) y McDonald y Brown (1997), la inestabilidad mental genera casi siempre un riesgo de comportamiento violento y a menudo se combina con otros tipos de comportamiento individual como el abuso del alcohol o las drogas para provocar un riesgo adicional de agresión y violencia. El modelo usado por Chappell y Di Martino (2000, 64) con la intención de ayudar a explicar algunos de los factores de generación de

violencia en el trabajo divide los actos violentos por perpetrador en tres categorías principales: un cliente de la empresa en cuestión, un colega o compañero de trabajo y un extraño.



Son muchos los factores que influyen en la incidencia y procesos de la violencia en el trabajo, y pueden aplicarse tanto al atacante como a la víctima en situaciones de violencia física y no física:

**Factores de riesgo individuales**

Los factores de riesgo individuales se asocian a menudo con variables sociodemográficas tales como sexo, edad, grado de escolaridad y estado civil. También son importantes los rasgos de personalidad, estilo de vida, conductas específicas y características individuales

de la relación de la persona con el trabajo (como titularidad/planta, experiencia, nivel de capacitación). Las características individuales que se han identificado como factores que pueden incrementar la probabilidad de que una persona cometa actos de violencia en el trabajo son: ser joven, hombre, tener un historial de comportamiento violento o una infancia problemática, padecer una enfermedad mental severa y tener acceso a armas de fuego o de otro tipo. Otro factor de riesgo que muchas veces se identifica como precursor de la violencia en el trabajo es el consumo de alcohol y drogas, aunque algunos expertos advierten que la relación entre el abuso de estas sustancias y la violencia en el trabajo es compleja, ya que existen numerosos ejemplos de personas que no se comportan de manera violenta cuando están en estado de ebriedad o bajo la influencia de alguna droga (Leather y Lawrence 1999). En el caso de las víctimas, los factores de riesgo individuales que se citan con mayor frecuencia son: ser joven, usar uniforme, el aspecto personal y la forma de comportarse, actitudes y personalidad y menor experiencia y capacitación que los compañeros de trabajo.

### **Factores del entorno laboral**

El riesgo de violencia en el trabajo tiende a ser mayor en ambientes generales en los que se produce un número considerable de incidentes violentos. Se ha sugerido una asociación entre los factores del entorno laboral y los factores de la sociedad en su conjunto, y que esta combinación puede estar vinculada a la violencia en el trabajo. Aunque la relación entre la situación general de una sociedad y el bienestar de sus ciudadanos es en extremo compleja, los investigadores han identificado algunos factores que pueden influir en la violencia en el trabajo, entre otros, una mayor diversidad en los centros de trabajo, las normas cambiantes en lo referente a agresiones, los recortes, la

competencia global y los cambios en la tecnología (Vezina 2001). El aislamiento social, las tensiones económicas y los ajustes en las estructuras familiares se han identificado también como posibles causas de la violencia en el trabajo (McClure 1999, 71-99).

La competencia global se ha identificado también como una causa posible de violencia en el trabajo, dado que presiona a las empresas a implantar cambios en los métodos de producción y organización. Además, la introducción de nuevas tecnologías ha obligado a los empleados a desempeñarse de una forma distinta y más eficiente. El tiempo extra obligatorio, las metas de producción más estrictas y los horarios de trabajo más flexibles pueden intensificar la presión que sienten los empleados. Las fusiones asociadas con este entorno de negocios más competitivo han provocado en ocasiones un choque de culturas "empresariales" y han creado incertidumbres sobre los objetivos y prioridades de las organizaciones amalgamadas (Denenberg y Braverman 1999).

Estas tendencias se reflejan claramente en las condiciones laborales en América del Norte. El Dr. Alejandro Córdova Castañeda del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) afirma que la frustración de los trabajadores con las condiciones laborales, aunada al alto costo de la vida, los bajos salarios y las deficiencias en la aplicación de las leyes laborales existentes, produce un clima propicio para la violencia en el trabajo (Córdova Castañeda 2001). Denenberg y Braverman (1999) señalan que las liquidaciones masivas y los procesos de "reingeniería" en empresas públicas y privadas hacen que los trabajadores se sientan inquietos ante la posibilidad de quedar desempleados, a la vez que se esfuerzan por seguir en un empleo sin perspectivas de mejoras económicas, e incluso con la amenaza de reducciones salariales. La incertidumbre sobre la organización del trabajo en la empresa y la seguridad de contar con un empleo puede producir situaciones

traumáticas caracterizadas a menudo por un comportamiento hostil e irritable, desconfianza, ira y marginación del apoyo social y familiar.

Además del trauma inducido por los temores del desempleo y las cuestiones relacionadas con la naturaleza y ritmo del trabajo, también se ha identificado la pérdida de autonomía personal de un empleado como una causa posible de tensiones y violencia en el trabajo (Vezina 2001). El marco de referencia que se usa por lo general para explicar el concepto de pérdida de autonomía en el trabajo es la obra de Frederick Winslow Taylor, ingeniero industrial de fines del siglo XIX, que es responsable de la introducción de la práctica de "administración científica". Siempre en nombre de la eficiencia, la administración científica redujo el proceso de manufactura a tareas mecanizadas. Quienes lo critican afirman que estos métodos reducen la autonomía de los trabajadores, esto es, limitan el uso de sus capacidades, el ejercicio del juicio y el control del ritmo del trabajo. Un estudio afirmó que "la administración científica enfrentó a los trabajadores como individuos, unos contra otros, y los hizo atacarse entre sí" (Kanigel, 534).

En años recientes, el principio de eficiencia personificado por la administración científica ha invadido el ámbito de los empleados de oficina. La introducción de las telecomunicaciones y las computadoras ha generado lo que algunos llaman "sobrecarga de información" (Shenk 1997). En 1996, Benchmark Research, división de la agencia de noticias Reuters, reveló que, en especial entre los gerentes, la "sobrecarga de información" o la "fatiga de información" daban como resultado mayores niveles de estrés, que causaban más problemas de salud. De acuerdo con la encuesta patrocinada por Reuters, estos altos niveles de estrés laboral generaron una parálisis en la capacidad

analítica, un incremento de la ansiedad y una tendencia a culpar a los demás. Un estudio reciente en México indicó una fuerte correlación entre los altos niveles de estrés laboral y el suicidio de los trabajadores de servicios de protección (Enríquez Jiménez 2002, 28).

Shenk también hace notar que la fatiga de información está cada vez más relacionada con la falta de separación entre el centro de trabajo y el hogar. Los equipos de fax, módems, teléfonos celulares y el flujo constante de correos electrónicos han creado un nuevo grupo que se conoce como trabajadores a distancia, es decir, que trabajan desde su casa. Debido a esta circunstancia, los trabajadores no pueden hacer una distinción entre el trabajo y su vida privada, lo que reduce su capacidad de escapar a las presiones del trabajo. Un estudio reciente llevado a cabo en México indica que las presiones del trabajo también repercuten en el nivel de control que tienen los trabajadores para generar tiempo libre para sí mismos (Mañón Garibay 2002, 57). Los expertos aseguran que la pérdida de control podría estar relacionada directamente con conductas hostiles o violentas, y que la fatiga provocada por el exceso de trabajo y el estrés que conlleva podrían repercutir en un incremento en el abuso del alcohol y las drogas (Denenberg y Braverman 1999, 22, 27).

La falta de control, las demandas excesivas, un trabajo repetitivo y la fatiga omnipresente pueden combinarse para producir altos niveles de estrés, depresión, ansiedad y hostilidad, de acuerdo con un estudio realizado por la Universidad de Duke en 1997. En el estudio se señala también que los trabajadores varones tienen una mayor tendencia que las mujeres a reaccionar al estrés laboral con una conducta violenta. En 1990, a los trabajadores del transporte de Canadá se les pidió que identificaran aquellos aspectos de su trabajo que consideraban que los impulsaban a depender del alcohol o las

drogas. La fatiga en el trabajo, las prolongadas jornadas laborales, el aburrimiento y las actividades repetitivas fueron los factores de riesgo que más se mencionaron en combinación con la presión y el estrés para el uso de drogas y alcohol entre personas en diversos trabajos de la industria del transporte (Denenberg y Braverman 1999, 25, 27).

Aunque es difícil de cuantificar, el estrés se reconoce cada vez más como la principal causa de episodios de violencia en el trabajo. De acuerdo con el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH) en Estados Unidos, casi todos están de acuerdo en que el estrés laboral es el resultado de la interacción de los trabajadores y las condiciones de trabajo. (NIOSH 2001). Sin embargo, los puntos de vista difieren en relación con la importancia de las *características del trabajador* frente a las *condiciones de trabajo* como la causa principal de estrés laboral. Cuando se aplica a determinados rasgos de la personalidad, el estrés puede inhibir o fortalecer la capacidad de una persona para encontrar maneras útiles de lidiar con la presión y los conflictos. El riesgo de violencia se incrementa cuando una persona con predisposición o con un historial de agresividad se ve sometida a estrés. Algunas personas desarrollan un alto nivel de riesgo de desarrollar conductas violentas cuando perciben que no pueden hacer nada para cambiar su situación. Debido a la falta de apoyo de la organización y a la incapacidad de mantener elementos positivos de apoyo, estas personas se sienten impotentes (Denenberg y Braverman 1999, 143).

Aunque no puede hacerse de lado la importancia de las características individuales de cada trabajador, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo son estresantes para la mayor parte de las personas. De acuerdo con los investigadores del NIOSH, las demandas de cargas de trabajo excesivas y la expectativa

de conflictos entre trabajadores y supervisores, además de las modificaciones en la estructura del trabajo y la reducción de los plazos de entrega, pueden incrementar los niveles de estrés. Además, Denenberg y Braverman (1999) señalan que los niveles peligrosos de estrés en los centros de trabajo también pueden tener como resultado la pérdida del empleo o del ingreso, humillación o aislamiento. Los resultados de estos estudios han dado un mayor énfasis a las condiciones de trabajo como detonante principal del estrés. En un estudio realizado hace poco en México entre enfermeras y personal del servicio médico del hospital “Dr. Bernardo Sepúlveda” en Monterrey, Nuevo León, se confirmaron los efectos de las cargas de trabajo excesivas. Se encontró que estos cambios causan estrés, conducen a un mayor ausentismo entre los empleados y a la incapacidad de proporcionar niveles adecuados de atención a los pacientes, quienes, junto con sus familiares, pueden en ocasiones reaccionar a la situación agrediendo físicamente a quienes trabajan en el hospital (Medina Villareal 2002).

Varios estudios de la OIT relacionados con el estrés y la violencia en el trabajo han mostrado que tanto las víctimas como los agresores interactúan en el trabajo y que el entorno con frecuencia influye en el riesgo de que dicha interacción termine en violencia. El estilo administrativo, la cultura de administración, el diseño físico del centro de trabajo y la estructura organizativa son importantes para determinar si es posible que la violencia se dispare o se disipe. Por ejemplo, en instalaciones con condiciones de hacinamiento, mala ventilación, suciedad y ruido excesivo se experimenta un mayor nivel de violencia que en lugares con características de diseño físico adecuadas. Una mala organización, que en ocasiones conduce a cargas de trabajo excesivas y a procedimientos burocráticos complejos para los empleados, puede dar lugar a actitudes negativas entre los

trabajadores y causar comportamientos agresivos entre los clientes. También se ha reconocido que en sitios en los que el diálogo y la comunicación se utilizan ampliamente, se reduce el riesgo de violencia. En cambio, un entorno laboral en el que las personas trabajan aisladas, dentro de una cultura de administración autoritaria y con malas relaciones entre los trabajadores y el personal directivo puede incrementar el riesgo de que surja la violencia (Chappell y Di Martino 2000, 65).

El ejemplo de OC Transpo de Canadá ilustra cómo es que las características de los trabajadores y las condiciones de trabajo pueden dar como resultado una combinación mortal en lo que a violencia en el trabajo se refiere. El 6 de abril de 1999, cuatro empleados de OC Transpo murieron al ser acibillados por un ex empleado en uno de los garages de las oficinas centrales de la empresa; otros dos resultaron heridos y el agresor terminó por suicidarse ahí mismo. El perpetrador era un trabajador solitario, con un historial de violencia. Lo habían despedido, vuelto a contratar y acababa de renunciar poco antes de la tragedia. OC Transpo tiene un historial de relaciones laborales tensas, violencia en el trabajo y una amplia brecha entre los muchos trabajadores y el pequeño y elitista equipo administrativo. Antes del incidente, la intimidación, el asedio colectivo, el ausentismo y el encono eran factores subyacentes comunes en OC Transpo (Gilligan y Legault 2001).

### **Condiciones en que se realizan las labores**

Las condiciones específicas de las labores de una ocupación son una variable importante asociada con un posible incremento en el riesgo de violencia física en el trabajo (Chappell y Di Martino 2000). Trabajar solo y de noche, fuera del horario normal, provoca por lo general un incremento en el riesgo de violencia. También se produce un

incremento en el riesgo de exposición a la violencia cuando se trabaja en contacto con el público y cuando se manejan objetos valiosos o dinero.

La modalidad de trabajo solitario ha atraído gran atención, en especial en lo referente al establecimiento de requisitos legales para garantizar la seguridad de los trabajadores que se encuentran en esta situación. En el sector público canadiense, por ejemplo, casi el 84 por ciento de quienes respondieron a una encuesta indicaron que con frecuencia trabajaban solos (Pizzino 1994, 15). El Programa de Política Laboral contiene disposiciones específicas sobre las necesidades de seguridad de quienes trabajan solos.

**Es responsabilidad del patrón ofrecer un entorno de trabajo seguro e higiénico para todos los empleados. Para asegurarse de que el trabajador solitario no se vea colocado en una situación de riesgo excesivo debido a su aislamiento, es posible encontrar distintas alternativas mediante discusiones con los comités de seguridad e higiene y con el trabajador o trabajadores afectados, así como con revisiones del lugar de trabajo. Fuente: Programa de Política Laboral (OPD 905-1-IPG 059).**

Aunque las labores en solitario no conllevan automáticamente un mayor riesgo de violencia en el trabajo, por lo general se reconoce como un factor que incrementa la vulnerabilidad de la persona.

Tratar con personas bajo algún tipo de perturbación emocional también incrementa el potencial de violencia física en el trabajo, al igual que desempeñarse en trabajos u ocupaciones en los que hay una proporción desigual de hombres y mujeres o se presentan situaciones en las que existe un diferencial de poder; por ejemplo, cuando las mujeres mejoran gradualmente su situación laboral en relación con sus compañeros varones, éstos pueden presentar un comportamiento que las excluya, lo que puede tener

como consecuencia casos de acoso sexual (Veale y Gold 1998). Algunos estudios, por ejemplo Hoel y Cooper, han demostrado que trabajar en industrias muy orientadas al servicio al cliente, en las que se busca a toda costa su satisfacción, pone a los empleados en un mayor riesgo de exposición a comportamientos abusivos y a demandas excesivas por parte del público. Los trabajadores de los sectores de salud, hotelería y ventas al menudeo son particularmente vulnerables a la intimidación por parte de los clientes.

### **Ocupaciones más expuestas a la violencia en el trabajo**

Además de circunstancias o situaciones en las que una persona trabaja, la magnitud de la exposición a la violencia en el trabajo también depende del tipo de ocupación que se desempeña. Existen ciertas situaciones y ocupaciones que tienen un mayor riesgo de exposición a la violencia en el trabajo. Con frecuencia, estas ocupaciones están relacionadas con ciertas características de los entornos laborales que involucran diversas situaciones de riesgo. En su mayor parte, estas ocupaciones combinan las condiciones en que se realizan las labores y el entorno de trabajo, además de que en ocasiones se añaden factores de riesgo individuales, como el abuso del alcohol o las drogas, un historial de problemas psicológicos, el sexo o el origen étnico, todo lo cual puede incrementar la probabilidad de que se produzca un hecho violento. Con el paso del tiempo se ha llegado a un consenso sobre la frecuencia de los hechos violentos en determinadas ocupaciones, gracias sobre todo a la disponibilidad y confiabilidad de la información relacionada con la violencia física.

Una de estas ocupaciones, que sufre de un número desproporcionado de incidentes de violencia física en América del Norte, es el oficio de taxista. Los taxistas

son más susceptibles de sufrir un ataque que otros trabajadores, debido a que enfrentan varios riesgos, entre ellos: trabajar solos, trabajar con el público, trabajar de noche, trabajar en áreas de incidencia elevada de crímenes y manejar dinero en efectivo. En 1993, los taxistas de Estados Unidos tuvieron el porcentaje más elevado de homicidios relacionados con el trabajo, con una proporción de 43 por cada 100,000 trabajadores. Esta ocupación representó casi una décima parte de todas las víctimas de homicidios relacionados con el trabajo, aunque conforma menos del uno por ciento de la fuerza de trabajo de ese país. En 1993, casi la mitad de los fallecimientos de taxistas ocurrieron entre las 9 p.m. y las 3 p.m. En Estados Unidos, la probabilidad de que un taxista sea asesinado en el trabajo es 60 veces mayor que la de quienes se desempeñan en cualquier otra ocupación (Toscano y Weber 1995). Algunas encuestas sugieren que en cerca del 75 por ciento de los ataques contra taxistas en Estados Unidos no se presenta una denuncia, lo que dificulta la obtención de estadísticas confiables sobre la cantidad de incidentes de violencia en el trabajo que no dan como resultado la muerte. Tanto en México como en Canadá, es también una de las ocupaciones de más alto riesgo en cuanto al porcentaje de homicidios en el trabajo (Kabruck 2001).

Debido a varios factores, los trabajadores del sector salud también enfrentan un riesgo elevado de ataques en el desempeño de sus funciones. Estos trabajadores son víctimas a menudo de ataques de los pacientes o incluso de los familiares de estos, que se encuentran angustiados por la suerte de sus seres queridos o se molestan por lo que perciben como la falta de un tratamiento adecuado. La violencia puede presentarse en todo tipo de instalaciones relacionadas con la atención médica, como unidades de

urgencias, hospitales psiquiátricos, unidades para la atención de pacientes geriátricos y centros de rehabilitación de drogas (Chappell y Di Martino 2000, 72).

Otros trabajadores se encuentran en riesgo porque realizan transacciones financieras en su trabajo. En Estados Unidos, los trabajadores de las gasolineras estaban en segundo lugar entre las ocupaciones más expuestas al homicidio, con una proporción de 13 por cada 100,000 en 1993, (USDOJ 2001). Los empleados de bancos e instituciones financieras que manejan grandes sumas de dinero son especialmente susceptibles a sufrir ataques físicos y ser víctimas de homicidio durante robos a mano armada, y tienden a padecer estrés postraumático asociado al incidente. En México, las formas de asalto bancario se clasifican en varias categorías generales, que van desde las notas amenazadoras y sin armas, hasta situaciones en las que se utiliza un arma de mano para matar a la víctima o secuestrarla. Debido a que los asaltos bancarios pueden afectar a todos los presentes en el lugar y no sólo al cajero, el impacto psicológico de esta situación puede ser profundo y con frecuencia es de efecto retardado, como lo observó un investigador en México. La solución y la prevención de este problema en México se examinan en la próxima sección (Calero Lomelín 2001).

Los empleados que se quedan solos en el trabajo después de las horas normales, también enfrentan un riesgo más elevado de violencia en el trabajo. Los trabajadores de intendencia, mantenimiento y reparaciones están particularmente en riesgo. Las mujeres que trabajan en el sector de la limpieza son muy vulnerables al acoso y a otras formas de abuso por parte de sus supervisores o de alguien dentro de la compañía que las contrata. En México, por ejemplo, los trabajos de conserjería y del personal de seguridad son ocupaciones de alto riesgo de muerte en esta categoría (Gisela Estrada 2001).

En el sector de la comida rápida, la violencia en el trabajo tiene diversos orígenes. Burger King Corporation, que cuenta con restaurantes en toda América del Norte, ha identificado el robo a mano armada como la mayor amenaza, seguido de los clientes molestos o con algún problema. La administración de Burger King informa que el 70 por ciento de los asaltos en las cadenas de comida rápida están relacionados con empleados, actuales o pasados. Los ataques verbales entre empleados o la intimidación también se consideran un problema (Offutt 2001).

En particular, y debido a muchos factores, los trabajadores que brindan servicios sociales, en especial los trabajadores del área de la salud, enfrentan un riesgo elevado de ataques en el desempeño de sus funciones. Estos trabajadores son víctimas a menudo de ataques de los pacientes o incluso de los familiares de estos, que se encuentran angustiados por la suerte de sus seres queridos o se molestan por lo que perciben como la falta de un tratamiento adecuado. La violencia puede presentarse en todo tipo de instalaciones relacionadas con la atención médica, como unidades de urgencias, hospitales psiquiátricos, unidades para la atención de pacientes geriátricos y centros de rehabilitación de drogas (Chappell y Di Martino 2000, 72). En una encuesta realizada en Canadá en 1994 se determinó que el 61 por ciento de los trabajadores institucionales y de servicios sociales en la provincia de Alberta habían sido amenazados verbalmente; 42 por ciento recibió amenazas físicas y 30 por ciento sufrió ataques físicos (Pizzino 1994, 6).

Denenberg y Braverman (1999) señalaron algunos de los factores de riesgo que afectan a los trabajadores del sector salud en Estados Unidos:

- El creciente problema de la posesión de armas de fuego y de otros tipos por parte de los pacientes, sus familiares o amigos.
- El incremento en la forma en que la policía y los sistemas de penales hacen uso de los hospitales para atender criminales e individuos violentos o severamente perturbados.
- La disponibilidad de drogas o dinero en hospitales, clínicas y farmacias, lo que las hace blanco de robos.
- El trabajo aislado con los pacientes, durante los exámenes médicos o el tratamiento.

En una encuesta realizada en 2001 entre los sindicatos y asociaciones de enfermeros y enfermeras en América del Norte, casi el 90 por ciento de quienes respondieron consideraron que la violencia y la intimidación en el trabajo eran problemas significativos. Los expertos atribuyen este porcentaje tan elevado a los desafíos que enfrentan las instituciones de salud, que se reestructuran constantemente para lograr un uso más eficiente de los recursos. Debido a que el área de la atención médica es un sector de mano de obra intensiva, las tensiones que se experimentan afectan de manera inevitable a quienes trabajan en él (Clark y Clark, 2003, 38).

Héctor Ulises García Nieto, del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), ha intentado explicar algunas de las causas principales que incrementan el riesgo de violencia en el entorno laboral de la salud en México. Hace notar que la capacidad de las unidades de atención médica en México se ha excedido desde hace años y que los profesionales de la salud sufren con frecuencia abusos físicos y verbales. La carga de trabajo, combinada con la carencia de medicamentos, personal médico, de apoyo e infraestructura es uno de los principales factores de riesgo de violencia en el sector, que muchas veces incluye a pacientes o a sus familiares. Aunque es difícil cuantificar el costo

de esta violencia, el incremento en las cargas de trabajo que resulta del ausentismo y la pérdida de días por incapacidades que se derivan de los ataques en el trabajo sólo logra reducir los niveles de atención a los pacientes e incrementar los problemas legales (García Nieto 2001). En un estudio reciente que se llevó a cabo con enfermeras mexicanas se encontró que la acumulación de estrés a raíz de un exceso de trabajo conduce a una menor satisfacción laboral y a un incremento en el ausentismo (González Rodríguez 2002).

Incluso los entornos laborales que tradicionalmente habían sido casi inmunes a la violencia se están viendo cada vez más afectados. La violencia en las escuelas es parte de esta tendencia. Por ejemplo, una encuesta de 1993 de la Asociación de Maestros de Saskatchewan (*Saskatchewan Teachers' Association*) reveló que el 66 por ciento de los maestros ha sufrido abusos en su trabajo. El abuso a los maestros, que va desde ataques verbales y físicos hasta la destrucción de propiedad personal por parte de estudiantes, padres, colegas o personal administrativo, es cada vez más común (Chappell y Di Martino 2000, 73). La American Federation of Teachers (AFT) en Estados Unidos informó en 1992 que entre 1985 y 1990, los ataques a maestros de escuelas públicas en Detroit, Michigan, se incrementaron en 900 por ciento (Nemeth 1992, 7).

Además de los maestros, las víctimas más frecuentes de incidentes violentos son los trabajadores inmigrantes y las personas de origen étnico distinto. En Estados Unidos, los afroamericanos, asiáticos, nativos de las islas del Pacífico e hispanos están involucrados de manera desproporcionada en homicidios en el trabajo cuando se comparan contra el número total de muertes relacionadas con el trabajo y el porcentaje de composición de estos grupos en la fuerza de trabajo. Aproximadamente un 9 por ciento

de todos los trabajadores en Estados Unidos son inmigrantes, pero el 25 por ciento de las víctimas de homicidios en el trabajo son precisamente estos trabajadores inmigrantes (Windau y Toscano 1994, 1). Los cambios demográficos que han afectado a la industria de la construcción en Estados Unidos han provocado también violencia en los centros de trabajo. El incremento del número de mujeres y personas de grupos minoritarios, aunado al influjo de inmigrantes, ha generado tensiones en una industria cuya fuerza de trabajo estuvo compuesta durante casi 50 años y prácticamente en su totalidad de varones de raza blanca. Como resultado de estos cambios, United Brotherhood of Carpenters and Joiners of America de St. Louis, Missouri, ha informado de un incremento significativo en el número de incidentes de "novatadas", amenazas, intimidación y acoso sexual en el trabajo (Gaal 2001).

Los trabajadores en empresas orientadas a la exportación laboran a menudo en condiciones de explotación y además se ven expuestos de manera desproporcionada a la violencia (Chappell y Di Martino 2001, 76). El personal de muchas de estas empresas está integrado en gran medida por trabajadoras no calificadas, con un empleo precario y un entorno laboral de mano de obra intensiva. El consenso entre los expertos es que el acoso sexual y la agresión física son en algunos casos parte de estos entornos. Las estadísticas de México entre 1997 y 2000 muestran que la mayor parte de los accidentes y muertes en el trabajo como resultado de la violencia ha ocurrido en estados industrializados y urbanizados como el Distrito Federal, en donde se concentra una buena parte de las industrias mexicanas (Estrada Rodríguez 2001).

Al igual que sus contrapartes en Canadá y Estados Unidos, las trabajadoras mexicanas se concentran también mayoritariamente en los sectores de servicios y

menudeo, que se consideran ocupaciones de alto riesgo de exposición a la violencia en el trabajo (CLC 1998, Apéndice B; INEGI 2002).<sup>3</sup> Algunos estudiosos señalan que la segregación constante de las mujeres en empleos con salarios bajos y poco estatus es una de las razones principales que explica buena parte de la violencia que se comete en contra de las mujeres (OIT 1995).

Los empleos relacionados con el correo, tradicionalmente un entorno dominado por los hombres, se identifican entre el público en general de Estados Unidos como una fuente de desorden social y violencia en el trabajo, a tal grado que en inglés se ha acuñado la expresión "going postal" para referirse a cierto tipo de violencia aleatoria. Sin embargo, la noción de que los trabajadores postales corren más riesgo de violencia en el trabajo que otros trabajadores ha resultado ser falsa, como lo demuestran las estadísticas (USPS 2000). Con todo, en un informe reciente de la OIT se indica que el sector postal se ha visto afectado también por los rápidos cambios laborales que en otros casos se han identificado como posibles factores que contribuyen a la violencia en el trabajo. Por ejemplo, en años recientes, el sector postal ha sido testigo de una tasa más elevada de participación de las mujeres, y esto se ha combinado con cambios de fondo en la organización del trabajo para producir tensiones en el entorno laboral. Se han introducido nuevas tecnologías que han tenido como resultado la automatización de procesos, la redundancia de personal especializado, una mayor inseguridad por la amenaza de desempleo, presiones por la carga de trabajo y la consiguiente pérdida de autonomía en el empleo.

---

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). Obtenido en octubre de 2002 en <https://www.inegi.gob.mx>, "Estadísticas Sociodemográficas de Mediano Plazo."

Los trabajadores varones culpan a menudo a sus contrapartes mujeres de estos cambios, y en ocasiones este resentimiento se expresa en forma de acoso sexual y comportamiento descortés hacia los clientes. Por ejemplo, en el Servicio Postal de Estados Unidos, de una fuerza de trabajo total de aproximadamente 700,000 empleados, las quejas de los trabajadores postales llegan a 150,000 por año, y cerca de 69,000 trabajadores enfrentan procesos disciplinarios por parte del personal directivo (Giga, Hoel y Cooper 2003). Entre las causas que se citan para la violencia y el estrés en el sector postal están los bajos salarios y la desigualdad de pagos entre directivos y trabajadores; los sistemas de incentivos que recompensan a los gerentes con bonificaciones vinculadas al desempeño no contemplan a los empleados que alcanzan metas de rendimiento (American Postal Workers Union 2001).

### **CONSECUENCIAS**

La violencia en el trabajo en América del Norte tiene muchas consecuencias, y una de ellas son los costos para las empresas y organizaciones. Los especialistas han tratado de calcular el costo de este problema, y en términos generales han determinado que afecta negativamente el desempeño y la eficacia de las empresas y genera insatisfacción laboral entre los empleados, lo que a su vez suele provocar tasas elevadas de ausentismo, falta de motivación y menores niveles de productividad. Su impacto se siente en una amplia gama de ocupaciones y entornos de trabajo, tanto en el sector público como en el privado (USDOJ 2004).

Por ejemplo, en Estados Unidos se ha iniciado un número creciente de juicios en contra de empresas acusadas de no reconocer y actuar debidamente ante el problema de la

violencia en el trabajo, y en algunos casos, el jurado ha otorgado a las víctimas compensaciones monetarias considerables. En septiembre de 2003, un jurado de Virginia otorgó más de 4 millones de dólares por concepto de daños y perjuicios a una supervisora de hospital que denunció que se vio obligada a renunciar después de intentar prevenir el acoso sexual en los quirófanos e instalaciones del hospital (Daily Labor Report: 5 de septiembre de 2003).

Se calcula que el costo anual de la violencia en el trabajo en Estados Unidos es de 35,400 millones de dólares. El ausentismo laboral en ese país debido a la violencia en el trabajo es de un 30 a un 40 por ciento más elevado que en la Unión Europea, y un informe reciente de la OIT pone el costo combinado de la violencia en el trabajo y el estrés laboral entre un 0.5 y un 3.5 por ciento del producto interno bruto (PIB) anual (Di Martino 2001).

Estas cifras revelan que no son sólo las empresas y organizaciones las que corren con los costos asociados de la violencia en el trabajo; también los particulares, las comunidades y la sociedad en su conjunto se ven afectados. Otra faceta del problema es que las consecuencias negativas de la violencia en el trabajo no sólo afectan a la víctima directa, sino que a menudo se extienden a las personas en las cercanías de donde se comete el acto, e incluso a otras personas fuera del centro de trabajo, como la familia, vecinos y ciudadanos de la comunidad en la que ocurren estos comportamientos. Los especialistas destacan el grado en que la violencia en el trabajo coadyuva a multiplicar los temores y ansiedades sobre el crimen y otros abusos que ocurren en la sociedad en general, lo que ha llevado a unir esfuerzos para tratar de prevenir y solucionar este problema (por ejemplo, Denenberg y Braverman 1999). Un ejemplo de ello es el

programa Occupational Health and Safety Program de Canadá, que incluye capacitación para el personal directivo sobre cómo actuar antes de que se presente un incidente y cómo manejar el estrés que provoca un caso de este tipo. Un estudio reciente de rentabilidad reveló que el gobierno canadiense ahorra 7 dólares por cada dólar que gasta en este tipo de programas, con lo que se reafirma la idea de que los costos de la violencia en el trabajo pueden incrementarse cuando no se toma la iniciativa para atacar el problema (Legault 2001).

### **RECURSOS: PREVENCIÓN Y MEJORES PRÁCTICAS**

Aunque la violencia en el trabajo sigue siendo un problema que no se reconoce debidamente, se cuenta ahora con un valioso acervo de conocimiento para desarrollar estrategias que puedan evitar que se presente. Los gobiernos, sindicatos, especialistas en violencia en el trabajo, asociaciones patronales y sectores industriales y de negocios han empezado a elaborar lineamientos y pautas al respecto. El desarrollo de una respuesta a la violencia en el trabajo se considera cada vez más un elemento indispensable de la administración de recursos humanos. Un estudio conjunto reciente del Departamento de Justicia y el FBI de Estados Unidos mostró que a pesar del uso de enfoques y métodos diferentes, los programas de prevención y los recursos usados parecen tener varios puntos en común:

- La acción preventiva es posible y necesaria
- La organización del trabajo y el entorno laboral juegan un papel significativo en las causas y soluciones del problema
- Es indispensable la participación de los trabajadores y sus representantes, tanto para la identificación del problema como para la implantación de soluciones

- No hay un curso único de acción; debe considerarse que la situación en cada centro de trabajo es particular
- Se requiere la revisión constante de las políticas y programas para mantenerse al día en un entorno de situaciones cambiantes.

Uno de los programas más completos para la prevención de la violencia en el trabajo se dio en OC Transpo en Canadá. Después de la tragedia de 1999, la compañía se concentró en mantener a flote las operaciones y en ofrecer asesoría individual a cada empleado afectado por el incidente. OC Transpo reconoció también que las malas relaciones laborales fueron una causa fundamental de la violencia en el trabajo, y por ello liquidó a una tercera parte del personal directivo; a partir de ese momento, los ascensos en estos cargos están ligado a los méritos. Un experto describió la organización anterior de OC Transpo como una jerarquía rígida que era prácticamente una bomba de tiempo. El sindicato cooperó permitiendo que la empresa liquidara a cualquier empleado que amenazara o intimidara a sus compañeros de trabajo. Dos años y medio después de los asesinatos, la mayor participación de los empleados, las mejores relaciones de trabajo y los cambios importantes en el entorno laboral y en la cultura empresarial dieron como resultado un incremento en la productividad (Gilligan y Legault 2001).

El Sindicato de Trabajadores del Sector Público de Canadá (*Canadian Union of Public Employees*) (CUPE) considera sin ambages que la violencia es un problema de seguridad e higiene en el trabajo y que cuando se establecen lineamientos para la prevención, es importante que se saquen a la luz las causas y que no se oculten las consecuencias. Este punto de vista se basa en la experiencia del CUPE al aplicar estrategias de negociación colectiva y en la participación al formular la legislación

correspondiente. Estas prácticas se derivan de la creencia firme del sindicato en la aplicación de las disposiciones de Columbia Británica y Saskatchewan en materia de violencia en el trabajo, que encarnan el principio de que los patrones tienen la responsabilidad de brindar condiciones de trabajo seguras y que los trabajadores tienen derecho a participar en el establecimiento de dichas condiciones. Al trabajar con el gobierno federal canadiense en el desarrollo de estas leyes, el CUPE propone estatutos que permitan identificar el problema, resolverlo con un enfoque preventivo, involucrar a los trabajadores y supervisar los resultados. El CUPE rechaza la idea de hacer de las características del trabajador el centro de cualquier estrategia preventiva y tampoco acepta las políticas de cero tolerancia y separación por perfiles, a las que clasifica de medidas de respuesta, más que preventivas (Pizzino 2001).

El SNTSS del sector público en México también aboga por la prevención mediante el desarrollo de planes estratégicos contra la violencia en los que participen las instituciones, los trabajadores sindicalizados y los expertos en el tema. Los comités de seguridad e higiene, integrados tanto por miembros del sindicato como por supervisores, están desarrollando programas para evitar accidentes, y el sindicato invierte parte del dinero de sus cuotas en la capacitación de los trabajadores para prevenir la violencia (García Nieto 2001).

La American Federation of State, County and Municipal Employees (AFSCME) en Estados Unidos también cuenta con comités de seguridad e higiene en los que participan tanto los trabajadores sindicalizados como el personal directivo, en un intento por acabar con todo tipo de violencia en el trabajo, en particular en el sector salud, donde el sindicato tiene una presencia muy fuerte. Además de haber negociado contratos que contienen una cláusula general que obliga a los patrones a proporcionar programas de

prevención de la violencia en el trabajo, algunos contratos de la AFSCME van más allá y exigen la seguridad y asesoría adecuadas, e incluso permisos de incapacidad para los empleados afectados por esta situación.<sup>4</sup> Un ejemplo de una cláusula modelo sobre violencia en el trabajo en un contrato colectivo canadiense proviene también del sector público y figura en un contrato de la Canadian Association of University Teachers (CAUT). Una característica única del contrato es la cláusula que define la violencia en el trabajo.

---

<sup>4</sup> Estas disposiciones están contenidas en cuatro diferentes contratos de negociación colectiva de la AFSCME: AFSCME Local 544-1, Ohio Council 8 y Franklin County Department of Human Services, Contrato 1991-1993; AFSCME Local 3999, Council 18 y City of Santa Fe, New Mexico, Contrato 1991-1993 y AFSCME Local 461-1 y Matthews Board of Education [Ohio], Contrato 1991-1994.

(Cuadro de texto 6: Contrato de CAUT-U de Toronto)

**Definición:** Para los fines de este contrato, “violencia” incluye cualquier acto, intento o amenaza que ponga en peligro la seguridad o la salud de un empleado. Esta definición incluye declaraciones o comportamientos amenazadores que den al empleado una causa razonable para considerarse en riesgo.

**Prevención de la violencia:** Las partes aceptan que el patrón deberá formular un plan de prevención de violencia en el trabajo que incluya:

- (a) capacitación e información a los empleados acerca de la violencia en el trabajo
- (b) procedimientos específicos para informar, investigar y registrar incidentes de violencia en el trabajo
- (c) procedimientos específicos que brinden controles de seguridad o equipo y dispositivos de protección personal a los empleados en riesgo

**Se dará acceso a servicios psicológicos a todos los empleados que puedan haber estado involucrados directa o indirectamente o que puedan haber sido testigos de un incidente violento en el trabajo.**

Un programa exitoso de prevención de la violencia en el trabajo en las instituciones bancarias y financieras del sector privado en México se basa en hacer más seguras las condiciones de trabajo para los empleados. Algunas de las medidas preventivas que se han tomado son el fomento de normas operativas que limitan la cantidad de efectivo que puede manejar un cajero, la planeación y la capacitación a

empleados sobre cómo reaccionar ante un robo, la instalación de sistemas de alarma más confiables y una mejor coordinación entre bancos, instituciones financieras y la policía local. Las víctimas de los robos bancarios reciben también psicoterapia para problemas que pueden derivarse de los robos, tales como abuso de alcohol y drogas, pérdida de la memoria y desorientación general. Un año después de haber implantado este programa de prevención, la incidencia de los robos bancarios se redujo en un 45 por ciento, y cuando se llevaron a cabo, el nivel de agresión física fue menor (Calero Lomelín 2001).

Burger King elaboró un programa de prevención de la violencia con un enfoque holístico en el que participa personal de todos los departamentos y especialistas de diversas disciplinas, como profesionales médicos, de apoyo psicológico, jurídico y de seguros. Una característica prominente del programa fue el esquema “Life Balance” (equilibrio vital), que ofrecía apoyo las 24 horas para ayudar a liberar la tensión y a resolver conflictos personales. Se implantaron también algunos cambios en el diseño del trabajo, como la instalación de cajas fuertes de apertura retardada debajo del mostrador frontal y la aplicación de una política estricta de entrada y salida de los empleados por la puerta trasera. Estas políticas han tenido como resultado un incremento en los informes de incidentes a la vez que se han reducido los robos y asaltos a mano armada. En su calidad de empresa que cuenta con operaciones en los tres países, Burger King buscó soluciones para problemas específicos en un contexto regional. Por ejemplo, en México, los gerentes de los restaurantes no estaban interesados en conectar los sistemas de alarma a las delegaciones de policía locales. En vez de ello, primero probaron con guardias armados y finalmente aceptaron el uso de perros de ataque para evitar robos. En Estados Unidos, los gerentes prefirieron el uso de circuitos cerrados de televisión (CCTV) para

vigilar el centro de trabajo. Sin embargo, en Canadá, aunque los restaurantes sí utilizaron CCTV, no se implantó de manera generalizada porque en algunas áreas de Canadá hay regulaciones que prohíben su uso (Offutt 2001).

## **CONCLUSIÓN**

En el ámbito laboral actual existe un consenso amplio de que la violencia en el trabajo es un problema serio y generalizado de seguridad e higiene. La violencia en el trabajo no se limita únicamente a los ataques físicos y homicidios, sino que puede tomar muchas formas, entre ellas, comportamientos que tienen un efecto acumulativo sobre las víctimas, como el acoso sexual y la intimidación. Si bien se acepta cada vez más que la violencia en el trabajo es un problema de seguridad e higiene que afecta a los trabajadores, patrones y comunidades por igual, no se cuenta todavía con una definición universal. En consecuencia, la recopilación de datos e información estadística uniforme sobre este problema a nivel interfronterizo aún no es una realidad. En última instancia, todo estudio que tenga como resultado final la creación de programas estables y duraderos para la prevención y solución de la violencia en el trabajo requeriría también, al mismo tiempo, de la compilación sistemática de mejores estadísticas, más completas y fáciles de comparar.

A pesar de estos obstáculos, el estudio de las causas de la violencia en el trabajo ha podido avanzar por lo menos lo suficiente para producir algunos programas piloto de solución y prevención. Los profesionales de la seguridad e higiene en el trabajo, los patrones y los sindicatos han empezado a desarrollar soluciones basadas en el hecho de que este fenómeno es un problema complejo que involucra la creación de soluciones

complejas basadas en industrias específicas, factores de riesgo individuales, centros de trabajo y ocupaciones. En el proceso, se han considerado las variaciones culturales y por ende, a menudo se buscan soluciones que se adapten al contexto regional y nacional.

Si bien un buen número de recursos en América del Norte se han basado en la personalidad y las características del trabajador, cada vez hay un mayor consenso sobre la creación de recursos de solución que estén basados más bien en las condiciones de trabajo. Se han identificado también las ocupaciones con mayor riesgo de violencia en el trabajo, se han analizado situaciones laborales especiales y se han examinado las formas en que la organización del trabajo, la participación de los trabajadores y las prácticas a nivel directivo podrían afectar potencialmente, de manera positiva o negativa, a la violencia en el trabajo. Dentro de este contexto, se ha determinado que uno de los factores clave que aumenta el riesgo de incidentes de comportamiento violento en el trabajo es el estrés. En consecuencia, se ha prestado especial atención a la reducción del estrés en el trabajo en los diversos programas de solución y prevención, en particular en las ocupaciones de alto riesgo. Finalmente, a pesar de que en años recientes se ha avanzado notablemente en el combate a la violencia en el trabajo en sus diversas modalidades, se requiere de una mayor cooperación entre gobiernos, patrones, sindicatos y profesionales de América del Norte para ayudar a prevenir un problema creciente de seguridad e higiene en el trabajo que representa un costo social y económico cada vez mayor.

**\*AGRADECIMIENTOS**

El presente trabajo, *Violencia en el Trabajo en América del Norte*, fue preparado por Norman Caulfield, investigador del Secretariado de la Comisión para la Cooperación Laboral.

El Secretariado de la Comisión para la Cooperación Laboral asume toda responsabilidad sobre el contenido del presente trabajo. Éste no refleja necesariamente las opiniones del Consejo Ministerial, de ninguna dependencia gubernamental ni de ninguno de los colaboradores o revisores externos.

Publicado por el Secretariado de la Comisión para la Cooperación Laboral.

Derechos reservados © 2006 Secretariado de la Comisión para la Cooperación Laboral

Secretariado de la Comisión para la Cooperación Laboral  
1211 Connecticut Ave. NW  
Suite 200, Washington DC 20036  
EE.UU.

Página de Internet: [www.naalc.org](http://www.naalc.org)

Este documento también está disponible en francés e inglés.

## REFERENCIAS

- American Postal Workers' Union. 2001. *Stories of Abusive Postal Management and the Potential for Workplace Violence*. Disponible en línea en <http://www.apwu.org>
- Bureau of Labor Statistics (BLS). 2003. "Fatal Occupational Injuries by Occupation and Selected Event or Exposure, 2002." Tabla 3. Washington, D.C.: Bureau of Labor Statistics. Disponible en línea en <http://www.bls.gov/news.release/cfoi.t03.htm>.
- Calero Lomelín, Javier. 2001. Comments on Criminal Intent Workplace Violence: Workers Involved in Financial Transactions or the Handling of Valuables. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.
- \_\_\_\_\_. 2001. Asaltos Bancarios y su impacto en la salud mental de los empleados. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte – Programa de Actividades de cooperación.
- California Occupational Safety and Health Administration (Cal/OSHA). 1995. *Cal/OSHA Guidelines for Workplace Security*. San Francisco, CA: State of California Department of Industrial Relations, Division of Occupational Safety and Health.
- Chabot, Bernard. 2001. "Venir en aide aux personnes touchées par la violence en milieu de travail: Que peut-on faire?" Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.
- Chappell, Duncan y Vittorio Di Martino. 2000. *Violence at Work*. Segunda edición. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Clark, Paul F. y Darlene A. Clark. 2003. "Challenges Facing Nurses' Associations and Unions: A Global Perspective." *International Labour Review*, vol. 142, núm. 1, 29-47.
- Comisión para la Cooperación Laboral (CLC) 1998. *The Employment of Women in North America*. Dallas: Secretariado de la Comisión para la Cooperación Laboral
- Córdova Castañeda, Alejandro. 2001. Comments on Assisting Individuals Involved in Workplace Violence: What Can Be Done? Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.
- Denenberg, Richard V. y Mark Braverman. 1999. *The Violence Prone Workplace: A New Approach to Dealing with Hostile, Threatening, and Uncivil Behavior*. Ithaca: Cornell University Press.

Di Martino, Vittorio. 2001. "In Search of the High Road." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk." North American Agreement on Labor Cooperation-Cooperative Activities Program.

Di Martino, Vittorio, Helge Hoel y Cary L. Cooper. 2003. *Preventing Violence and Harassment in the Workplace*. Dublín: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Enríquez Jiménez, Francisco Javier. 2002. "Síndrome del *Burnout* y su correlación con el estrés laboral, manifestaciones psicósomáticas y tendencias suicidas, en personal de las áreas de contraincendio y vigilancia." En *Premio nacional a la investigación laboral 2002*. México: STPS, 27-28.

Estrada Rodríguez, Gisela. 2001. "Risk Factors in Occupational Violence." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

García Nieto, Héctor Ulises. 2001. Comments on Customer/Client Workplace Violence in Specific Service Occupations: The Medical and Mental Health Care Industry and Education. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

Giga, Sabir I., Helge Hoel y Cary L. Cooper. 2003. "Violence and Stress at Work in the Postal Sector." Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Gilligan, Fiona. 2001. Comments on Employee-on-Employee Workplace Violence. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

González Rodríguez, Adrian Guadalupe. 2002. "Nivel de estrés en personal de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención." En *Premio nacional a la investigación laboral 2002*. México: STPS, 33-35.

Hoad, C.D. 1996. "Violence at Work: Perspectives from Research among 20 British Employers." En *Security Journal*. vol. 4. Londres.

Hoel, H. y C.L. Cooper. 2000. *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Informe no publicado, University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST). Noviembre.

Hoel, H., K. Sparks y C.L. Cooper. 2001. *The Cost of Violence/Stress at Work and the Benefits of a Violence/Stress-free Working Environment*. Informe comisionado por la OIT. University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST).

Howard, John y Robert C. Barish. 2003. "Government Approaches to Reducing Workplace Violence." *Clinics in Occupational and Environmental Medicine*. Vol. 4, núm. 3 (noviembre): 721-732.

Organización Internacional del Trabajo. 1996. *Equality in Employment and Occupation*. Encuesta especial elaborada por el Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations. International Labour Conference, 83ª sesión, informe III (parte 4B), Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo. 1999. *Sexual Harrassment: An ILO Survey of Company Practices*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

OIT/ICN/OMS/PSI. 2000. *Workplace Violence in the Health Sector*. Country Case Study - Questionnaire.

Johnson, H. 1996. *Dangerous Domains: Violence Against Women in Canada*. Scarborough, Ontario: Nelson, Canadá.

Kabrick, Bárbara. 2001. Comments on Criminal Intent Workplace Violence: Workers Involved in Financial Transactions or the Handling of Valuables. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

Kanigel, Robert. 1997. *The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and the Enigma of Efficiency*. Nueva York: Viking Press.

Leather, P. y C. Lawrence. 1999. "The Social Psychology of Violence and Aggression." En Leather, P. et al eds. *Work-Related Violence: Assessment and Intervention*. Routledge, Londres.

Legault, François. 2001. Comments on Employee-on-Employee Workplace Violence. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

*Ley Federal del Trabajo*. 1931. México, D.F.: Diario Oficial de la Federación.

Llewellyn, Barry. 2001. "Workplace Violence: Implications for Workers Compensation in the United States." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

Lippel, Katherine. 2001. "Violence au travail: le droit à l'indemnisation au Canada." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

Mañon Garibay, José Guillermo. 2002. "La nueva cultura laboral y la sociedad del tiempo libre." En *Premio nacional a la investigación laboral 2002*. México: STPS, 57-58.

McClure, L.F. 1999. "Origins and Incidence of Workplace Violence in North America." En T.P. Gullotta y S.J. McElhaney (eds.) *Violence in Homes and Communities: Prevention, Intervention, and Treatment*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

McDonald, D. y M. Brown. 1997. *Indicators of Aggressive Behavior: Report to the Minister for Health and Family Services from an Expert Working Group*. Research and Public Policy Series, núm. 8. Canberra, Australian Institute of Criminology.

Medina Villarreal, Fernando. 2002. "Ausentismo del Hospital Metropolitano "Dr. Bernardo Sepúlveda" de la Secretaría de Salud en Nuevo León, 1997-2001. *Premio nacional a la investigación laboral 2002*. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), 93-94.

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). 2001. *Stress at Work*. Cincinnati, OH: NIOSH Working Group.

Nemeth, David. 1992. *American Teacher*. Washington, D.C.: American Federation of Teachers.

"Proceedings: "Trinational Conference on Violence as a Workplace Risk." Montreal. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte (ACLAN). 2001.

Offutt, Larry. 2001. Comments on Criminal Intent Workplace Violence: Workers Involved in Financial Transactions or the Handling of Valuables. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

Piñuel y Zabala, Ignacio. 2001. *Mobbing*. Santander: Editorial Sal Terrae.

Pizzino, Anthony. 1994. *Report on CUPE's (Canadian Union of Public Employees) National Health and Safety Survey of Aggression Against Staff*, Ottawa.

Pizzino, Anthony. 2001. Comments on Experiencing Workplace Violence: a First-Hand View. Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

Shenk, David. 1997. *Data Smog: Surviving the Information Glut*. San Francisco: Harper Edge.

Toscano, Guy y William Weber. 1995. "Violence in the Workplace." Washington, D.C.: Bureau of Labor Statistics.

*United States Code*. 2000. Capítulo 42, título VII, 1964 Civil Rights Act. Washington, D.C.: Government Printing Office.

United States Department of Justice. 2001. "Violence in the Workplace, 1993-1999." *National Crime Victimization Survey*. Washington, D.C.: United States Department of Justice.

United States Department of Justice (USDOJ). 2004. "Workplace Violence: Issues in Response." Washington, D.C: Federal Bureau of Investigation, U.S. Department of Justice.

United States Postal Service (USPS) 2000. *Report of the United States Postal Service Commission on a Safe and Secure Workplace*. New York: The National Center on Addiction and Substance Abuse at Columbia University.

Veale, C. y J. Gold. 1998. "Smashing Into the Glass Ceiling for Women Managers." *Journal of Management*, vol. 17.

Vézina, Michel. 2001. "Comprendre La Violence en Milieu de Travail: Les Facteurs de Risque." Montreal: Tri-National Conference on Violence as a Workplace Risk. Acuerdo de Cooperación Laboral de América del Norte - Programa de Actividades de cooperación.

Windau, Janice y Guy Toscano. 1994. "Workplace Homicides in 1992." *Compensation and Working Conditions*. Washington, D.C.: Bureau of Labor Statistics, February.