

La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo

Workplace Violence; a serious problem in the work centers

José Israel, Palomo-Chávez ¹; José Ignacio, Castro-Guijarro ²; y Teresa de Fátima, Ibararán-Rodríguez ³

Resumen

El presente artículo sobre la violencia laboral, muestra los resultados obtenidos de las evaluaciones para identificar y analizar los riesgos psicosociales de la guía de referencia II de la NOM-035-STPS-2018, implementadas en nueve centros de trabajo de diferentes giros, ubicados en diferentes ciudades de la República Mexicana. La obtención de resultados se realizó por medio de un software en línea programado con inteligencia de negocios en el que se parametrizó la guía anteriormente citada. Los resultados obtenidos nos demuestran que la violencia laboral es un problema recurrente en los centros de trabajo de nuestro país. El no prevenirla trae consecuencias graves de salud mental para los trabajadores, tales como: depresión, estrés laboral, ansiedad, baja autoestima, entre otros; ocasionando también, que exista un índice alto de rotación laboral en las organizaciones.

Palabras clave: *Violencia laboral, riesgos psicosociales, acoso*

Abstract

This article on Workplace Violence shows the results obtained from the evaluations to identify and analyze the psychosocial risks of the reference guide II of the NOM-035-STPS-2018, implemented in nine workplaces of different lines, located in different cities of the Mexican Republic. Results were obtained using online software programmed with business intelligence in which the mentioned guide was parameterized. The results obtained show us that workplace violence is a recurring problem in the workplaces of our country, not preventing it brings serious mental health consequences for workers, such as depression, job stress, anxiety, low self-esteem, among others; also causing a high rate of labor turnover in organizations.

Key words: *workplace violence, psychosocial risks, bullying, harassment*

Códigos JEL I3, I18, J82

Introducción

¹ Doctor en Administración. Director en Impulso Agencia de Capacitación. Docente-Investigador en la Universidad Internacional Ignacio Castro Pérez. México; jsrapalomo@gmail.com; ORCID 0000-0001-7765-9936

² Postdoctor en Investigación Transcompleja en Educación. Rector de la Universidad Internacional Ignacio Castro Pérez. México; ignacio.kaxtro@gmail.com; ORCID 0000-0003-1439-4920

³ Estudiante de Psicología Organizacional. México; faibarraran@gmail.com; ORCID 0009-0009-8481-9294



La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo.

El presente análisis pretende demostrar la manera en la que actualmente se percibe la violencia laboral en los centros de trabajo de nuestro país, es un problema muy recurrente que se da no solo en la iniciativa privada, sino también en los diferentes centros de trabajo de la administración pública en sus tres niveles de gobierno, aun y que existen normatividades mediante las cuales se busca la erradicación de dicho problema.

Según datos de la Oficina de país de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para la Argentina y a través de la Encuesta Nacional sobre Violencia y Acoso en el Mundo del Trabajo en el mismo país, se tiene se refleja que 6 de cada 10 trabajadores y trabajadoras experimentaron o experimentan alguna situación de violencia en el trabajo.

La violencia psicológica es la que mayores menciones acaparó con un 78% de los casos, seguida por situaciones ligadas a la discriminación con un 67%, y finalmente, violencia sexual 52% y física con un 35% (OIT, 2021).

Así mismo, el mismo organismo menciona que la violencia se está convirtiendo rápidamente en una realidad cotidiana para muchos trabajadores, desde conductores de autobús hasta maestros, personal de seguridad de bancos, enfermeras y hasta tripulaciones aéreas, que enfrentan casos crecientes de ira entre los pasajeros (OIT).

En ese sentido, es importante mencionar que en México no es ajeno vivir en el ámbito del trabajo y de manera cotidiana actos de violencia laboral que perjudican la salud mental de los trabajadores que se encuentran en papel de víctimas, ya que dichos actos provocan desde renuncias laborales hasta daños psicológicos que llevan a las víctimas a vivir en constante estrés, baja autoestima, insomnio, aislamiento, depresión, ansiedad, entre otras consecuencias.

Según (Rivero, 2022) el 44% de los profesionistas mexicanos ha sido víctima de *mobbing* o acoso laboral, porcentaje del cual la mitad son mujeres, mientras que el 65% ha sido testigo de ese tipo de abuso en contra de algún compañero de trabajo.

Se estima que cada año se pierden 12.000 millones de días de trabajo debido a la depresión y la ansiedad, lo que cuesta a la economía mundial casi un billón de dólares, estos datos según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022).

Si bien es cierto que la violencia laboral no es exclusiva para el género femenino, es importante señalar que según la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021, realizada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) nos muestra datos interesantes en relación a la violencia que sufren las mujeres en el ámbito laboral, tales como que del total de mujeres que ha tenido un trabajo, 27.9% ha experimentado algún tipo de violencia a lo largo de su vida laboral: 18.1% experimentó discriminación laboral, 14.4% vivió situaciones de violencia sexual, 12.2% recibió violencia psicológica y 1.9% vivió violencia física.

El mayor porcentaje de las agresiones y/o manifestaciones de violencia en el ámbito laboral ocurrió en las instalaciones del trabajo (79.9%). Un porcentaje importante tuvo lugar en la calle, parque o en un lugar público cerca del trabajo (12.0%), mientras que un porcentaje menor sucedió en la calle, parque o en un lugar público lejos del lugar de trabajo, señala el documento (INEGI, 2021).

Para entrar en contexto, es importante conocer algunas definiciones de violencia laboral, González (2012) en su libro *Acoso Laboral (Mobbing) y Liderazgo*, define violencia como: “todo patrón de conducta asociado a un ejercicio desigual de poder que se manifiesta en el uso de las fuerzas física, psicológica, patrimonial y sexual”. En cuanto a la intimidación: “es el hostigamiento que se ejerce en función de la posición jerárquica o de poder”; en lo laboral sería equipararlo a la prepotencia o la persecución contra el otro.

Por su parte, Ramos (2022) comenta que el acoso en el lugar de trabajo puede conducir a diversas formas de violencia, que van desde agresión física, acoso verbal, abuso emocional, intimidación, agresión, acoso psicológico o sexual, hasta interacciones sociales negativas, como aislamiento, rechazo, rumores falsos para desacreditar a un individuo, etc.

De acuerdo a lo contenido en la revista *La violencia y el acoso en el mundo del trabajo: guía sobre el Convenio* núm. 190 y sobre la Recomendación núm. 206, se transcribe lo siguiente: “El Convenio núm. 190 se refiere a la violencia y el acoso como un único concepto compuesto que abarca un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables o de amenazas de tales comportamientos y prácticas” (OIT, 2021).

Así mismo, en México se tiene el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, se refiere a la violencia laboral como aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador que pueden dañar su integridad o salud (STPS, 2014).

Antecedentes

El 26 de septiembre del año 2016, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), en su Quinta Sesión Ordinaria presentó ante el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo el anteproyecto de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, para la identificación y prevención de los factores de riesgos psicosociales en los centros de trabajo, todo esto conforme a lo previsto en el artículo 46, fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización que dice:

La elaboración y modificación de normas oficiales mexicanas se sujetará a las siguientes reglas:

I. Los anteproyectos a que se refiere el artículo 44, se presentarán directamente al Comité Consultivo Nacional de Normalización respectivo, para que en un plazo que no excederá los 75 días naturales, formule observaciones... (Ley Federal sobre Metrología y Normalización, 2009)

Esta Norma Oficial Mexicana fue aprobada en la Primera Sesión Ordinaria del 2017 por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo que el 23 de octubre del año 2018 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (STPS, 2018); sin embargo, la implementación en los centros de trabajo se debió llevar a cabo en dos etapas; la primera etapa entró en vigor el 23 de octubre del 2019, y todos los centros de trabajo ubicados en territorio nacional tenían la obligación de dar cumplimiento en su totalidad al 23 de octubre del año 2020.

Esta Norma Oficial Mexicana busca identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosociales, cuya definición según el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (2014) dice lo siguiente:

La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo.

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado.

Es importante señalar que las disposiciones de la NOM-035-STPS-2018 se aplican de manera diferenciada según el número de trabajadores con que cuente el centro de trabajo, tomando en cuenta la siguiente clasificación:

- a) Centros de trabajo donde laboran hasta 15 trabajadores
- b) Centros de trabajo donde laboran entre 16 y 50 trabajadores
- c) Centros de trabajo donde laboran más de 50 trabajadores

Atendiendo a esta clasificación, a partir del inciso b de la clasificación anterior, se deberán evaluar los siguientes factores de riesgos psicosociales:

- Condiciones en el ambiente de trabajo.
- Cargas de trabajo.
- Falta de control sobre el trabajo.
- Jornada laboral.
- Interferencia en la relación trabajo – familia.
- Liderazgo.
- Relaciones negativas en el trabajo.
- Violencia laboral.

En este sentido, la NOM-035-STPS-2018 en relación a la obligación de evaluar los factores de riesgos psicosociales en los centros de trabajo, y al tratarse de la violencia laboral, se debe evaluar de conformidad con lo siguiente:

1) Acoso, acoso psicológico: Aquellos actos que dañan la estabilidad psicológica, la personalidad, la dignidad o integridad del trabajador. Consiste en acciones de intimidación sistemática y persistente, tales como: descrédito, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales llevan al trabajador a la depresión, al aislamiento, a la pérdida de su autoestima. Para efectos de esta Norma no se considera el acoso sexual;

2) Hostigamiento: El ejercicio de poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, y

3) Malos tratos: Aquellos actos consistentes en insultos, burlas, humillaciones y/o ridiculizaciones hacia el trabajador, realizados de manera continua y persistente (más de una vez y/o en diferentes ocasiones). (STPS, 2018).

Metodología

La NOM-035-STPS-2018, proporciona una metodología para realizar la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, en este caso de estudio se utilizó la Guía de referencia II que consta de 46 reactivos, de las cuales 8 corresponden al dominio violencia laboral.

Para dar respuesta al instrumento se utiliza la escala de Rensis Likert que consiste en un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide una reacción de los participantes, es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación, y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

Las cinco probables respuestas que los participantes tienen para elegir son: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Y la ponderación de cada respuesta se puede ver en la siguiente tabla.

Figura 1
Valor de las opciones de respuesta

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46	4	3	2	1	0

Fuente: Guía de referencia II NOM-035-STPS-2018

En la tabla 1 podemos observar que en la primera columna denominada “Ítems” se muestran 2 bloques con números que representan los que corresponden a cada pregunta de la guía, de los cuales los relativos al dominio violencia laboral son los reactivos 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40.

Como se puede ver, el reactivo 33 se encuentra en el primer grupo de reactivos, cuya ponderación va de esta manera: 0 (cero) cuando se responde siempre, 1 (uno) casi siempre, 2 (dos) algunas veces, 3 (tres) casi nunca, y 4 (cuatro) nunca.

Y para los reactivos 34, 35, 36, 37, 38, 39 y 40 la ponderación se invierte, y se mide así: cuando se responde siempre el valor es 4 (cuatro), casi siempre 3 (tres), algunas veces 2 (dos), casi nunca 1 (uno) y nunca 0 (cero).

Las preguntas correspondientes a violencia laboral las podemos observar en la siguiente tabla:

La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo.

Figura 2
Preguntas correspondientes al dominio violencia laboral

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
33	En mi trabajo puedo expresarme libremente sin interrupciones					
34	Recibo críticas constantes a mi persona y/o trabajo					
35	Recibo burlas, calumnias, difamaciones, humillaciones o ridiculizaciones					
36	Se ignora mi presencia o se me excluye de las reuniones de trabajo y en la toma de decisiones					
37	Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme parecer un mal trabajador					
38	Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen a otros trabajadores					
39	Me bloquean o impiden las oportunidades que tengo para obtener ascenso o mejora en mi trabajo					
40	He presenciado actos de violencia en mi centro de trabajo					

Fuente: Guía de referencia II NOM-035-STPS-2018

El instrumento de evaluación completo de la guía de referencia II de la NOM-035-STPS-2018 se aplicó a un total de 284 colaboradores de 9 diferentes centros de trabajo, de diferentes giros. Dado que los centros de trabajo a los que se le aplicó la guía de referencia son de la clasificación de entre 16 y 50 trabajadores, a excepción de uno que corresponde a la clasificación de hasta 15 colaboradores y decidió evaluarse con la guía de referencia II, la Norma señala que se debe evaluar al total de los trabajadores que laboran en el centro de trabajo.

Los centros de trabajo que fueron evaluados forman parte de la cartera de clientes de Impulso Agencia de Capacitación y se encuentran ubicados geográficamente de la siguiente manera:

- Zacatecas (cuatro)
- Michoacán (uno)
- Oaxaca (uno)
- Ciudad de México (dos)
- San Luis Potosí (uno)

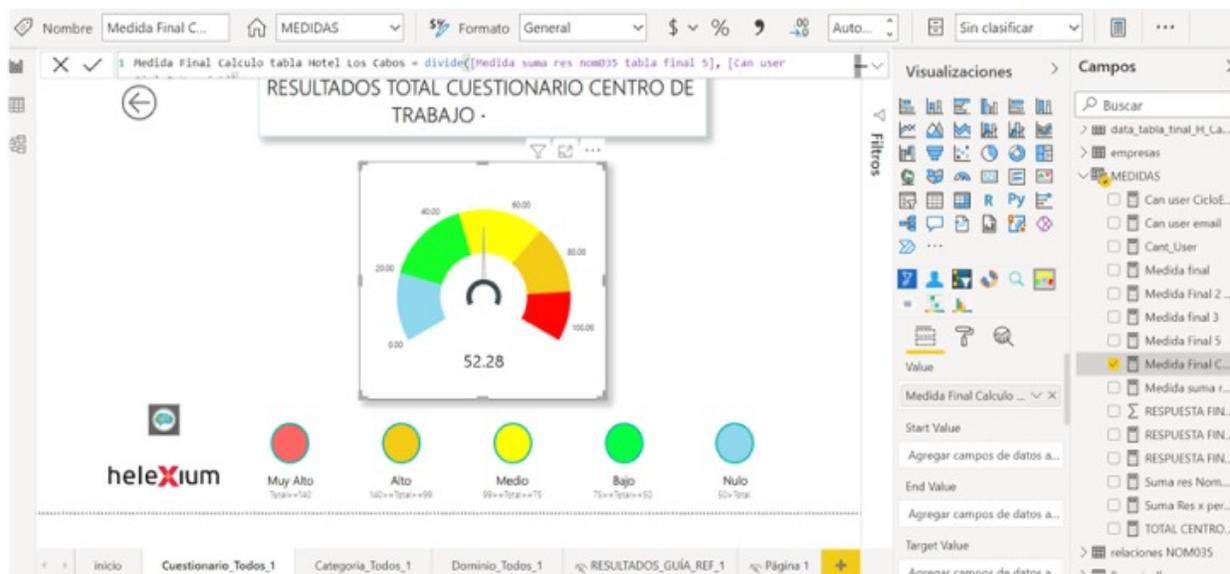
Dado que la Norma brinda la oportunidad de exhibir las evidencias de tipo documental o registros ya sea de manera impresa o en medios electrónicos, se configuró la metodología sugerida por la autoridad en un software en línea.

Las evaluaciones se realizaron a través de un software en línea de la empresa *Helexium*, programado con inteligencia de negocios (*BI Business Intelligence*) que es una disciplina muy antigua y que ha ido evolucionando con el tiempo y adaptándose a la evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones más disruptivas. Analítica de negocios (*BA, Business Analytics o Analytics*, términos cada día más utilizados en consultoría y en estrategias de negocios) es una disciplina complementaria y subconjunto de inteligencia de negocios que se apoya en técnicas de análisis de datos (Joyanes, 2019).

Para obtener el resultado se formuló con DAX (*Data analytics expression*) que es un lenguaje basado en fórmulas para calcular columnas calculadas y campos calculados. Ayuda a crear nueva información en forma de columnas y medidas calculadas, a partir de datos que ya existen en su tabla (Tondak, 2022).

DAX (Data Analysis Expressions) es un lenguaje específico para análisis de datos creado por Microsoft en el año 2010 para ser usado con un modelo de datos tabular y que se puede usar en Excel, Analysis Services y Power BI (Ceteno, 2018).

Figura 3
Ejemplo programación Business Intelligence Helexium



Fuente: Datos calculados con Helexium

Como se puede observar en la figura 1, es posible obtener 5 probables niveles de riesgo una vez que se obtienen los resultados de las evaluaciones. Para determinar el nivel de riesgo correspondiente de violencia laboral, la NOM-035-STPS-2018 proporciona parámetros mediante la Guía de referencia II, que se pueden observar en la siguiente tabla, importante señalar que Cdom significa Calificación del dominio:

Figura 4
Parámetros para identificar nivel de riesgo violencia laboral

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente: Guía de referencia II NOM-035-STPS-2018

Como se puede observar en la tabla 3, los parámetros son sumamente ajustados, ya que en el supuesto de que el colaborador respondiera con una ponderación de 4 puntos a todas las respuestas (8 preguntas) del dominio violencia, se tendría un resultado de 32 puntos, lo que trae como consecuencia un nivel de

La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo.

riesgo MUY ALTO; sin embargo, si el trabajador contestara a todas las preguntas “algunas veces” que tiene ponderación 2, el resultado sería 16, y como se puede ver, el nivel de riesgo también sería MUY ALTO.

Resultados

Las gráficas que a continuación se presentan son los resultados de los 9 centros de trabajo evaluados; es importante señalar que se omite el nombre del centro de trabajo por cuestiones de confidencialidad y se identificará cada figura como: centro de trabajo y un número consecutivo; así mismo, se pondrá un recuadro en el dominio violencia, que es objeto de este estudio.

Figura 5
Resultados centro de trabajo 1



Fuente: Datos calculados con Helexium

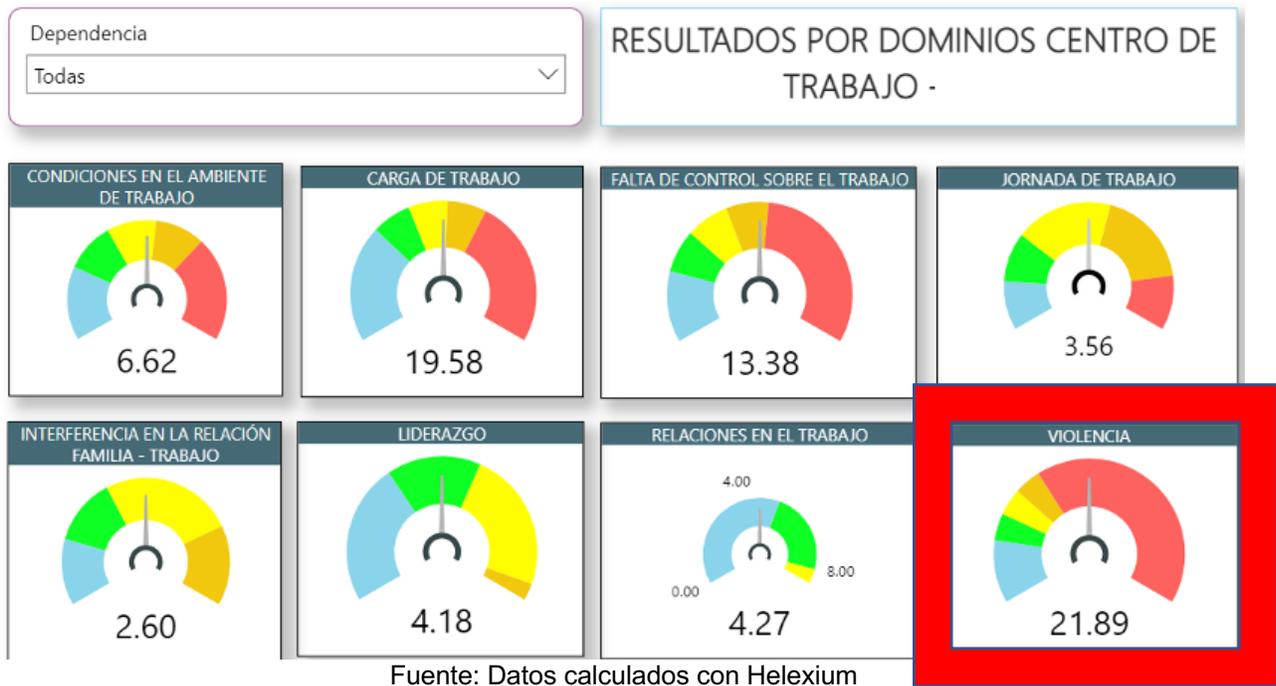
La figura 2 muestra los resultados del centro de trabajo 1, en el que fueron evaluadas 12 personas; en ella se puede apreciar que el dominio de violencia se encuentra en nivel de riesgo MUY ALTO; y en segundo lugar de nivel de riesgo encontramos el de jornada de trabajo. En este centro de trabajo en particular podemos ver que se evaluaron a 12 colaboradores, aún y que el centro de trabajo no está obligado a realizar dicha evaluación por ser parte de la clasificación de centros de trabajo de hasta 15 trabajadores. Esta evaluación es permitida ya que la Norma no limita poder evaluar con una guía de referencia que no le corresponde por la cantidad de trabajadores, siempre y cuando, la guía no sea de una jerarquía menor que la correspondiente.

Figura 6
Resultados centro de trabajo 2



En la figura 3 corresponde al centro de trabajo 2, en el que se evaluaron a 24 trabajadores; el resultado de violencia también es MUY ALTO, al igual que el dominio de liderazgo.

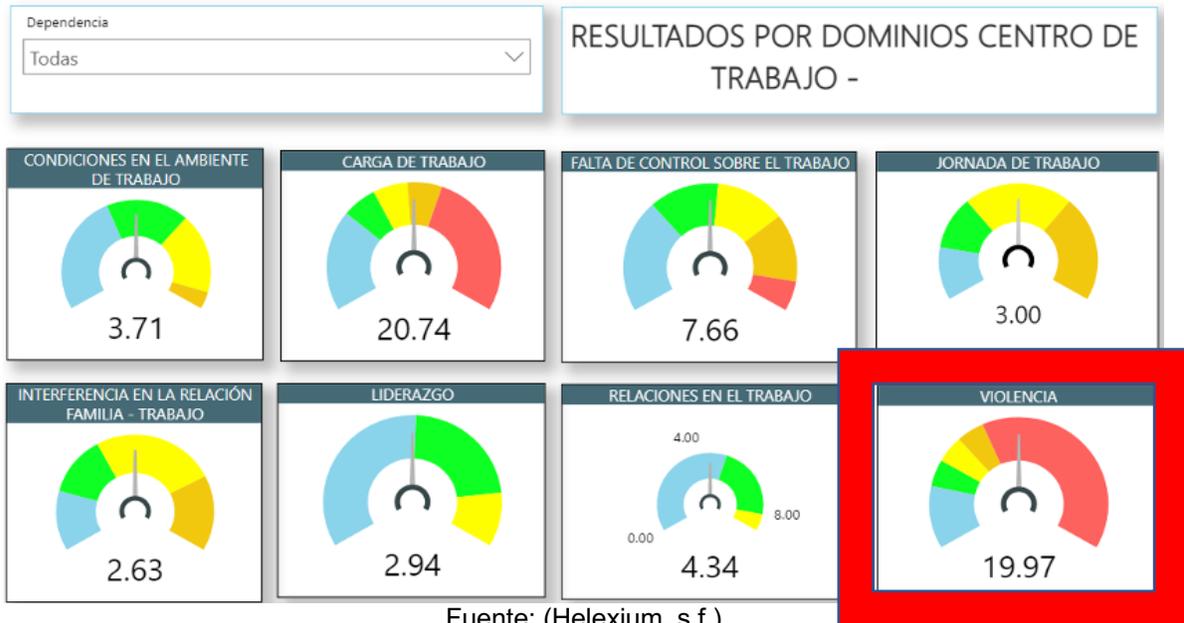
Figura 7
Resultados centro de trabajo 3



La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo.

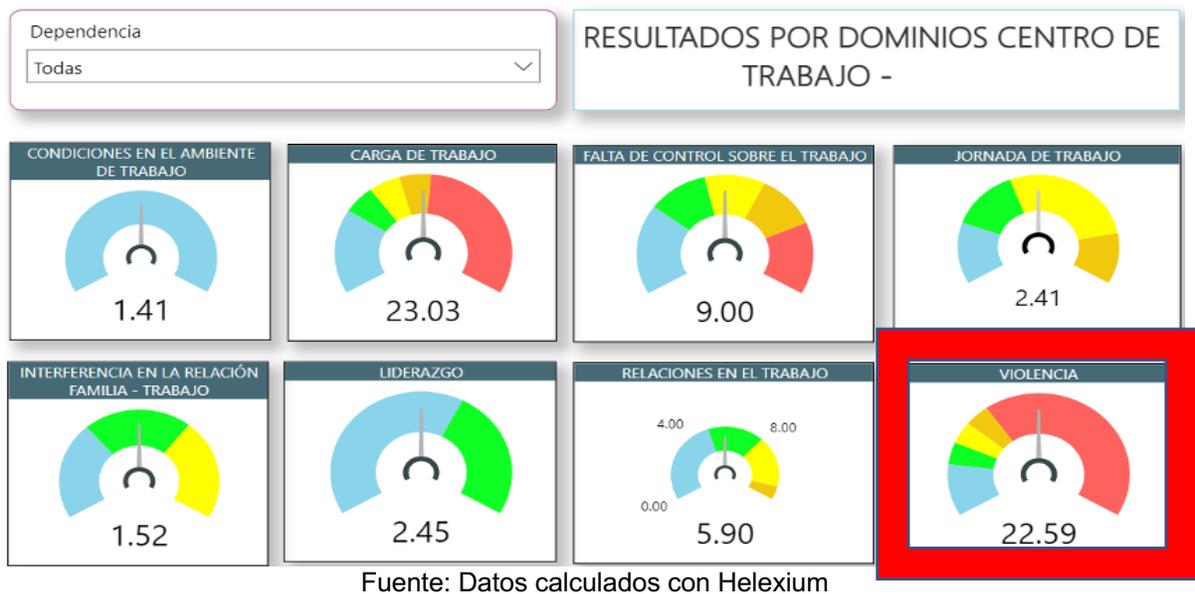
En el centro de trabajo 3 fueron evaluadas 46 personas, y como se puede ver en la figura 4, el nivel de riesgo en violencia es también MUY ALTO, seguido por el dominio de Falta de control sobre el trabajo, que se encuentra en nivel ALTO, a punto de llegar a MUY ALTO.

Figura 8
Resultados centro de trabajo 4



En los resultados del centro de trabajo 4, como observamos en la figura 5, nuevamente encontramos que el nivel de riesgo en violencia es MUY ALTO, seguido del dominio Carga de trabajo, con un nivel de riesgo ALTO. En este centro laboral se evaluaron a 32 personas.

Figura 9
Resultados centro de trabajo 5



En la figura 6, correspondiente al centro de trabajo 5, de nueva cuenta encontramos al dominio violencia con el nivel de riesgo MUY ALTO, seguido por el dominio carga de trabajo, que también está muy cerca de encontrarse en el mismo nivel de riesgo; en este centro de trabajo se realizaron 29 evaluaciones.

Figura 10

Resultados centro de trabajo 6



Fuente: Datos calculados con Helexium

Como se puede observar en la figura 7 del centro de trabajo 6, en el que se evaluaron a 33 personas, el dominio violencia se encuentra en nivel de riesgo MUY ALTO; y en segundo lugar podemos visualizar a los dominios Carga de trabajo y Falta de control sobre el trabajo con nivel de riesgo ALTO.

Figura 11

Resultados centro de trabajo 7

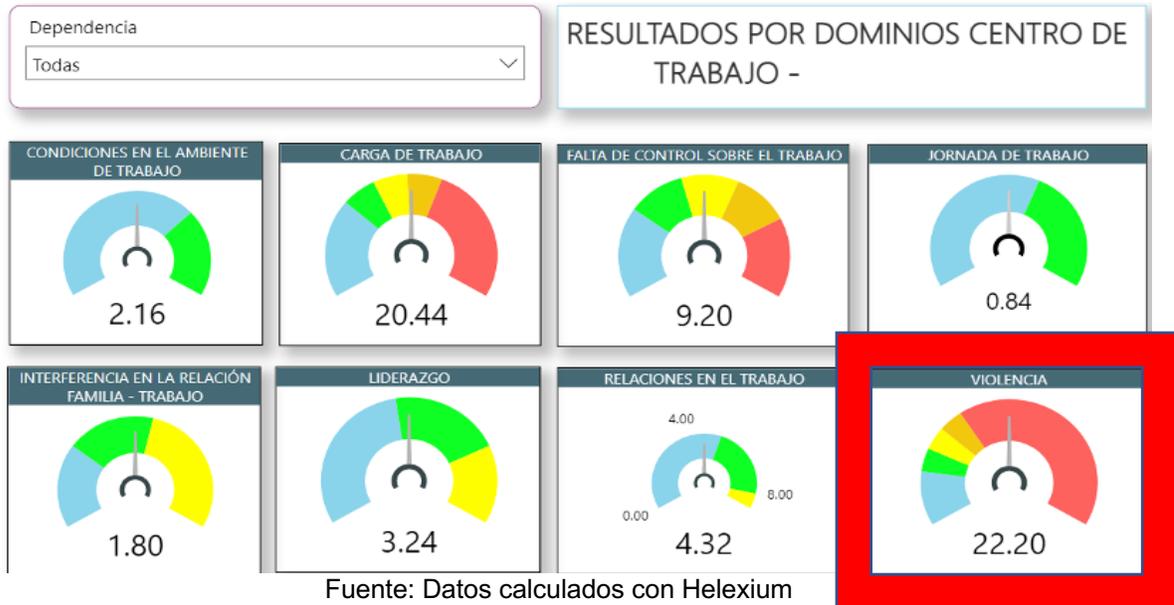


Fuente: Datos calculados con Helexium

La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo.

En la figura 8 del centro de trabajo 7, con 49 colaboradores evaluados, observamos que el dominio violencia también se encuentra en nivel de riesgo MUY ALTO, mientras que encontramos un nivel de riesgo NULO en 3 dominios, BAJO en 2, y MEDIO en otros 2, siendo estos los dominios Carga de trabajo y Jornada de trabajo.

Figura 12
Resultados centro de trabajo 8



Con 26 trabajadores evaluados en el centro de trabajo 8, la figura 9 nos muestra que el dominio violencia de nueva cuenta aparece con nivel de riesgo MUY ALTO, seguido por el dominio Carga de trabajo, con un nivel de riesgo ALTO.

Figura 13
Resultados centro de trabajo 9



Por último, en la figura 10 del centro de trabajo 9, con un total de 33 trabajadores evaluados, el nivel de riesgo de violencia se encuentra en ALTO, seguido por el dominio Falta de control sobre el trabajo que se encuentra en nivel MEDIO.

Con los resultados de las figuras anteriores, podemos concluir que la percepción de los trabajadores de 8 de los 9 centros de trabajo evaluados, es que sufren un nivel de riesgo de violencia MUY ALTO; mientras que solamente en uno de estos centros laborales, los trabajadores lo perciben en un nivel de riesgo ALTO.

En la siguiente tabla encontraremos el resumen de resultados de los 9 centros de trabajo:

Tabla 1
Resumen de resultados en nivel de riesgo

	Condiciones en el ambiente de trabajo	Carga de trabajo	Falta de control sobre el trabajo	Jornada de trabajo	Interferencia trabajo - familia	Liderazgo	Relaciones en el trabajo	Violencia
Centro de trabajo 1	NULO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	MUY ALTO
Centro de trabajo 2	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MUY ALTO	MUY ALTO	MUY ALTO
Centro de trabajo 3	MEDIO	MEDIO	ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	MUY ALTO
Centro de trabajo 4	BAJO	ALTO	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO	NULO	MUY ALTO
Centro de trabajo 5	NULO	ALTO	MEDIO	MEDIO	BAJO	NULO	BAJO	MUY ALTO
Centro de trabajo 6	BAJO	ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	NULO	MUY ALTO
Centro de trabajo 7	NULO	MEDIO	BAJO	MEDIO	BAJO	NULO	NULO	MUY ALTO
Centro de trabajo 8	NULO	ALTO	MEDIO	NULO	BAJO	BAJO	NULO	MUY ALTO
Centro de trabajo 9	BAJO	BAJO	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	ALTO

Fuente: Elaboración propia

Para visualizar los resultados de manera numérica se elabora la tabla siguiente:

La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo.

Tabla 2

Resumen de resultados

	Condiciones en el ambiente de trabajo	Carga de trabajo	Falta de control sobre el trabajo	Jornada de trabajo	Interferencia trabajo - familia	Liderazgo	Relaciones en el trabajo	Violencia
Centro de trabajo 1	2.87	18.8	9.13	4.07	2.33	3.20	4.47	18.33
Centro de trabajo 2	4.56	18.88	8.5	3.31	3.31	27.56	26	25.19
Centro de trabajo 3	6.62	19.58	13.38	3.56	2.6	4.18	4.27	21.89
Centro de trabajo 4	3.71	20.74	7.66	3	2.63	2.94	4.34	19.97
Centro de trabajo 5	1.41	23.03	9	2.41	1.52	2.45	5.9	22.59
Centro de trabajo 6	3.03	20.76	11.45	2.18	1.55	2.33	4.79	22.55
Centro de trabajo 7	0.61	17.16	5.33	2.2	1.39	1.51	3.1	18.63
Centro de trabajo 8	2.16	20.44	9.2	0.84	1.8	3.24	4.32	22.2
Centro de trabajo 9	3.28	14.75	8.25	1.56	1.28	3.97	5.38	13.81
	3.14	19.35	9.10	2.57	2.05	5.71	6.95	20.57

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se pueden observar los resultados promediados de los 9 centros de trabajo, y se pueden definir los niveles de riesgo, atendiendo a la siguiente tabla que emana de la Guía de referencia II de la NOM-035-STPS-2018.

Figura 14

Parámetros de niveles de riesgo Guía de referencia II NOM-035-STPS-2018

Resultado del dominio	Nulo o despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Condiciones en el ambiente de trabajo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 9$	$C_{dom} \geq 9$
Carga de trabajo	$C_{dom} < 12$	$12 \leq C_{dom} < 16$	$16 \leq C_{dom} < 20$	$20 \leq C_{dom} < 24$	$C_{dom} \geq 24$
Falta de control sobre el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Jornada de trabajo	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Interferencia en la relación trabajo-familia	$C_{dom} < 1$	$1 \leq C_{dom} < 2$	$2 \leq C_{dom} < 4$	$4 \leq C_{dom} < 6$	$C_{dom} \geq 6$
Liderazgo	$C_{dom} < 3$	$3 \leq C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$C_{dom} \geq 11$
Relaciones en el trabajo	$C_{dom} < 5$	$5 \leq C_{dom} < 8$	$8 \leq C_{dom} < 11$	$11 \leq C_{dom} < 14$	$C_{dom} \geq 14$
Violencia	$C_{dom} < 7$	$7 \leq C_{dom} < 10$	$10 \leq C_{dom} < 13$	$13 \leq C_{dom} < 16$	$C_{dom} \geq 16$

Fuente: Guía de referencia II NOM-035-STPS-2018

Los resultados de las evaluaciones para la identificación y análisis de los factores de riesgos psicosociales provenientes de la Guía de referencia II de la NOM-035-STPS-2018 aplicadas a 284 trabajadores de 9 diferentes centros de trabajo y además de diferentes giros, demostraron que la violencia laboral es un problema verdaderamente preocupante en los centros de trabajo de nuestro país. De hecho, se puede observar que dentro de los dominios evaluados en la multicitada guía, es el único que tiene resultado MUY ALTO según la tabla 5, ya que los demás se encuentran 2 en riesgo bajo y 5 en riesgo medio.

Por otro lado, y revisando los parámetros del dominio Violencia, se observa en la tabla 6 que los rangos son muy estrechos, teniendo en cuenta que si el trabajador evalúa los 8 reactivos correspondientes con la percepción que otorga la peor calificación, el resultado sería de 32 y si vemos que el nivel de riesgo MUY ALTO se obtiene de una calificación total de 16 hacia 32, si las respuestas de las 8 preguntas se ubican en Algunas Veces, con eso es suficiente para que el nivel de riesgo sea MUY ALTO.

Conclusiones

A pesar de la existencia de diferentes instrumentos normativos, no solo nacionales, sino también internacionales, es de suma importancia que se atienda esta problemática de manera tripartita (autoridades, patrones y/o sus representantes y trabajadores) para disminuir y en el mejor de los casos erradicar la violencia laboral.

Las autoridades se deben ejercer debida vigilancia en la implementación de la normatividad en los centros de trabajo, ya sean estos de la iniciativa privada o bien de la administración pública. Y en caso de detectar incumplimiento o irregularidades, aplicar las sanciones pertinentes de acuerdo a la normatividad vigente, sin distinción de tipo de organización (pública o privada); y en cualquiera de los tres niveles de gobierno, sin favorecer al partido político que se encuentre en el poder.

La Violencia laboral; un grave problema en los centros de trabajo.

A la parte patronal le corresponde impulsar la implementación de las disposiciones de las autoridades en materia laboral, no solo por dar cumplimiento normativo, sino también, para velar por el bienestar de sus trabajadores, estableciendo políticas y estrategias que generen un entorno organizacional favorable, vigilando que cada miembro de la organización dé cumplimiento a lo establecido, sin importar el puesto jerárquico que ocupe, erradicado los favoritismos por relaciones personales, familiares, compadrazgos, compromisos políticos. En efecto, una de las maneras más contundentes para lograrlo será que se ejerzan acciones legales, según lo estipula como causa de rescisión laboral el artículo 47 fracciones II y III de la Ley Federal del Trabajo (2022), que se citan textualmente a continuación:

- Fracción II “Incurrir el trabajador durante sus labores en faltas de probidad u honradez, en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o del personal directivo o administrativo de la empresa o establecimiento, o en contra de clientes y proveedores del patrón, salvo que medie provocación o que obre en defensa propia.

- Fracción III “Cometer el trabajador contra alguno de sus compañeros, cualquiera de los actos enumerados en la fracción anterior, si como consecuencia de ellos se altera la disciplina del lugar en que se desempeña el trabajo.”

Y finalmente, la responsabilidad de cada trabajador es atender las disposiciones normativas aplicables, así como las que estén determinadas por el propio patrón, procurando siempre desde lo personal, colaborar para que exista un clima laboral óptimo y saludable para todo el equipo de trabajo, por medio del apoyo social, comunicación interpersonal efectiva, trabajo en equipo, con respeto y tolerancia hacia cualquiera de sus compañeros.

Recomendaciones

Algunas de las estrategias que se pueden utilizar para prevenir la violencia laboral:

- Capacitación en habilidades blandas en todos los niveles de la organización, desde mandos medios y superiores, hasta personal operativo.

- Evaluaciones periódicas de liderazgo para definir indicadores y vigilar el comportamiento de los mismos.

- Certificación en competencias laborales en estándares afines a la prevención de violencia.

- Implementación de protocolos de actuación en caso de sufrir u observar actos de violencia laboral.

Actualmente la Secretaría del Trabajo y Previsión Social tiene un formato que puede servir como referencia para establecer el propio de cada organización.

- Apoyo para la atención a víctimas de violencia laboral.

- Fomentar la participación, el trabajo en equipo y apoyo social en el centro de trabajo.

- Evaluación y reconocimiento del desempeño.

- Evaluaciones en competencias laborales y conductuales, incluyendo a mandos medios y superiores.

- Planes de seguimiento a resultados de evaluaciones.

- Implementación de programas de intervención integral para mejorar el ambiente laboral.

Bibliografía

Ceteno, N. L. (13 de noviembre de 2018). *dataxbi.com*. Obtenido de *dataxbi.com*: <https://www.dataxbi.com/blog/2018/11/13/introduccion-lenguaje-dax/>

- Ley Federal del Trabajo. (27 de diciembre de 2022). Diario Oficial de la Federación. México, México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización. (4 de abril de 2009). Diario Oficial de la Federación. México, México: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.
- González, M. d. (2012). *Acoso laboral (mobbing) y el liderazgo*. México: Alfaomega.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Helexium. (s.f.). Helexium. Obtenido de Helexium: <https://helexium.com>
- INEGI. (2021). *Encuesta Nacional Sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2021*. México: INEGI.
- Joyanes, L. (2019). *Inteligencia de negocios y analítica de datos*. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- OIT. (2021). *La violencia y el acoso en el mundo del trabajo: guía sobre el Convenio núm. 190 y sobre la Recomendación núm. 206*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (9 de Diciembre de 2021). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/buenosaires/noticias/WCMS_831312/lang-es/index.htm
- OIT. (s.f.). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de www.ilo.org: https://www.ilo.org/safework/info/WCMS_108529/lang-en/index.htm
- OMS. (28 de Septiembre de 2022). <https://www.who.int/es>. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Ramos, J. (2022). *Mobbing: Claves para evitar el acoso psicológico*.
- Rivero, A. (11 de febrero de 2022). *El pulso laboral*. Obtenido de elpulsolaboral.com.mx: <https://elpulsolaboral.com.mx/mercado-laboral/27184/sufren-44-de-trabajadores-acoso-laboral>
- STPS. (2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*. CDMX: Diario Oficial de la Federación.
- STPS. (2018). *Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo - identificación, análisis y prevención*. CDMX: Diario Oficial de la Federación.
- Tondak, A. (12 de Mayo de 2022). *K21 Academy*. Obtenido de K21 Academy: [https://k21academy.com/microsoft-azure/data-analyst/data-analysis-expression/#What_Is_Data_Analysis_Expression_\(DAX\)?](https://k21academy.com/microsoft-azure/data-analyst/data-analysis-expression/#What_Is_Data_Analysis_Expression_(DAX)?)