



Psicoperspectivas

ISSN: 0717-7798

ISSN: 0718-6924

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Escuela de Psicología

Palma Contreras, Andrea; Ahumada Muñoz, Magdalena; Ansoleaga Moreno, Elisa  
¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as?

Psicoperspectivas, vol. 17, núm. 3, 2018, pp. 1-12

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Escuela de Psicología

DOI: 10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1288

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171059649008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as?

### How do Chilean workers cope with the workplace violence?

**Andrea Palma Contreras<sup>1,2\*</sup>, Magdalena Ahumada Muñoz, Elisa Ansoleaga Moreno<sup>3</sup>**

1 Trabajo Social, Facultad de Psicología, Universidad San Sebastián, Santiago, Chile

2 Programa de Doctorado en Psicología Universidad Diego Portales, Santiago, Chile

3 Programa de Estudios Psicosociales del Trabajo, Facultad de Psicología, Universidad Diego Portales, Santiago, Chile

\* [anpalma2004@yahoo.es](mailto:anpalma2004@yahoo.es)

**Recibido:** 29-enero-2018

**Aceptado:** 6-noviembre-2018

#### RESUMEN

La violencia laboral (VL) es un importante estresor laboral y produce graves consecuencias a nivel individual y organizacional. Los modos de afrontar la VL incluyen las medidas para prevenirla y enfrentarla a nivel individual, colectivo y organizacional. Estos modos de afrontar la VL modulan la relación entre ésta y los resultados de salud mental. La literatura ha estudiado preferentemente las consecuencias de la VL mientras que los modos de afrontarla y prevenirla han sido insuficientemente investigados, no existiendo estudios previos en Chile. El objetivo del artículo es analizar los modos de afrontar la violencia laboral en una muestra no probabilística intencional, secuencial, orientada conceptualmente de 70 trabajadores/as chilenos/as a quienes se realizaron entrevistas en profundidad. El afrontamiento pasivo individual es el que predomina en los relatos de los entrevistados y entrevistadas; recurren al afrontamiento activo cuando el maltrato es reiterado. La mediación del sindicato, el apoyo de parte de compañeros y de la organización son valorados positivamente; y existen opiniones contradictorias frente a la gestión de parte de organismos estatales

**Palabras clave:** afrontamiento, violencia laboral, trabajadores chilenos, trabajadores chilenos

#### ABSTRACT

Workplace violence (WV) is an important work stressor and produces serious consequences at the individual and organizational level. The ways to face the WV include the measures to prevent it and face it at the individual, collective and organizational level. These ways of dealing with WV moderate the relationship between WV and mental health outcomes. The literature has preferably studied the consequences of WV meanwhile the ways of coping and prevent it have been insufficiently investigated, with no previous studies in Chile. The objective of the article is to analyze the ways of dealing with workplace violence in a non-probabilistic, intentional, sequential and conceptually oriented sample of 70 Chilean workers who were interviewed in depth. The passive individual coping is the one that predominates in the accounts of the men and women interviewed; they turn to active coping when the abuse is repeated. The mediation of the labor union, the support from colleagues and the organization are valued positively; and there are contradictory opinions regarding the management by government organization.

**Keywords:** coping, Chilean workers, workplace violence

**Financiamiento:** Proyectos FONDECYT Regular No. 1170239 y No. 1140060, CONICYT, Chile.

**Agradecimientos:** Se agradece a Juan Pablo Toro, Amalia Mauro y Ximena Díaz por su colaboración en el desarrollo de la investigación y levantamiento de la información.

**Cómo citar este artículo:** Palma Contreras, A., Ahumada Muñoz, M., & Ansoleaga Moreno, E. (2018). ¿Cómo afrontan la violencia laboral los trabajadores/as chilenos/as? *Psicoperspectivas*, 17(3), 1-13. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1288>



Publicado bajo licencia [Creative Commons Attribution International 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

La Violencia Laboral (en adelante VL) constituye uno de los estresores más importantes en el ámbito del trabajo (Di Martino, 2002; Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003; Castellón, 2011), generando graves consecuencias a nivel individual y organizacional, por ello resulta importante estudiar los modos en que los/as trabajadores/as chilenos/as la afrontan. Los modos de afrontamiento de la VL han sido identificados como moduladores frente a los resultados negativos en la salud mental y bienestar psicológico de las personas (García, Manquían, & Rivas, 2016; González- Trijueque, Tejero, & Delgado, 2012; Marsollier, & Aparicio, 2011; Moret-Tatay, Beneyto-Arrojo, Laborde-Bois, Martínez-Rubio, & Senent-Capuz, 2016; Padyab, Ghazinour, & Richter, 2013; Quaas, 2006).

Una revisión sistemática de la literatura constató que la mayor parte de los estudios sobre VL se enfocan en las consecuencias de la violencia y en los efectos negativos atendiendo -en menor medida- aquellos factores de enfrentamiento o protección (Palma, Ansoleaga, & Ahumada, 2018). Por ello el siguiente artículo se pregunta por cuáles son los modos de afrontar la VL en un grupo de trabajadores/as chilenos/as.

El presente artículo se enmarca dentro de la línea de investigación sobre VL, dimensiones sociales, organizacionales y salud mental que considera la realización de dos Proyectos FONDECYT (Regular Nº 1170239 y 1140060), de la Comisión Nacional de Ciencia y Tecnología (CONICYT, Chile).

Existe una amplia gama de acciones que pueden ser conceptualizadas como VL: actos de violencia física (Chapell y Di Martino, 2006), violencia psicológica o verbal (Duffy, Ganster y Pagon, 2002; Salin, 2003) y manifestaciones de incivismo (Andersson y Pearson, 1999; Pearson, Andersson y Wegner, 2001).

Debido a la gran cantidad de comportamientos que pueden incluirse en el concepto de violencia existe dificultad para distinguir entre las conductas aceptables e inaceptables y existen diferencias culturales para catalogar la percepción de lo que es considerado violento (Díaz, Mauro, Ansoleaga y Toro, 2017). Esta pluralidad, más allá de informar sobre la falta de consenso de las definiciones, muestra la gran diversidad del estatuto epistemológico y metodológico en la construcción de la VL como objeto de investigación (Wlosko y Ros, 2015).

La VL ha sido definida por la Organización Internacional del Trabajo como “cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no puede considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo” (OIT, 2003, p. 14).

Respecto a los factores desencadenantes de la VL la literatura puntualiza el desequilibrio de poder entre el perpetrador y la víctima como una característica imprescindible (Ansoleaga, Mauro, Díaz, & Toro, en prensa; Beale, & Hoel, 2011; Hoel, & Beal, 2006; Salin, 2003). La desigualdad de poder es reflejo no sólo del poder formal -derivado de la jerarquía ocupacional- sino que también del poder social que tienen los trabajadores/as (Ansoleaga, et. al., 2018; Beal, 2011, en Díaz, et. al., 2017; Salin, 2003). Estudios empíricos indican que hay población más vulnerable a sufrir VL acompañado de procesos de discriminación en el lugar de trabajo: mujeres (Yada, et. al. 2014), posición inferior en la escala ocupacional (Magnavita, & Fileni, 2012), población LGBTI (Einarsdóttir, Hoel, & Lewis, 2015). De este modo, las interacciones que se generan al interior de las culturas organizacionales reproducen las desigualdades y discriminaciones existentes en la sociedad (Hofstede, 2011; Lewis, et. al., 2011 en Ansoleaga, et. al., en prensa).

Con respecto a sus consecuencias de la VL ésta produce graves efectos a nivel organizacional y personal. Entre los primeros, se ha observado disminución de la productividad y calidad de la atención (Baby, Glue, & Carlyle, 2014; Magnavita, & Heponiemi, 2012; Picakciefe, Acar, Colak, & Kilic, 2015; Ridenour, et. al., 2015; Travetto, et. al., 2015). En los efectos personales es posible distinguir consecuencias laborales y en la salud: insatisfacción laboral (Picakciefe, et. al., 2015), intención de cambiarse de trabajo (Magnavita, & Heponiemi, 2012), percepción de bajo apoyo social e injusticia organizacional (Magnavita, & Fileni, 2012) y desempleo (Baby, et. al., 2014); mientras que a nivel de salud repercuten principalmente en la salud mental de las víctimas (Baby, et. al., 2014; De Puy, et. al., 2015; Einarsen, & Nielsen, 2015; Pien, Chen, Chen, Liang, & Cheng, 2015).

En Chile, la evidencia sobre VL es escasa e insuficiente (Ansoleaga, Gómez- Rubio, & Mauro, 2015). En 2010, la Encuesta Araucaria, que incluyó una muestra nacional de trabajadores/as asalariados/as indicó que la VL afecta a proporciones significativas de los/as encuestados/as siendo víctimas preferentes las mujeres por sobre los hombres. El acoso psicológico afectó a un 12% de mujeres y a un 10% de los hombres; un 15% de mujeres reportó agresión verbal o física en contraste con un 11% de los hombres y por último, las mujeres duplicaron a los hombres en el reporte de acoso sexual (2,6% versus 1%) (CEM, & Universidad de Ottawa, 2011, en Ansoleaga, Díaz, & Mauro, 2016).

Existe un amplio repertorio de modos de afrontar y prevenir la VL, entre ellos: estrategias de afrontamiento

individual, políticas organizacionales, acciones colectivas y políticas estatales.

Las estrategias de afrontamiento son definidas como las respuestas cognitivas, emocionales y/o conductuales que ponen en marcha las personas cuando se enfrentan a situaciones de estrés en su interacción con el medio ambiente (Cano, Rodríguez, & García, 2007; González-Trijueque, et. al., 2012; Lazarus, & Folkman, 1986). Lazarus y Folkman (1986) son un referente ineludible al hablar de estrategias de afrontamiento quienes distinguen dos procesos de afrontamiento, por una parte, el "activo" que se dirige al problema, es decir, las estrategias orientadas a manejar la fuente de malestar y, por otra parte, el "pasivo" que se dirige a la regulación de la respuesta emocional ante el problema. Sin embargo, este concepto de estrategias de afrontamiento es insuficiente para dar cuenta de los modos en que los/as trabajadores/as afrontan la VL, puesto que excluye aspectos colectivos, políticas de prevención y organizacionales.

La literatura ha propuesto la distinción entre estrategias activas y pasivas de afrontamiento individual en VL (Castellón, 2011, 2012; González-Trijueque, et. al., 2012; Padyab, et. al., 2013). Según Castellón (2012), dentro de las primeras destacan: confrontar a los involucrados o restablecer el diálogo con ellos (Travetto, et. al., 2015); buscar cambiar la situación de maltrato; denunciar los hechos a los superiores (Picakciefe, et. al., 2015) o iniciar acciones legales (Wooster, Farnham, & James, 2013). Mientras que las estrategias pasivas incluyen conductas evitativas como eludir a los agresores; no aclarar los acontecimientos, presentar licencias médicas; apoyarse en creencias religiosas; evitar pensamientos relacionados con la VL y renunciar al trabajo (Castellón, 2011, 2012).

La evidencia sugiere que las estrategias de afrontamiento ejercen un rol mediador entre la VL y los resultados negativos en la salud mental (González-Trijueque, et. al., 2012; Padyab, et. al., 2013). Aun cuando las diferencias culturales requieren cautela estudios llevados a cabo en trabajadores/as chinos del área de la salud reportaron la existencia de modos de afrontamiento colectivo y medidas organizacionales frente a la VL los que incluyen la participación de organismos sindicales y recurrir a la red de apoyo institucional y social externo (Kennedy, & Julie, 2013; Zhao, et. al., 2015, 2016). Diversos autores/as señalan la necesidad de promover estrategias organizacionales para disminuir la VL (Ariza-Montes, Muniz, Montero Simo, & Araque Padilla, 2013; Imran, Pervez, Farooq, & Asghar, 2013; Zhao, et. al., 2015); que estas se den a conocer a los/as trabajadores/as (Soares, & Da Rosa, 2012); que se construyan colectivamente las respuestas a la VL (Batista, Campos, Reis, & Schall, 2011)

y se eduque a los trabajadores/as para reconocerla (Hellemans, Dal Cason, & Casini, 2017; Travetto, et. al., 2015; Wooster, et. al., 2013).

En un estudio realizado con 225 trabajadores de atención médica en Canadá se encontró que el apoyo social instrumental e informativo de parte de la organización son los más importantes para moderar los efectos negativos de la VL (Schat, & Kelloway, 2003). Sin embargo, de acuerdo a un estudio realizado en China, las víctimas consideran que el apoyo social de parte de la organización y la sociedad frente a la VL es insuficiente y prefieren pedir ayuda a su familia, amigos y compañeros de trabajo (Zhao, et. al., 2015 y 2016), esto puede relacionarse con el rol marginal de los sindicatos en China, a diferencia de lo que ocurre en Canadá y eventualmente en algunos sectores productivos en Chile tales como en la minería, la banca o el retail.

Por otro lado, es relevante mencionar que las investigaciones reportan que los trabajadores/as utilizan preferentemente estilos de afrontamiento de tipo pasivo (Zapf, & Gross, 2001; Salin, Tenhiälä, Roberge, & Berdahl, 2014). Zapf y Gross (2001) indican que la mayor parte de las víctimas de VL que comienzan utilizando estrategias activas de resolución de conflictos con el tiempo se dan cuenta de su inutilidad -debido al escaso poder que tienen respecto al perpetrador- y evolucionan a estrategias pasivas "para sobrevivir" (p. 504) y evitar la escalada del conflicto. Sin embargo, la evidencia coincide en que los modos de afrontamiento activos, colectivos u organizacionales son los más recomendables (Ariza-Montes, et. al., 2013; Imran, et. al., 2013; Salin, et. al., 2014; Zhao, et. al., 2016). Particularmente, cuando hay intervención organizacional se evidencian mejores resultados en la detención exitosa de la VL (Knorz, & Zapf, 1996, en Zapf, & Gross, 2001; Zafar, et. al., 2013) y en la reducción de efectos tales como la tensión y los problemas de salud mental (Abu Al Rub, 2004, en Zhao, et. al., 2015; Schat, & Kelloway, 2003).

## Método

Es un estudio de carácter transversal y descriptivo (Hernández, Fernández, & Baptista, 1999) el cual utiliza una metodología cualitativa -puesto que recurre a "procedimientos que posibilitan una construcción de conocimiento que ocurre sobre la base de conceptos" (Krause, 1995, p. 21)-.

### Participantes

Para seleccionar los participantes del estudio se utilizó una muestra no probabilística (Hernández, Fernández, &

Baptista, 1999) realizada con una lógica de muestreo intencional secuencial orientado conceptualmente (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

La muestra estuvo compuesta por 70 trabajadores/as asalariados/as dependientes, dirigentes sindicales y directivos/as (gerentes/as y jefaturas intermedias, hombres y mujeres) de tres sectores económicos - industria del retail, industria bancaria e industria elaboradora de alimentos segmentada por sexo y grupo ocupacional (trabajador/a o directivo/a). La selección de los sectores económicos obedeció a que se trata de tres sectores que comparten: una importante participación en el Producto Interno Bruto; grandes cambios en las condiciones y organización del trabajo; diferencias salariales y brechas de género (Universidad Diego Portales-CEM, 2014). Asimismo, el Proyecto Araucaria (CEM, & U. Ottawa, 2011) evidenció que estos tres sectores mostraron una mayor proporción de agresión física o verbal y de acoso psicológico laboral en los últimos doce meses; altos niveles de exposición a riesgos psicosociales lo que la literatura internacional señala como favorecedores de la VL, mientras que la segmentación por sexo y grupo ocupacional se realizó para ilustrar las diferencias de poder formal e informal entre ambos grupos. La homogeneidad de la muestra estuvo dada por: todos los sujetos trabajaban remuneradamente; tenían al menos dos años de antigüedad en el empleo; trabajaban al menos 30 horas semanales; tenían entre 25 y 55 años; estaban empleados/as directamente por la empresa y con contratos indefinidos.

El muestreo estuvo guiado por el principio de saturación teórica definida como el momento en que "las categorías se explican por completo, se explica la variabilidad entre ellas y las relaciones entre ellas se prueban y validan y así puede emerger una teoría" (Green, & Thorogood, 2004, en O'Reilly, & Parker, 2012, p. 192). La saturación se obtuvo en cada uno de los tres sectores. La distribución final de la muestra de entrevistados y entrevistadas se observa en la Tabla 1.

Del total de trabajadores/as entrevistados/as, once eran,

a su vez dirigentes sindicales (seis hombres y cinco mujeres).

### Procedimiento

Como técnica de producción de datos se realizaron entrevistas en profundidad. En el trabajo de campo se buscó, para cada uno de los contextos organizacionales, abarcar la mayor variabilidad posible de trabajadores/as en función de distintos criterios que fueron emergiendo como relevantes a medida que se avanzaba en las entrevistas (Flores, 2009)

Se realizó análisis de contenido cualitativo con un desarrollo de categorías de tipo deductivo, debido a que este comienza con códigos preconcebidos o categorías derivadas de teorías, investigaciones o literatura relevantes anteriores (Cho y Lee, 2014). Considerando que la literatura sobre afrontamiento de VL ha descrito variados tipos de afrontamiento, es relevante contrastar la evidencia con los resultados de esta investigación y a partir de esto, revisar categorías emergentes que pudieran surgir vinculadas al contexto chileno.

En primer lugar se seleccionaron las unidades de análisis, es decir las entrevistas realizadas, luego se definieron las categorías derivadas del análisis de la literatura previo para posteriormente codificar en relación a esas categorías y hacer una revisión final. La codificación se realizó con el software AtlasTi y el análisis posterior estuvo a cargo de los investigadores/as. De este modo, el análisis de la dimensión de afrontamiento de la VL es un análisis que se hace en base a un conjunto de categorías que la literatura reconoce como modos de afrontamiento. Sin embargo, en el transcurso del análisis se detectan nuevas categorías o categorías emergentes no identificadas en la revisión previa de la literatura. En ese sentido, para este análisis se incorporaron las categorías de afrontamiento activo y pasivo, en donde las primeras se subdividieron en cinco modalidades: individual sin mediación sindical; individual solicitando mediación sindical; individual con soporte de organismos fiscalizadores; recurriendo a instancias de soporte social; y el afrontamiento a través de políticas organizacionales en torno a la VL.

Tabla 1

*Distribución de entrevistados por sexo, categoría ocupacional y sector económico*

	Directivos/as		Trabajadores/as		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Industria del Retail	7	3	10	12	32
Industria de Alimentos	5	1	4	10	20
Industria Bancaria	3	3	5	7	18
Total	15	7	19	29	70

Fuente: Ansoleaga, Díaz, Mauro, & Toro (2017, p. 11).

## Consideraciones éticas

El proyecto recibió aprobación del Comité de Ética de la Investigación de la entidad de afiliación de las autoras. Todos los participantes recibieron y firmaron un consentimiento informado resguardando aspectos éticos de la participación en la investigación: voluntariedad, confidencialidad y posibilidad de retirarse del estudio, entre otros.

## Resultados

A continuación se presenta los principales resultados obtenidos en las entrevistas del estudio cualitativo realizado con trabajadores/as asalariados dependientes de tres sectores económicos donde es posible distinguir las categorías mencionadas en el apartado metodológico así como otras emergentes.

### Afrontamiento activo individual sin mediación sindical

Este estilo de enfrentamiento activo e individual supone la actuación de un sujeto el cual confronta al perpetrador. Esto se aprecia en los siguientes relatos:

*‘Claro, y por dentro decía, que no me eche<sup>1</sup>, pero no voy a estar aguantando que este me venga a basurear... así que si quiere echarme, échame... le dije pero nos vamos a ir los dos... así yo chora<sup>2</sup> también poh’, puntúa<sup>3</sup>... le digo a mi jefe, sabes qué, mira tengo la licencia de los doctores por 20 días más, pero sabes que esto no es vida tampoco... así que... quiero que hables con recursos humanos, que hables con Jorge que era el gerente, pero quiero que me echen hoy día...’ (Trabajadora Industria Bancaria, comunicación personal, 15 de Octubre de 2014)*

*‘...y yo le digo “¿sabe qué más?... si no me quieres enseñar destíname a otro departamento no quiero trabajar contigo...y aunque sea mi superior a mí también soy persona, si no le gusta me saca’ (Vendedora Industria de Retail, comunicación personal, 21 de octubre de 2014)*

Los dirigentes sindicales plantean que el afrontamiento activo individual ocurre cuando el/la trabajador/a ha sido víctima reiteradamente de maltrato en su trabajo y no está en condiciones de seguir soportando la situación:

*‘Entonces ahí el trabajador cuando ya se ve sin ninguna salida que ya está como a punto de abandonar el trabajo... se empodera y dice no yo ya estoy dispuesto a ir a la inspección del trabajo... pero sí, aguanta mucho o sea eso, es como que los chilenos tenemos esa*

*condición’ (Dirigente sindical Industria de Retail, comunicación personal, 23 de octubre de 2014)*

### Afrontamiento activo colectivo con mediación sindical

En lo relatado por los trabajadores/as es posible apreciar que cuando existe apoyo social de parte de los sindicatos, obtienen mejores resultados para detener la VL, sobre todo en circunstancias en que el empleador incumple severamente una legislación. Asimismo, se aprecia que los/as trabajadores/as al contar con un sindicato fuerte experimentan sensación de protección y ello les permite confrontar al perpetrador:

*‘Mira, un caso reciente de un año atrás una ejecutiva del banco.... ella le comunica que está embarazada y la agente le dice “qué me importa a mí, te vas hoy mismo de la empresa” dijo “no, pero es que estoy embarazada” y la echó con el jefe de la sucursal.... Ella se puso a llorar tomó sus cosas y se fue, entonces nos llamó...Nosotros recomendamos inmediatamente que fuera a la inspección del trabajo y nos movimos. Bueno, volvió con el inspector del trabajo y la inspección le comunicó al banco que tenía que reincorporarla’ (Dirigente sindical Industria Bancaria, comunicación personal, 9 de diciembre de 2014).*

*‘...entonces uno pasa algo y uno dice voy al sindicato para que el sindicato abogue por mí: yo quiero que usted sepa que voy a ir al sindicato porque esto no puede ser, no puede ser porque a mí no me puede estar gritando delante de nadie’ (Trabajadora Industria de Retail, comunicación personal, 10 de marzo de 2015).*

### Afrontamiento organizacional a través de políticas en torno a VL

Este modo de afrontar la VL es el que relatan los trabajadores/as cuyas empresas disponen de estrategias de detección temprana del maltrato, reglamentos internos de ética que establecen procedimientos y en algunos casos recursos tales como líneas directas para hacer denuncias y profesionales que las atienden.

Aun cuando el grado de cumplimiento de las normativas es disímil y las denuncias no garantizan un resultado favorable a los intereses de quienes las realizan, estos marcos generan cierto grado de sensibilización del personal sobre estas situaciones y mayor alerta de la organización frente al maltrato, facilitando la formalización de los incidentes críticos. Esto se aprecia en lo planteado por los/as trabajadores/as:

*‘...pero acá no porque acá cualquier cosa te apoyan al tiro<sup>4</sup> recursos humanos, siempre están haciendo charlas,*

<sup>1</sup>Sinónimo a que no me despidan.

<sup>2</sup>Sinónimo de atrevida.

<sup>3</sup>Alude a una actitud desafiante.

<sup>4</sup>Dicho chileno que alude al concepto “de inmediato”

*haciendo encuestas en sus jefaturas de cómo nos trata la jefatura, entonces cómo pueden estar mejor, más cómodos...'* (Jefatura Industria elaboradora de alimentos, comunicación personal, 14 de abril de 2015).

*'...hay un código de ética, cada funcionario tiene su código de ética, en el cual estipula qué es lo que son; en qué consiste, cuáles son los pasos a seguir, a su vez incentiva que si un vendedor ve una situación complicada, anexa, puede hacer una denuncia de forma directa sin tener problemas correspondientes y eso genera esto, que no se genere este tipo de problemas'* (Jefatura Industria de Retail, comunicación personal, 15 de abril de 2015).

*'sí, hay un fono ayuda, pero no ayuda mucho en realidad... pero no son muchos los que denuncian, porque nadie quiere ser conflictivo, nadie quiere exponerse tampoco. Pero sí hay una ayuda'* (Dirigente sindical Industria Bancaria, comunicación personal, 09 de diciembre de 2014).

#### **Afrontamiento activo recurriendo a organismos fiscalizadores**

La inspección del trabajo<sup>5</sup> emerge como un actor relevante para afrontar episodios de VL en los relatos de los/as trabajadores/as, sin embargo, existen discrepancias respecto a la eficiencia del apoyo recibido. Por una parte, se encontraron testimonios que describen la importancia de contar con el apoyo de la Inspección del Trabajo puesto que en conjunto con la colaboración de los sindicatos permiten afrontar y resolver exitosamente problemas de VL.

Esto se observa por ejemplo en el presente discurso:

*'... aparte que no era como ahora que ahora cualquier cosa ah puedo ir a la inspección del trabajo... y sabemos que la inspección del trabajo al tiro<sup>6</sup> viene y defiende y sabe que uno está mal y todo, me entienden? y también el sindicato, uno ya encuentra que tiene quien te defienda...'* (Trabajadora Industria de Retail, comunicación personal, 26 de Noviembre de 2015).

Por otra parte, es posible constatar la carencia de protección de parte de los organismos fiscalizadores hacia los/as trabajadores/as frente a las demandas de apoyo ante episodios de VL, tal como señala el siguiente testimonio:

*'Lo que pasa es que él como una persona de control de calidad la insultó y le quería pegar... a una mujer de control de calidad... y ella fue e hizo la denuncia en la*

*inspección [del trabajo]...porque siempre está el rumor de que la inspección de aquí, de hecho no es un rumor... es verídico porque yo lo vine a verificar con mi propio caso... vine tres veces y nunca me hicieron una denuncia...por escrito...nunca'* (Trabajadora Industria elaboradora de alimentos, comunicación personal, 23 de marzo de 2015).

#### **Afrontamiento activo recurriendo al soporte social**

Los/as trabajadores/as entrevistados que experimentan VL usualmente buscan apoyo de parte de sus compañeros/as de trabajo o reciben apoyo solidario espontáneo de parte de ellos/as. Dicho apoyo implica la posibilidad de que las denuncias se hagan de manera colectiva o bien que personas que no se atrevían a denunciar inicien procesos para ello. Esto se observa en los siguientes testimonios:

*'Por ejemplo, este caso que yo te mencionaba del supervisor, nosotros llegó un momento que nos molestó tanto que no lo ignoramos, y como esto es todo un negocio, y no puede ser que si nos están dañando una parte del negocio, tenemos que solucionarlo. Y con eso en cuenta logramos hacer el cambio. Los otros casos, como a veces son útiles, la gente los defiende de un lado, de hecho por eso nos costó mucho el cambio de la solución de la bodega, porque la persona era sumamente útil a nivel gerencial, pero habían cosas que no se podían ignorar'* (Jefatura Industria elaboradora de alimentos, comunicación personal, 10 de Diciembre de 2014).

*'... porque al final denunció una persona y después vino otra y otra y se sumaron varias que estaban calladitas...y como una se atrevió... claro, se atrevieron todas'* (Jefatura Industria de Retail, comunicación personal, 30 de octubre de 2014)

#### **Afrontamiento individual pasivo**

A pesar de que algunos trabajadores/as afrontan activamente su condición de víctimas de VL, el relato predominante encontrado en las entrevistas tiene relación con adoptar una actitud pasiva y adaptativa, ya sea porque naturalizan el actuar violento o lo reconocen como tal y asumen una actitud negadora o evitativa. Lo anterior se observa a continuación:

*'Mira, la mayoría lo único que quieren es quedarse ahí, seguir trabajando; les da lo mismo en qué condiciones. Lamentablemente les da lo mismo las condiciones que les pongan. Yo lo que veo es que a ellos les da miedo enfrentarse... tienen mucho temor'* (Dirigenta sindical Industria de Retail, comunicación personal, 23 de octubre de 2014).

<sup>5</sup> Organismo fiscalizador dependiente de la Secretaría Regional Ministerial del Trabajo.

<sup>6</sup> De inmediato.

Por otra parte, se aprecia que los trabajadores/as afrontan de modo individual y pasivo cuando se ven expuestos a situaciones que evidencian una clara diferencia de poder frente al perpetrador:

*‘Porque aquí nosotros que estamos de clase media p’arriba y hay gente que es muy atropelladora, que mira en menos a la gente que realiza ese tipo de trabajo, le pasan por encima, la tratan mal, la tratan de la peor manera y normalmente las chicas, en realidad yo no veo nunca una se salva de nadie, porque, porque también tienen el temor de perder la pega<sup>7</sup>, entonces se callan, se callan y tratan de como de calmar la situación, de repente hay alguna chúcar<sup>8</sup> que dice a ver bájeme un poquito el tono y ahí sale peor la cuestión, sale peor...’ (Jefatura Industria de Retail, comunicación personal, 24 de octubre de 2014).*

Otro aspecto relevante que mencionan los/as trabajadores/as respecto al afrontamiento individual pasivo es que éste posee consecuencias en su bienestar y salud mental. Los testimonios dan cuenta de estos efectos los cuales parecen ser más frecuentes en las mujeres trabajadoras.

*‘Uno [como dirigente] está más al tanto de estas cosas, se da cuenta cuando hay un mobbing, pero los trabajadores ni siquiera se dan cuenta. Igual es triste porque, por ejemplo, el año pasado yo vi una chica que no era socia del sindicato, pero yo conversaba con ella porque yo veía como le hacían mobbing y ella ya andaba como... su expresión corporal era otra, porque andaba un poco encorvada, hablaba despacio, ojalá que no la persiguieran. Entonces eso es triste, y bueno, después la despidieron’ (Dirigente sindical Industria bancaria, comunicación personal, 16 de abril de 2015).*

*‘A las chicas cuando las atormentan o les dicen cosas, las presionan, como que se retraen y sufren, teniendo entidades como una organización sindical y muchas veces llegan a nosotros cuando ya es tarde, cuando ya no dan más, cuando ya están con licencia médica por estrés... como que dejan que las basureen o las traten mal y les digan “tú estás de más”, como dije, o “no sirves como vendedora, deberías buscarte otra pega”. Y todo eso para mí es violencia’ (Dirigente sindical Industria de Retail, comunicación personal, 17 de abril de 2015).*

Cabe señalar que el afrontamiento evitativo o pasivo genera desesperanza incluso en los/as dirigentes/as sindicales que conocen las situaciones que viven los/as trabajadores/as que no están dispuestos/as a una denuncia, esto se aprecia en el siguiente relato:

*‘Al final vamos a morir los que denunciemos, los que*

*negociamos...yo ya no pude hacer nada y siempre me pasa lo mismo, como dirigente estoy vetado, no puedo hacer nada porque si la persona afectada no alega, no se puede hacer mucho. Es un tema muy sensible legalmente, yo cómo puedo convencer a la justicia de que hay un señor que está haciendo esto, si no hay, si las afectadas dicen no sé de qué están hablando. Entonces yo ahí quedo stand by’ (Dirigente sindical Industria de Retail, comunicación personal, 17 de abril de 2015)*

## Discusión y conclusión

Los resultados anteriormente presentados vislumbran los tipos de afrontamientos que, según el relato de los trabajadores/as entrevistados/as, se utilizan para enfrentar situaciones de VL. A partir de estos relatos, es posible identificar ciertas similitudes y coincidencias con lo que ha reportado la evidencia científica en otras muestras de trabajadores/as.

Respecto al afrontamiento individual activo, en este estudio se observa que la evaluación de la gravedad de la violencia predice la forma en que responden las víctimas lo que es coincidente con los resultados de Cortina y Magley (2009) en una universidad europea. Así, cuando la violencia es reiterada y de tipo físico es mayor el afrontamiento activo; al contrario, cuando se trata de hechos aislados estos tienden a afrontarse de manera pasiva.

En relación al afrontamiento colectivo, tanto en lo relatado por los/las trabajadores/as como en lo revisado en la literatura (Kennedy, & Julie, 2013); es posible apreciar mejores resultados en el afrontamiento cuando los/as trabajadores/as poseen apoyo social. Así, Kennedy y Julie en una muestra de enfermeras sudafricanas reportaron que los compañeros proveen protección frente a las posibles agresiones externas y entregan apoyo emocional a las víctimas. Por otra parte, la mediación de parte del sindicato resulta efectiva en el afrontamiento de la VL tal como también se ha evidenciado en trabajadores chinos (Zhao, et. al., 2015, 2016) puesto que este apoyo contribuye a disminuir la inherente desigualdad de poder entre el perpetrador y la víctima.

También los entrevistados señalan que la existencia de políticas organizacionales de manejo de la VL genera que los cargos directivos sean monitoreados y deban modelar su conducta hacia los subordinados lo que se condice con la revisión de Fiske y Berdahl (2007 en Salin, et. al, 2014) sobre la obra de Higgins y Kruglanski, que plantea que la

<sup>7</sup> La palabra “pega” en el contexto chileno es equivalente a trabajo.

<sup>8</sup> La palabra “chúcar” es un chilenismo que alude a un acto de rebeldía.



existencia de políticas que obliguen a las jefaturas a rendir cuentas respecto a sus conductas hace que éstas sean más apropiadas y orientadas hacia el bienestar de los subordinados.

No existe una sola apreciación en los/as trabajadores/as entrevistados/as sobre la efectividad de los organismos fiscalizadores para afrontar la VL lo que coincide con lo reportado en trabajadores chinos (Zhao, et. al., 2015 y 2016) y sería interesante realizar un análisis de la cantidad y del resultado de las denuncias en la Inspección del Trabajo.

Respecto al hallazgo del afrontamiento activo de la VL recurriendo al soporte social de compañeros/as es posible señalar que se trata de un estilo ampliamente observado en diversas investigaciones previas. Por ejemplo, Kennedy y Julie (2013), en su investigación con enfermeras sudafricanas, señalan que el apoyo emocional e instrumental de compañeros/as es común en el enfrentamiento de enfermeras y Schat y Kelloway (2003), en su estudio con médicos canadienses, sugieren estrategias de intervención destinadas a mejorar el apoyo entre miembros de la organización puesto que ello constituye un amortiguador de la tensión en situaciones de violencia.

El afrontamiento pasivo ha sido relacionado por los trabajadores/as entrevistados con el empeoramiento de la salud, lo que concuerda con lo planteado por Cortina y Magley (2003) respecto a que trabajadores/as que soportan la VL en silencio poseen los niveles más altos de afecciones físicas y psicológicas. Vinculado a lo anterior, estos resultados se asemejan a lo propuesto por Niven y coautores (2013), en su estudio con trabajadores sociales y terapeutas ocupacionales del Reino Unido, puesto que estrategias pasivas como la regulación emocional exacerban los efectos negativos de la violencia externa mientras que la utilización de afrontamiento activo generaría mayor satisfacción, aunque no logren poner fin al maltrato o experimenten represalias (Salin, et. al., 2014). En los relatos de los/as trabajadores/as estudiados/as se observa la relación entre la elección del afrontamiento individual pasivo y la conciencia de la brecha de poder entre víctima y victimario previamente estudiada por Cortina y Magley (2009) en Europa.

En coincidencia con investigaciones previas, realizadas en Estados Unidos y Europa, en este estudio se observó que si bien el afrontamiento pasivo puede ser útil ante sucesos amenazantes de corto plazo es ineficaz para

solventar situaciones de tensión laboral continua (Cortina, & Magley, 2003; Holahan, & Moss, 1987, en Vásquez, Crespo, & Ring, 2000;) debido a que, en el largo plazo, generaría desesperanza incluso en los/as dirigentes/as sindicales que conocen las situaciones que viven los/las trabajadores/as que no están dispuestos/as a una denuncia formal. Esto último, puede explicarse por el temor que sienten las víctimas frente al castigo o venganza de parte del perpetrador, y se condice con resultados de investigaciones anteriores, realizados en profesores universitarios de EEUU y trabajadores alemanes, que plantean que la expresión de situaciones de maltrato a nivel organizacional o la confrontación de los perpetradores generan represalias (Salin, et. al., 2014) que pueden llevar a una escalada del conflicto (Zapf, & Gross, 2001).

Finalmente, a diferencia de lo señalado por Zapf y Gross (2001), Salin y coautores evidenciaron que en la VL interna la utilización de afrontamiento activo genera mayor satisfacción en las víctimas, aunque no se detenga el maltrato o se experimenten represalias. Argumentan que el poder dentro de la organización y el abordaje organizacional del fenómeno influye en el modo en que se afronta la VL: tener más poder se asocia a sensación de control y a evaluar el maltrato como manejable, mientras que los/as trabajadores/as de status inferiores tienden a optar por el silencio (Salin, et. al., 2014).

Los resultados discutidos en esta sección a la luz de la evidencia internacional permiten concluir que ningún comportamiento de afrontamiento particular se puede clasificar como adaptativo o desadaptativo en sí mismo porque los resultados dependen del contexto y la situación particular en que ocurre la VL (Joseph, 1995, en Padyab, et. al., 2013). Así por ejemplo, Niven, Sprigg y Armitage (2013) en un estudio con trabajadores/as de la salud del Reino Unido señalan que la regulación emocional -compuesta por supresión<sup>9</sup> y reevaluación<sup>10</sup>- aumentó los efectos negativos de la VL externa en su bienestar, "mientras que la reevaluación, pero no la supresión"(p. 102) amortigua los efectos negativos cuando la VL es interna.

En este estudio se observa que la diferencia de poder organizacional y social entre el perpetrador y la víctima influye en el modo de afrontar la VL (Cortina, & Magley, 2003, 2009; Salin, et. al., 2014). Sin embargo, cuando existen directrices organizacionales conocidas por los/as trabajadores/as y se posibilita la actuación de los sindicatos se atenúa el efecto de la diferencia de poder entre los involucrados.

<sup>9</sup> Supresión: estrategia centrada en la respuesta que implica la modificación de la expresión emocional.

<sup>10</sup> Reevaluación: estrategia enfocada en los antecedentes, implica modificación cognitiva o conductual de la causa de la emoción.

Aun cuando no es posible señalar una mejor manera de afrontar la VL la evidencia producida y la literatura es coincidente en sugerir intervenciones activas, colectivas y a nivel organizacional para prevenir o erradicar la VL y/o permitir su mejor afrontamiento de parte de los/las trabajadores/as.

Con relación a las limitaciones de este estudio es preciso mencionar su alcance, el modelo de análisis y la imposibilidad de generalizar los resultados. La escasa investigación semejante en Chile limita la ampliación y comprensión del fenómeno en el contexto cultural chileno. Asimismo, la falta de profundidad en los análisis sobre los mecanismos de afrontamiento de la VL lo que se vio limitado tanto por el material disponible sobre esta variable en el marco de una investigación mayor cuyo objetivo general no consideró como variable central el afrontamiento de la VL; y también porque se realizó análisis de contenido, siendo que los resultados podrían haber sido enriquecidos utilizando como marco de análisis la teoría fundamentada de Strauss y Corbin (2002). Finalmente, otra limitación refiere a alcance de estos resultados que representan tres sectores de la economía sin la posibilidad de hacer distinciones entre ellos y la imposibilidad de generalizar los resultados a población trabajadora chilena.

Con todas las limitaciones, la relevancia del artículo es su contribución a visibilizar un problema altamente prevalente en Chile como es la VL y la necesidad de comprender con mayor profundidad los mecanismos de afrontarla, realizando a futuro estudios específicos en los modos de afrontar la VL para comprender mejor las formas que adquiere en los diversos contextos laborales chilenos.

Por lo tanto, se hace patente la necesidad de aumentar la producción académica local que evalúe en qué medida determinados contextos laborales específicos o sectores económicos muestran divergencias en los modos de afrontar la VL y su eficacia en controlar los efectos de esta en las personas y las organizaciones, como también la necesidad de generar propuestas y alternativas de afrontamiento de carácter colectivo y organizacional.

## Referencias

Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 3 452-471.

Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., & Toro (2017). *Dimensiones organizacionales de la violencia en el trabajo en Chile considerando diferencias ocupacionales y de género. Estudio en tres sectores económicos*. Santiago, Chile: CEM,

Fondecyt, PEPET. Disponible en: <http://docplayer.es/56984075-Elisa-ansoleaga-moreno-ximena-diaz-berr-amalia-mauro-cardarelli-juan-pablo-toro-cifuentes.html>

- Ansoleaga, E., Díaz, X., & Mauro, A. (2016). Gendered work violence and mental health among Chilean women workers. En: Gideon, J. (ed). *Handbook on gender and health* (pp. 203-219). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Ansoleaga, E., Gómez- Rubio, C., & Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Rev. Arg. De Psiquiatría*, 26, 444-452.
- Ansoleaga, E., Mauro, A., Díaz, X., & Toro, J.P. (En prensa). Capítulo 4: Violencia no trabalho. En *Psicosociología del Trabajo*. Brasil: Editorial Artmed
- Ariza-Montes, A., Muniz, N. M., Montero-Simo, M. J., & Araque-Padilla, R. A. (2013). Workplace Bullying among Healthcare Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(8), 3121-3139. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph10083121>
- Baby, M., Glue, P., & Carlyle, D. (2014). 'Violence is Not Part of Our Job': A thematic analysis of psychiatric mental health nurses' Experiences of patient assaults from a New Zealand perspective. *Issues in Mental Health Nursing*, 35(9), 647-655. <http://dx.doi.org/10.3109/01612840.2014.892552>
- Batista, C., Campos, A., Reis, J., & Schall, V. (2011). Violência no trabalho em saúde: análise em unidades básicas de saúde de Belo Horizonte, Minas Gerais. *Trabalho, Educação e Saúde*, 9(2), 295-317. <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462011000200008>
- Beale, D., & Hoel, H. (2011). Workplace bullying and the employment relationship: exploring questions of prevention, control and context. *Work, employment and society*. 25(1) 5-18. <http://dx.doi.org/10.1177/0950010389228>
- Cano, F. J., Rodríguez, L., & García, J. (2007). Adaptación española del inventario de estrategias de afrontamiento. *Actas españolas de psiquiatría*, 35(1), 29-39.
- Castellón, A. M. (2011). Violencia Laboral en enfermeras: explicaciones y estrategias de afrontamiento. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19(1), 156-163. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692011000100021>
- Castellón, A. M. (2012). Hostigamiento laboral: Amenaza permanente para enfermería. *Enfermería Global*, 11(28), 120-136.
- CEM, & Universidad de Ottawa (2011). *Encuesta Araucaria*. Santiago, Chile: Centro de Estudios de

- la Mujer.
- Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at Work* (3a. Ed.). Ginebra, Suiza: ILO.
- Cho, J., & Lee, E. (2014) Reducing Confusion about Grounded Theory and Qualitative Content Analysis: Similarities and Differences. *The Qualitative Report*, 19(64), 1-20. <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol19/iss32/2/>
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2003) Raising voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology* 8(4), 247-265. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.8.4.247>
- Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 272-288. <http://dx.doi.org/10.1037/a0014934>
- De Puy, J., Romain-Glassey, N., Gut, M., Wild, P., Mangin, P., & Danuser, B. (2015). Clinically assessed consequences of workplace physical violence. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88(2), 225-236. <http://dx.doi.org/10.1007/s00420-014-0950-9>
- Di Martino, V. (2002). *Workplace violence in the health sector. Country case studies Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand, plus and additional Australian study. Synthesis report.* [www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/injury/en/Wsynthesisreport.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/injury/en/Wsynthesisreport.pdf)
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the improvement of living and working conditions.* Luxemburgo, Bélgica: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. [http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_files/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf)
- Díaz, X., Mauro, A., Ansoleaga, E., & Toro, J. P. (2017). Violencia de género en el trabajo en Chile: Un campo de estudio ignorado. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 42-48. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100042>
- Duffy, M., Ganster, D., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *The Academy of Management Journal*, 45(2), 331-351.
- Einarsdóttir, A., Hoel, H., & Lewis, D. (2015). 'It's nothing personal': Anti-homosexuality in the British workplace. *Sociology*, 49(6), 1183-1199. <http://dx.doi.org/10.1177/0038038515582160>
- Einarsen, S., & Nielsen, MB. (2015). Workplace bullying as an antecedent of mental health problems: a five-year prospective and representative study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88(2), 131-142. <http://dx.doi.org/10.1007/s00420-014-0944-7>
- Flores, R. (2009). *Observando Observadores: Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social.* Santiago, Chile: Ediciones UC.
- García, F., Manquían, E., & Rivas, G. (2016). Bienestar psicológico, estrategias de afrontamiento y apoyo social en cuidadores informales. *Psicoperspectivas*, 15(3), 101-111. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol15-issue3-fulltext-789>
- González-Trijueque, D., Tejero, R., & Delgado, S. (2012). Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Psicología: Avances de la Disciplina*, 6(2), 45-57.
- Hellemans, C., Dal Cason, D., & Casini, A. (2017). Bystander helping behavior in response to workplace bullying. *Swiss Journal of Psychology*, 76, 135-144. <http://dx.doi.org/10.1024/1421-0185/a000200>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1999). *Metodología de la investigación.* (5a ed.). Lima, Perú: Mc Graw Hill.
- Hoel, H. & Beale, D. (2006). Workplace bullying, psychological perspective and industrial relations: toward a contextualized and interdisciplinary approach. *British Journal of Industrial Relations*, 44(2), 239-262. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8543.2006.00496.x>
- Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. *Online Psychology and Culture*, 2(1), 1-26. <http://dx.doi.org/10.9707/2307-0919.1014>
- Imran, N., Pervez, M. H., Farooq, R., & Asghar, A. R. (2013). Aggression and violence towards medical doctors and nurses in a public health care facility in Lahore, Pakistan: a preliminary investigation. *Khyber Medical University Journal*, 5(4), 179-184.
- Kennedy, M. y Julie, H., (2013). Nurses' experiences and understanding of workplace violence in a trauma and emergency department in South Africa. *Health SA Gesondheid: Journal of Interdisciplinary Health Sciences*, 18(1), 1-9. <http://dx.doi.org/10.4102/hsag.v18i1.663>
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa - Un campo de posibilidades y desafíos. *Temas de Educación*, 7, 19-39.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos.* Barcelona, España: Martínez Roca.
- Magnavita, N., & Fileni, A. (2012). Violence against radiologists. II: psychosocial factors. *Radiología Médica*, 117(6), 1034-1043. <http://dx.doi.org/10.1007/s11547-012-0824-8>
- Magnavita, N., & Heponiemi, T. (2012). Violence towards

- health care workers in a Public Health Care Facility in Italy: a repeated cross-sectional study. *Bmc Health Services Research*, 12(108), 1-9. <http://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-12-108>
- Marsollier, R. y Aparicio, M. (2011). El bienestar psicológico en el trabajo y su vinculación con el afrontamiento en situaciones conflictivas. *Psicoperspectivas*, 19(1), 209-220. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue1-fulltext-125>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Los Angeles, CA, SAGE.
- Moret-Tatay, C., Beneyto-Arrojo, M., Laborde-Bois, S., Martínez-Rubio, D., & Senent-Capuz, N. (2016). Gender, coping and mental health: A Bayesian network model analysis. *Social Behavior and Personality*, 44(5), 827-835. <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2016.44.5.827>
- Niven, K., Sprigg, Ch., & Armitage, Ch. (2013). Does emotion regulation protect employees from the negative effects of workplace aggression? *European Journal of Work and Organizational Psychology* 22(1), 88-106. <http://dx.doi.org/10.1080/1359432X.2011.626200>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2003). *La Violencia en el trabajo*. Educación Obrera 2003/2004. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_117581.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf)
- O'Reilly, M., & Parker, N. (2012) "Unsatisfactory saturation': a critical exploration of the notion of saturated sample sizes in qualitative research" *Qualitative Research* 3(2), 90-197. <http://dx.doi.org/10.1177/1468794112446106>
- Padyab, M., Ghazinour, M., & Richter, J. (2013). Coping and Mental Health of Iranian Social Workers: The impact of client violence. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 41(5), 805-814. <http://dx.doi.org/10.2224/sbp.2013.41.5.805>
- Palma, A., Ansoleaga, E., & Ahumada, M. (2018). Violencia laboral en trabajadores del sector salud: Revisión sistemática. *Revista Médica de Chile*, 146, 213-222.
- Pearson, C., Andersson L., & Wegner J. (2001). When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54(11), 1387-1419. <http://dx.doi.org/10.1177/00187267015411001>
- Picakciefe, M., Acar, G., Colak, Z., & Kilic, I. (2015). The relationship between sociodemographic characteristics, work conditions, and level of "mobbing" of health workers in primary health care. *Journal of Interpersonal Violence*, 32(3), 373-398. <http://dx.doi.org/10.1177/0886260515586360>
- Pien, L. C., Chen, D. R., Chen, C. J, Liang, K. M., & Cheng, YW. (2015). Associations of neighborhood-level workplace violence with workers' mental distress problems: a multilevel analysis of Taiwanese employees. *Journal of occupational health* 57(6), 555-564. <http://dx.doi.org/10.1539/joh.15-0132-OA>
- Quaas, C. (2006). Diagnóstico de burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la Quinta Región de Chile. *Psicoperspectivas*, 5(1) 65-75.
- Ridenour, M., Lanza, M., Hendricks, S., Hartley, D., Rierdan, J., Zeiss, R., & Amandus, H. (2015). Incidence and risk factors of workplace violence on psychiatric staff. *Work: A Journal of Prevention Assessment & Rehabilitation*, 51(1), 19-28. <http://dx.doi.org/10.3233/WOR-141894>
- Ruiz, J. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, España: Universidad de Deusto.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232. <http://dx.doi.org/10.1177/00187267035610003>
- Salin, D., Tenhiälä, A., Roberge, M-E., & Berdahl, J. (2014). 'I wish I dad...': Target reflections on responses to workplace mistreatment. *Human Relations*, 67(10) 1189- 1211. <http://dx.doi.org/10.1177/0018726713516375>
- Schat A. C., & Kelloway E. K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(2), 110-122. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.8.2.110>
- Soares, T., & Da Rosa, S. (2012). Políticas y prácticas de prevención y combate al acoso moral en una universidad brasileña. *Salud de los Trabajadores*, 20(1), 61-73. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839299005>.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Travetto, C., Daciuk, N., Fernández, S., Ortiz, P., Mastandueno, R., ..., & Tajer, C. (2015). Agresiones hacia profesionales en el ámbito de la salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 38(4), 307-315.

- Vásquez, C., Crespo, M., & Ring, J. M. (2000). Estrategias de afrontamiento. En: Bulbena, A., Barrios, C., & Fernández de Larrinoa, P. (Eds.). *Medición clínica en psiquiatría y psicología* (pp. 425-435). Barcelona, España: Masson.
- Wlosko, M., & Ros, C. (2015). Violencias en relación al trabajo: Consideraciones teórico-metodológicas a la luz de experiencias de investigación (pp. 471-484). En: L. Godoy, & E. Ansoleaga, (Comp.), *Un campo en tensión o tensión entre campos: Psicología de las organizaciones y del trabajo en Iberoamérica*. Santiago, Chile: RIL Editores.
- Wooster, L., Farnham, F., & James, D. (2013). The prevalence of stalking, harassment and aggressive/intrusive behaviours towards general practitioners. *Journal of Forensic Psychiatry & Psychology*, 24(4), 514-531.  
<http://dx.doi.org/10.1080/14789949.2013.815258>
- Yada, H., Abe, H., Omori, H., Matsuo, H., Masaki, O., Ishida, Y., & Katih, T. (2014). Differences in job stress experienced by female and male Japanese psychiatric nurses. *International Journal of Mental Health Nursing*, 23(5), 468-476.  
<http://dx.doi.org/10.1111/inm.12080>
- Zafar, W., Siddigui, E., Ejaz, K., Shehzad, M., Khan, R., & Jamali, S. (2013). Health care personnel and workplace violence in the emergency departments of a volatile metropolis: Results from Karachi, Pakistan. *The Journal of Emergency Medicine*, 45(5), 761-772.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jemermed.2013.04.049>
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.  
<http://dx.doi.org/10.1080/13594320143000834>
- Zhao, S., Liu, H., Ma, H., Jiao, M., Li, Y., Hao, Y., ..., & Qiao, H. (2015). Coping with Workplace Violence in Healthcare Settings: Social Support and Strategies. *International Journal Environmental Researcrh and Public Health*, 12(11), 14429-14444.  
<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph121114429>
- Zhao, S., Qu, L., Liu, H., Gao, L., Jiao, M., Liu, J., ... & Wu, Q. (2016) Coping with workplace violence against general practitioners and nurses in Heilongjiang Province, China: Social Supports and Prevention Strategies. *PLoS ONE*, 11(6), e0157897.  
<http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0157897>