

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA



CRIMINOLOGÍA Y VIOLENCIA INTERNA LABORAL  
ENFOQUE CRIMINOLÓGICO ADMINISTRATIVO,  
PARTICULARMENTE PARTIENDO DE LA  
CRIMINOLOGÍA AMBIENTAL.

PRESENTA

ALEJANDRO VILLARREAL GUERRA

PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN CRIMINOLOGÍA

MARZO, 2018

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Declaro que el documento que en seguida se presenta es fruto de mi propio trabajo el cual no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, con excepción de los trabajos o ideas que por ser de otros autores se han tratado con el debido reconocimiento, procediendo a su citación según corresponde.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido previamente aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución educativa.

Fecha 23 de Marzo del 2018



---

**Mtro. Alejandro Villarreal Guerra**

**Criminología y violencia interna laboral: Desde un enfoque  
criminológico administrativo, particularmente partiendo de la criminología ambiental.**  
\*\*\*\*\*

## **INDICE**

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	6
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>1. ASPECTOS CRIMINOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA</b> .....	13
<b>1.1 La problemática de la violencia</b> .....	14
<b>1.2 Factores precipitadores de la violencia</b> .....	27
<b>1.3 Globalización de la violencia</b> .....	36
<b>1.4 Víctimas de Violencia</b> .....	42
<b>2. PANORAMA SOBRE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO</b>	50
<b>2.1 Definición</b> .....	55
<b>2.2 Problemática</b> .....	59
<b>2.3 Causas</b> .....	63
2.3.1 Aspectos situacionales .....	68
2.3.2 Aspectos Ambientales .....	80

2.3.3 Provocación .....	88
2.3.4 Estrés .....	89
2.3.5 Alcohol y drogas .....	92
<b>2.4 Costos .....</b>	<b>102</b>
<b>2.5 Evaluación de los riesgos.....</b>	<b>107</b>
<b>2.6 Tipología.....</b>	<b>117</b>
2.6.1 Violencia física .....	123
2.6.2 Violencia verbal y psicológica .....	125
<b>2.7 Víctimas de Violencia Laboral.....</b>	<b>137</b>
<b>3. DERECHO PENAL Y VIOLENCIA .....</b>	<b>144</b>
3.1 Violencia - Estado .....	149
3.2 Monopolio de la violencia .....	153
3.3 Código Penal Federal y Código Penal de Nuevo León.....	168
3.4 Ley Federal del Trabajo ....	173
<b>4. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA</b>	
4.1 Objetivos.....	177
4.2 Hipótesis.....	178
4.3 Procedimiento.....	179

<b>4.4 Muestra.....</b>	<b>184</b>
<b>5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....</b>	<b>185</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>200</b>
<b>7. PROPUESTAS .....</b>	<b>216</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>219</b>

## **AGRADECIMIENTO**

Esta investigación fue realizada con mucho esfuerzo, paciencia, y dedicación.

Quiero agradecer a la Universidad Autónoma de Nuevo León y la Facultad de Derecho y Criminología por darme la oportunidad de continuar con mi desarrollo profesional.

También a la destacada colaboración de mis Maestros que durante el transcurso del doctorado, me compartieron sus conocimientos y experiencia, y con sus enseñanzas, fueron enriqueciendo la presente.

Especialmente mi agradecimiento y reconocimiento a mi asesor, el Dr. Rogelio Barba, quien ha sido además de un ejemplo a seguir, un excelente apoyo y guía.

Especialmente agradezco el apoyo de mis hijos, y sobre todo agradezco y comparto este logro con mi esposa, por su apoyo y motivación durante estos casi 5 años que he dedicado a tan importante proyecto en mi vida.

A mis padres .....

Muchas gracias a todos.

# INTRODUCCIÓN

El presente, es el resultado de la investigación llevada a cabo dentro del programa de Doctorado en Criminología que imparte la Universidad Autónoma de Nuevo León. Está orientada a identificar, analizar y clasificar los factores que generan la violencia en la Industria de la Transformación en la zona metropolitana de Monterrey N.L., con la finalidad de tener un mejor entendimiento de la problemática e implementar medidas preventivas.

La problemática de la violencia en los centros de trabajo del sector industrial amerita atención, debido a la compleja situación latente que se vive en el Estado. Esta problemática representa unos de los principales factores de riesgo en otros países.

Existen datos e información empírica que manifiestan un incremento de la violencia, tanto en el aspecto social, como el familiar, que desemboca en la actividad criminal. En diferentes medios, se ha manifestado que situaciones como la violencia física y verbal entre los trabajadores va en aumento, como también han aumentado los actos vandálicos, de sabotaje, tráfico de drogas, y consumo de alcohol en el interior de las instalaciones, así como amenazas a trabajadores y familias; situaciones todas, que exteriorizan un aumento de comportamientos antisociales, con un alto grado de afectación a la cohesión social y al incremento de la criminalidad, por cuanto a la gravedad del daño ocasionado del hecho que se refiere.

Cada vez es más común que se presenten eventos de violencia, en el interior de los centros de trabajo, como riñas, amenazas, acoso, hostigamiento, sabotaje, vandalismo, actitudes violentas, violencia verbal y psicológica. Y por otro lado, también es normal detectar trabajadores intoxicados por drogas y/o alcohol, e inclusive consumiéndolo en horarios laborales. Para efectos de nuestra investigación, esta segunda parte interesa desde el enfoque de los precipitadores de la violencia, no desde las consecuencias que implica en riesgos y accidentes de trabajo.

De acuerdo a Durkheim (2009), “Si hay un hecho cuyo carácter patológico parece indiscutible es el crimen. Todos los criminólogos están de acuerdo al respecto. (...). El crimen no se observa solamente en la mayor parte de las sociedades de tal o cual especie, sino en todas las sociedades, en todos los tipos sociales. No hay ninguno en el que no exista criminalidad”. (p. 123).

Consideramos que el incremento de la violencia en el interior de los centros de trabajo tiene una relación directa con factores situacionales y aspectos ambientales, ya que su interacción con el individuo, es predisponente al incremento de los mismos, y esta es parte del objeto de estudio. Estas situaciones que no sólo deterioran el eficiente desempeño de las actividades asignadas, sino que también perjudica el medio en el que los trabajadores se ven inmersos, incrementando el riesgo de convertirse en víctimas de una violencia física, emocional, verbal, etc. Ante esta situación, resulta necesario implementar medidas preventivas en los centros de trabajo, para evitar el consumo de drogas y alcohol entre sus

trabajadores, así como eliminar las condiciones ambientales y situacionales predisponentes de que se presente violencia interna en los centros de trabajo.

El planteamiento que se ha llevado a cabo para la presente investigación, ha consistido en realizar un análisis de los factores que generan la violencia física y verbal del personal sindicalizado en industrias de la transformación en la zona metropolitana de Monterrey N. L., en el marco temporal del año 2015 al 2016, con un *Enfoque Criminológico Ambiental*. Buscando tener un mayor conocimiento del fenómeno de la violencia en los centros de trabajo, con la finalidad de conocer los precipitadores y *Aspectos crimípetos*, “aquellos favorecedores de acciones delictivas”, para su análisis. (Vozmediano, 2010, p. 30).

El resultado de esta investigación, permitirá a futuros investigadores, especialmente en el ámbito de la criminología a obtener mayor información relativa a la prevención de violencia en la industria de la transformación, y en base al conocimiento del nexo de causalidad violenta en los centros de trabajo se podrán implementar medidas preventivas efectivas. *Aspectos crimífugos*, que “son aquellos diseños que por sus características físicas, inhiben, disuaden o, disminuyen la probabilidad de que se cometa un delito”, (ibidem, p. 30), cuya finalidad no sea otra que la de contrarrestar y minimizar los riesgos de violencia física, verbal y psicológica, entre los trabajadores de los centros de trabajo. Este resultado, también orientará a personas que proporcionan asesoría en prevención de violencia en la industria, y a estudiantes de criminología, que buscan el mismo objetivo.

En la medida en que se vea disminuida esta problemática, se tratará de contribuir a tener ambientes de trabajo más seguros y sanos, logrando por consecuencia una mayor productividad.

Las consideraciones expuestas no han tenido una respuesta práctica hasta la fecha, viéndonos impulsados por ello, a realizar un estudio de campo (observar, descubrir y comparar), no limitándose a abordar un análisis meramente ideológico, sino aportando una realidad científica. Afirmaba Durkheim (2009), que:

El hombre no puede vivir en medio de las cosas sin forjarse ideas, de acuerdo con las cuales regula su conducta. Sólo que como estas nociones nos son más próximas y están más a nuestro alcance que las realidades a que corresponden tenemos una tendencia natural a substituir a estas por aquéllas y a hacer de ellas el tema mismo de nuestras especulaciones. Entonces en lugar de observar las cosas, de descubrirlas y compararlas nos contentamos con tomar conciencia de nuestras ideas, con analizarlas y compararlas. En lugar de una ciencia de realidades no hacemos más que un análisis ideológico. (p. 69-70).

En el análisis, objeto de estudio, se ha practicado un método científico, con la finalidad de “incrementar nuestro conocimiento (objetivo intrínseco, o cognitivo); en sentido derivativo, para aumentar nuestro bienestar y nuestro poder (objetivo extrínseco o utilitario)”. (Bunge, 1979, p. 43). El objetivo intrínseco del análisis ha sido el de atraer un conocimiento de la problemática existente de la violencia en los centros de trabajo, sus causas, y la predisposición que respecto de ella, manifiestan los trabajadores que están expuestos a la interacción de factores situacionales y aspectos ambientales predisponentes.

Como objetivo extrínseco se ha aplicado un conocimiento cognitivo para proyectar una prevención adecuada, coincidiendo esta finalidad con los objetivos señalados por Bunge, “El objetivo central (...), de la investigación científica aplicada es mejorar el control del hombre sobre los hechos”. (p. 44).

En la presente investigación, se han tratado de cotejar hechos con sus respectivos resultados sin ningún tipo de interferencia e interpretación sobre los mismos, en armonía con la célebre expresión de Durkheim (2009), cuando manifestaba que “La ciencia no conoce - dicen- más que hechos que tienen, todos ellos, el mismo valor y el mismo interés: los observa, da una explicación de los mismos, pero no los juzga: para ella no hay hecho que sea censurable”. (p. 103).

Aplicando el método sintético e inductivo, y a través de la técnica metodológica de encuestas, se demostrará en el presente estudio, el incremento en las situaciones propias de violencia entre trabajadores, en el que los sujetos activos se encontraban ante la interacción de factores situacionales y aspectos ambientales predisponentes.

El trabajo de campo ha consistido en identificar, clasificar y analizar los factores causantes de la violencia, en distintas industrias. Para ello hemos partido de la siguiente hipótesis:

*La interacción de factores situacionales con aspectos ambientales es predisponente a cometer actos de violencia Física y Verbal en los Centros de Trabajo.*

A partir de la presente investigación, se ha llegado al planteamiento de la siguiente proposición:

*Los trabajadores en los centros de trabajo que tienen predisposición a factores situacionales que interactúan con aspectos ambientales, tienen más probabilidad de cometer actos de violencia física y verbal en contra de sus compañeros de trabajo.*

# 1. ASPECTOS CRIMINOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA

*Muchas personas que conviven con la violencia casi a diario la asumen como consustancial a la condición humana, pero no es así. Es posible prevenirla. (...). Los gobiernos, las comunidades y los individuos pueden cambiar la situación.*

*Nelson Mandela  
Informe Mundial sobre la violencia y la salud 2003*

En este capítulo, se destaca que la problemática de la violencia, ha estado presente en todos los tiempos, y de cómo el Estado se ha ido fortaleciendo en el control de la misma, en la medida en que los individuos fueron parte de la transición del estado natural al estado civil, tal como lo expresa Rousseau. (1762-2012, p. 14).

Respecto al control del delito por parte del Estado, Lea (2006), resalta la importancia que tiene en este el fortalecimiento de las relaciones sociales, y señala que son cuatro participantes: El Estado y las agencias de justicia penal (Estado), los delincuentes, las víctimas, y las varias personas y comunidades involucradas en el control de distintos tipos de delito. (p. 59).

Considerando lo anterior indicado por Lea, es importante tomar en cuenta el factor *fortalecimiento de las relaciones sociales*, en el control de las situaciones de violencia en los centros de trabajo. En donde los cuatro componentes pueden tener una influencia en el control de las violencia, en donde los representantes de los centros de trabajo sustituirían al Estado, ya que posiblemente en la medida en que estas relaciones estén fortalecidas, los

trabajadores denunciarán las acciones de violencia que suceden en el interior de las instalaciones, y los representantes, tomarán acción inmediata sobre el agresor para impedir que proliferen este tipo de conducta, de esta manera la víctima u otros trabajadores se sentirán con apoyo para seguir denunciando, logrando con esto ambientes de trabajo más sanos y productivos.

## **1.1 La problemática de la violencia**

La problemática de la violencia, no es nueva, ha estado presente en todos los tiempos, y ha sobrevivido a la tentativa de la sociedad humana para erradicarla. A pesar de sus costos, la violencia persiste, y no hemos sido capaces de resolver este básico problema humano. Al respecto, Garland (1999), al referirse a la aplicada en el castigo, sostiene que las sensibilidades y las relaciones sociales que la toleraban, han estado cambiando lentamente desde principios del siglo XVII hasta la fecha, y que este ha sido un proceso que ha durado varios siglos. En donde después de 1800, el cambio aceleró la forma de lo que hoy se reconoce como nuestra propia sensibilidad respecto de la violencia, el sufrimiento y el destino de los otros. (p. 265).

Hobbes (1651-2011), filósofo inglés, en su obra *Leviatán* escrita en 1651, fue el primero en desarrollar la idea del cómo y porqué los hombres se integraron en sociedad. Y una de las causas que expone, es la seguridad individual, el poner fin a los conflictos, el ceder parte de sus libertades a cambio de esta seguridad.

Otro escritor y filósofo francés Jean-Jacques Rousseau (1762-1794), en 1762 escribió su obra *El Contrato Social* y hace referencia a estas mismas reflexiones, en donde manifiesta que el hombre en su estado primitivo no halló otro medio para evitar los peligros, que el renunciar a su independencia y asociarse con otros hombres, abdicando una parte de su libertad y de sus derechos. (p. 10-12).

Por el mismo tiempo Beccaria (1764-1820), filósofo, jurista y economista italiano, en 1764 publica en su libro *Tratado de los delitos y las penas* las mismas reflexiones que manifestó Thomas Hobbes en su libro *Leviatán*. Este explica que los hombres se unieron en sociedad cansados de vivir en guerra, y sacrificaron algunas libertades, para gozar en segura tranquilidad, formando de esta manera la soberanía de una nación. (p. 7-11).

Beccaria, hace hincapié en la importancia de vivir en sociedad, con la finalidad de prever la violencia en que las personas vivían ante los peligros del estado natural que le rodeaban, y lo expresa de la siguiente manera: “Las leyes son las condiciones con que los hombres vagos e independientes se unieron en sociedad, cansados de vivir en un continuo estado de guerra y de gozar una libertad que les era inútil en la incertidumbre de conservarla”. (ibidem, p. 7).

La *World Health Organization*, (OMS, 2014), define la violencia como “El uso intencional de la fuerza física o el poder, amenazado o real, contra uno mismo, contra otra

persona, en contra de un grupo o comunidad que resulta o tiene una alta probabilidad de resultar en lesiones, muerte, daño, mal desarrollo o privación”. (p. 84, mi traducción).

De acuerdo a Díaz (2011), se habla de violencia en las interacciones sociales cuando se cumplen dos condiciones: “La primera es el despliegue o la aplicación de una agresión intensa que impone daños graves a personas o sus propiedades y la segunda concierne a la utilización de esa fuerza lesiva contra lo que se considera natural, justo, moral y legal”. (p. 42-43).

Afirma que es importante diferenciar entre agresividad y violencia. Con respecto a la agresión, distingue entre dos elementos constitutivos: un grupo de emociones y un grupo de conductas. Y aclara que esta distinción es importante, ya que las emociones de rabia, furia o de ira que suelen preceder y acompañar a la agresión pueden o no desatar conductas o acciones de fuerza dirigida que amenazan con producir o de hecho producen dolor, lesión, miedo o terror en un receptor. Pudiendo ser esta una definición operacional de la conducta agresiva. (ídem).

En este mismo sentido, Sanmartín (2004, p. 21-22), lleva a cabo una diferenciación entre ambas. Sustenta que el agresivo nace, sostiene que la agresividad es una conducta innata, y manifiesta que es un instinto natural en el ser humano y que cuando esta se presenta contra otra persona, se debe principalmente por cuestiones defensivas u ofensivas, y que esta a menudo se descontrola. También declara que es por este motivo que “la

agresividad humana se traduzca, frecuentemente, en atentados contra la integridad física o psíquica del otro que conllevan en muchas ocasiones a su muerte”. (ídem).

Y agrega que esta agresividad fuera de control es la violencia. Sanmartín (2006), en otro de sus artículos, asevera al respecto de la violencia lo siguiente:

La violencia es agresividad, sí, pero agresividad alterada, principalmente, por la acción de factores socioculturales que le quitan el carácter automático y la vuelven una conducta intencional y dañina.

La violencia no es, pues, biología pura: es biología sólo en lo más hondo de su ser, en su nivel más profundo, un nivel que se encaja en un entramado sociocultural que cambia casi por completo su carácter. En definitiva, en la violencia, la biología prácticamente desaparece bajo el peso del ambiente.

De lo dicho se desprende que la violencia es una conducta intencional y dañina. Esa conducta puede ser activa o pasiva, es decir, hay violencia por acción, pero también violencia por inacción u omisión. (...). Para este último tipo de violencia se reserva el nombre de negligencia. (ibidem, p. 11).

Izquierdo (2011), continuando con el mismo enfoque que el señalado anteriormente, hace hincapié en que todas las personas por naturaleza somos agresivos. Afirma que “la agresividad no es un rasgo que se pueda erradicar, porque es constitutivo de los seres humanos”. (p. 33-34).

Destaca que varía de manera significativa la manera en que la expresamos, que esta diversidad depende tanto de los procesos de socialización del individuo, como de las condiciones estructurales en que se han desarrollado nuestras vidas, pero sobre todo depende de las características constitucionales de cada individuo. Estas tres variables que declara

Izquierdo, tienen una influencia directa en el modo de agredir: el objeto, la motivación y las circunstancias. (ídem).

Y agrega textualmente que:

Al mismo tiempo, en el acto de agredir, de maltratar -porque así se desea o porque es el medio para conseguir otros fines, como mantener una posición de superioridad respecto de la persona agredida- intervienen dos órdenes de factores, los que se derivan del impacto de los condicionantes sociales - económicos, culturales, normativos- y los que podrían ser definidos como actos libres, de la propia voluntad. (ídem).

Ambos autores, destacan sobre la diferencia entre agresión y violencia, en donde la primera es inherente al ser humano. Pero no necesariamente cuando hay una situación de agresividad, esta debe ser violenta. Rocamora (1990), incluso sustenta que “lo que es una conducta agresiva, socialmente reprobable, para unos, está permitida en otros grupos e incluso recompensada por la aprobación social”. (p. 53).

Pero en este caso, al hablar de conducta agresiva, es importante diferenciar el motivo y objetivo de la misma. Es diferente si se busca ser agresivo en un proceso productivo, y los fines y medios utilizados no implican violencia o agresión contra algún individuo, así por el contrario, el fin y el medio de la agresión busca intimidar, insultar, amenazar, golpear, humillar, herir, vengar, destruir, atormentar, dañar, etc., o resumiendo pudiéramos decir, acciones con componentes agresivos. (ídem).

Violencia, como se ha visto, no sólo es el hecho de matar a alguien. También es, cuando se le habla a otra persona con palabras bruscas o hirientes, cuando se le hacen gestos que alejen a otras personas, cuando se obliga a otros a obedecer atemorizándolos. (Paludi, Nydegger & Paludi Jr., 2006, p. 1, mi traducción).

De acuerdo a la *Organización Mundial de la Salud*, (OMS, 2003), el Informe Mundial sobre la violencia y la salud, llevado a cabo en el 2002, hace mención que cada año, más de 1,6 millones de personas en todo el mundo pierden la vida ocasionada por la violencia. Por cada persona que muere ocasionado por la violencia, muchas otras resultan heridas con consecuencias físicas, emocionales, psíquicas, etc., resaltando que estas cifras representan sólo la punta del iceberg, puesto que la mayor parte de los actos violentos quedan sin registrar. (p. xviii).

Respecto a la violencia, es importante resaltar la definición de violencia que viene referida en la *Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia*, (Congreso de la Unión, 2012), en el artículo 4 apartado XI, sostiene que la violencia es:

El uso deliberado del poder o de la fuerza física, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Quedan incluidas las diversas manifestaciones que tiene la violencia como la de género, la juvenil, la delictiva, la institucional y la social, entre otras. (p. 2-3).

Esta definición, es muy similar a la proporcionada por la *Organización Mundial de la Salud* (2003): “El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”. (p. 5).

Y al mismo tiempo señala que como tal es “un problema polifacético, de raíces biológicas, psicológicas, sociales y ambientales, para el que no existe una solución sencilla o única; por el contrario es una cuestión que debe abordarse a varios niveles y en múltiples sectores de la sociedad simultáneamente”. (ibidem, p. 17).

Kandel (2003), declara que la violencia es un comportamiento agresivo con el intento de causar daño a alguien, ya sea físico o psicológico, y destaca que el ser humano no es el único ser animal que es violento, pero hay una diferencia entre la agresión instrumental que muestra ciertas especies animales, en donde persiguen un logro o beneficio tangible, y la agresión hostil, en donde el propósito sólo es ocasionar un daño a la víctima. (p. 2, mi traducción).

Es importante resaltar en este tipo de comportamientos agresivos o violentos, la intencionalidad, por lo que Luke (2005), hace mención de que para describir el tipo de comportamiento que es etiquetado como agresivo o violento se parte de las aportaciones realizadas por Berkowitz al tratar de delimitar la agresión, definiéndola como: *aquel comportamiento que tiene por objeto herir física o psicológicamente*. De esta aproximación resulta clave la intencionalidad, el daño y la percepción social. (p. 25).

En cuanto a la intencionalidad se argumenta que debe existir la motivación para producir daño. La intención de dañar es un elemento clave en la definición de la agresión. Como recoge Newman (2000), si un empleado intenta dañar a un compañero no llegándole a provocar ningún tipo de lesión, ya es motivo suficiente para poder hablar de agresión. El daño es otro elemento clave en este análisis de la agresión y puede hacer referencia al daño psicológico o al daño físico. Por último, la percepción social se refiere a la percepción de que haya existido esa intencionalidad y ese daño. En este sentido resulta determinante la valoración social que se hace del comportamiento. De este modo no todas las interacciones en las que se puedan apreciar daños son evaluadas de la misma manera. (idem).

De acuerdo a Rocamora (1990), la violencia es la forma más primitiva de agresión, en donde esta es un comportamiento de ataque latente o manifiesto, por lo que la violencia es la manifestación abierta, casi siempre física, de la agresión. (p. 53-55). Y agrega que “La violencia es la regresión y la vuelta a la más primitiva forma de agresión que ha renunciado a todas las alternativas y no tolera otra posibilidad”. (ibidem, p. 62).

Como se muestra en párrafos anteriores las diversas definiciones y conceptos que se usan de violencia hacen que se pueda interpretar errónamente, así como también las conductas que son observadas no encuadran con los preceptos teóricos que describen y explican la violencia, por lo que para fines de esta investigación se realiza una matriz de comparación conceptual.

La matriz de comparación conceptual es una tabla que cuenta con dos ejes, uno en donde se tiene los conceptos, definiciones y términos que las teorías y doctrinas dictan sobre violencia y es confrontada con un eje vertical, la cual tiene los mismos conceptos,

definiciones o términos y que son confrontados uno a uno, para encontrar semejanzas y diferencias entre las palabras.

En esta matriz se capturaron 23 conceptos, definiciones y términos los cuales fueron extraídos de fuentes bibliográficas de orientación criminológica, sociológica, psicológica, antropológica, y jurídica y donde al confrontar cada una, se extraen las palabras que coinciden, con la finalidad de construir un concepto integral de lo que es la violencia y así evitar las mal interpretaciones teóricas o ideológicas.

Como resultado de esta comparación, se pudo extraer una gráfica de frecuencia.

(Figura 1.1)

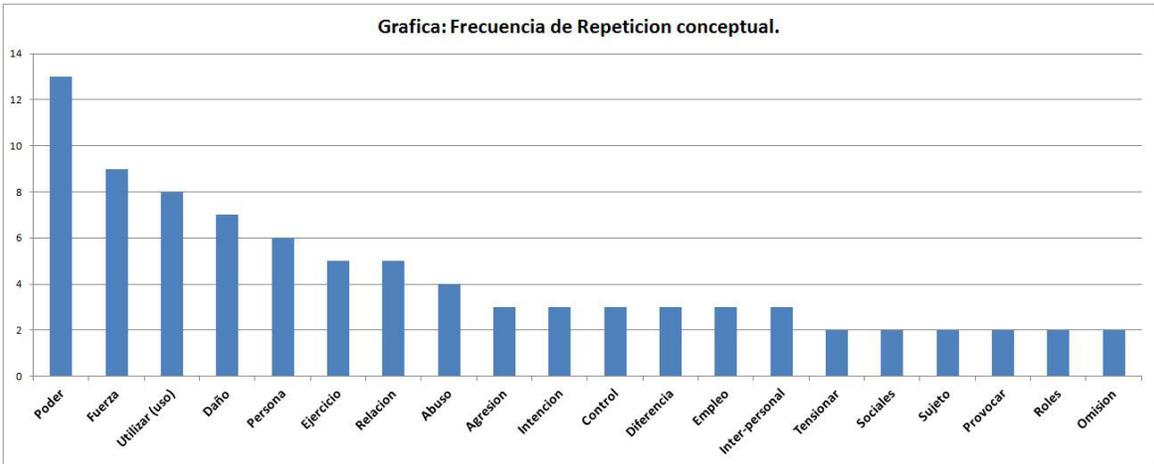


Figura 1.1 Frecuencia de repetición conceptual

Las palabras más repetidas entre los conceptos, definiciones o términos, son Poder, Fuerza, Utilizar (uso), Daño, Persona, Ejercicio, Relación y Abuso. El resto de las palabras

mostraron baja frecuencia de repetición conceptual por lo que no se considerarán de utilidad para el análisis.

Por poder, nos referimos a la facultad, habilidad y/o capacidad de hacer o no hacer; fuerza a la aplicación de las facultades, habilidades y/o capacidades, ya sea por medios físicos, psicológicos, patrimoniales, económicos, sociales, etc.

Por daño se entiende como el perjuicio a la integridad física, psicológica, patrimonial, económica, social, etc., ya sea de un objeto, ser vivo, ambiente y/o sociedad, según sea el caso; abuso a la inflexión o exceso del uso del poder o la fuerza que trae consecuencias degenerativas contra quién y/o qué se use.

Por agresión nos referimos a aquella conducta que de manera descontrolada puede llevar al individuo a provocar heridas o lesiones.

Por personas y relaciones queremos dar a entender que, más que ser un fenómeno natural y/o biológico, es un fenómeno social, o más bien, antisocial, el ser humano es el único que ejerce violencia, y este la ejecuta hacia algo y/o alguien con quien posea estado de relación real o simbólica.

Con intención nos referimos a que el acto violento es premeditado, consciente y voluntario, el cual persigue un objetivo, vinculado al deseo de la persona.

Para cada componente que integra el concepto de violencia se puede desarrollar todo un tratado y hasta nuevas líneas de investigación. Pero para esta investigación nos limitaremos a una descripción ya que el objetivo está orientado a la violencia situacional y ambiental que se presenta en la industria de transformación.

En las dos tablas siguientes, mostramos la *Matriz de Análisis Conceptual*:

# MATRIZ de ANALISIS CONCEPTUAL

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13
	violencia para hacer alusión a una forma extrema de agresión, un intento premeditado de causar daño físico grave	violencia verbal: es el empleo de palabras que culturalmente utilizadas maliciosamente y/o morbosamente para humillar u ofender. También se considera la modificación del volumen y tono de voz con el objeto de intimidar o tensionar a la persona.	Violencia física: ocurre cuando una persona está en relación de poder con otra, le causa daño no accidental provocando lesiones físicas.	Violencia psicológica: supone la existencia o la expectativa de un nivel mayor de violencia cuando un estado de tensión ante la posibilidad de que la amenaza se cumpla.	La violencia implica una intención explícita de eliminar los obstáculos que se oponen al ejercicio del poder, mediante el control de la relación, obteniendo dicho control a través del uso de la fuerza.	La conducta violenta se da cuando se da una condición: la existencia de un cierto desequilibrio de poder, que puede estar definido culturalmente, por el contexto u obtenerlo a través de maniobras interpersonales de control de la relación.	La conducta violenta entendida como el uso de la fuerza para la resolución de conflictos interpersonales, se hace posible en un contexto de desequilibrio de poder, permanente o momentáneo.	En el ámbito de las relaciones interpersonales, la conducta violenta es sinónimo de abuso de poder, en tanto y en cuanto el poder es utilizado para ocasionar daño a otra persona.	Consideramos la violencia como una situación en la que una persona con más poder abusa de otra con menos poder; la violencia tiende a prevalecer en el marco de relaciones en las que existe la mayor diferencia de poder.	Abandono. Desamparo hacia uno o varios miembros de la familia con los que se tiene obligaciones que derivan de disposiciones legales y que ponen en peligro la salud	Maltrato psicológico. Acción u omisión que provoca en quien lo recibe alteraciones o trastornos psicológicos. Incluye episodios de intimidación, comentarios despectivos y humillantes.	Maltrato sexual. Acción u omisión mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para dar consentimiento	La violencia implica siempre el uso de la fuerza con la intención de inferir algún tipo de daño a quien la sufre
B1	violencia para hacer alusión a una forma extrema de agresión, un intento premeditado de causar daño físico grave	CONCEPTO DISCREPANTE	físico-daño-causar	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	daño-causar	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	provoca	CONCEPTO DISCREPANTE	daño
B2	Violencia verbal: es el empleo de palabras que culturalmente utilizadas maliciosamente y/o morbosamente para humillar u ofender. También se considera la modificación del volumen y tono de voz con el objeto de intimidar o tensionar a la persona.	CONCEPTO DISCREPANTE	persona	tensión-amenaza	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	persona-utilizar	persona	CONCEPTO DISCREPANTE	humillante	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B3	Violencia física: ocurre cuando una persona está en relación de poder con otra, le causa daño no accidental provocando lesiones físicas.	CONCEPTO DISCREPANTE	físico-daño-causar	CONCEPTO DISCREPANTE	relación-poder	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	relaciones-poder-persona-daño	persona-poder-relación	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B4	Violencia psicológica: supone la existencia o la expectativa de un nivel mayor de violencia cuando un estado de tensión ante la posibilidad de que la amenaza se cumpla.	CONCEPTO DISCREPANTE	tensión-amenaza	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B5	Violencia patrimonial o económica: Es toda acción u omisión que altere o dañe el patrimonio de una persona.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	relación-poder	poder-relación	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B6	La violencia implica una intención explícita de eliminar los obstáculos que se oponen al ejercicio del poder, mediante el control de la relación, obteniendo dicho control a través del uso de la fuerza.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	relación-poder-interpersonales	poder	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B7	La conducta violenta se da cuando se da una condición: la existencia de un cierto desequilibrio de poder, que puede estar definido culturalmente, por el contexto u obtenerlo a través de maniobras interpersonales de control de la relación.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	interpersonales-poder	poder	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	fuerza-uso
B8	La conducta violenta entendida como el uso de la fuerza para la resolución de conflictos interpersonales, se hace posible en un contexto de desequilibrio de poder, permanente o momentáneo.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	poder-abuso	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B9	En el ámbito de las relaciones interpersonales, la conducta violenta es sinónimo de abuso de poder, en tanto y en cuanto el poder es utilizado para ocasionar daño a otra persona.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	poder-abuso	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B10	Consideramos la violencia como una situación en la que una persona con más poder abusa de otra con menos poder; la violencia tiende a prevalecer en el marco de relaciones en las que existe la mayor diferencia de poder.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B11	Abandono. Desamparo hacia uno o varios miembros de la familia con los que se tiene obligaciones que derivan de disposiciones legales y que ponen en peligro la salud.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B12	Maltrato psicológico. Acción u omisión que provoca en quien lo recibe alteraciones o trastornos psicológicos. Incluye episodios de intimidación, comentarios despectivos y humillantes.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE
B13	Maltrato sexual. Acción u omisión mediante la cual se induce o se impone la realización de prácticas sexuales no deseadas o respecto de las cuales se tiene incapacidad para dar consentimiento.	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE	CONCEPTO DISCREPANTE



## 1.2 Factores precipitadores de la violencia

Un hombre mata a otro hombre. Ese es el hecho externo; la última fase de un proceso causal, del que es necesario determinar los diferentes momentos. ¿Por qué ese hombre pudo cometer una acción que repugna a la mayoría? Ante todo, ese hombre tuvo que tener condiciones personales diferentes a las comunes y tuvo que haber encontrado, en el ambiente, los estímulos y las condiciones por las que, más allá de tener la idea del delito, lo cometió. (Ferri, E., 1885). (Ceretti, 2008, p. 67).

Son varios los factores que originan la violencia, Sanmartín (2004, p. 36-40), asevera que está demostrado que una buena parte de los adultos violentos fueron víctimas de maltrato infantil y/o una madre autoritaria. De acuerdo al mismo autor un segundo grupo de factores, que contribuyen a que se presenten conductas violentas por parte de los individuos, son los factores sociales, que tienen que ver con la familia, las estructuras sociales organizadas como la escuela, el lugar de trabajo, etc., así como también las estructuras desorganizadas como el vecindario, los amigos, etc., y otro grupo de factores que también influye, es la situación personal del individuo, en lo que respecta a si tiene o no empleo, o si tiene problemas económicos, las desigualdades sociales, el hacinamiento, etc. (ibidem, p. 42-43).

Cuando los académicos y observadores han aplicado un marco ideográfico al análisis de la violencia no han conseguido, en la mayor parte de los casos, descifrar una única característica individual que permita entender los actos violentos cometidos, y por lo general, también aparecen habitualmente factores sociales relacionados con la violencia. (Gelles y Cavanaugh, 2004, p. 47).

Al respecto, agrega Sanmartín (2004), ha habido tres posiciones respecto a los factores que convierten la agresividad en violencia: el biologismo, el ambientalismo y el interaccionista, siendo este último una mezcla de los otros dos mencionados. (p. 22-23). Y destaca que la mayoría de los estudios realizados, muestran que no más del 20% de casos de violencia son causados por factores biológicos, siendo el 80% restante causado por factores ambientales. (p. 23).

En este mismo sentido Plata Luna (2010), coincide con los mismos niveles de violencia atribuibles a los factores biológicos, textualmente manifiesta que “Los estudios realizados a la fecha identifican los factores biológicos como desencadenantes de la agresividad sólo en menos de 20% de los casos”. (p. 114).

Una percepción interesante sobre las causas de la violencia humana, la asevera Mantovani (1984), resaltando que esta no es innata, estando de acuerdo a lo que declaran Sanmartín e Izquierdo, pero hace hincapié en la importancia de la tolerancia que se ha ido perdiendo con el tiempo, como uno de los factores que la generan. Textualmente indica:

Sobre la causa de la violencia humana no es el contraste entre la concepción, fundamentalmente pesimista, que cree que es una característica innata de los animales como tal, imposible de erradicar incluso si es posible aprovechar de manera que su destrucción está contenida dentro de límites aceptables y la concesión, más optimista, por otra parte, que la violencia no sería un mal necesario, ya que no nace con el hombre, sino que viene manifestándose en un momento dado de la historia, con la transición de la vida del hombre de <<recolector a cazador>> a la vida sedentaria campesina de la <<agricultura>> que implicaba la instauración de relaciones jerárquicas, cultivo del virus de

terreno real de la violencia, como parecen confirmarlo, las raras sociedades primitivas que todavía sobreviven hoy. Así que con un poco más de esperanza para nuestro futuro. La violencia, la tremenda plaga de la cuál está afectada la humanidad, es extirpable de nuestra psique, retomando las relaciones entre las personas a aquella <<tolerancia>> que caracterizaba a la sociedad <<primitiva>>. (p. 112, mí traducción).

Por lo que podemos concluir que la violencia es un fenómeno social y bio-psicológico. Vidaurri (2012), mantiene que desde el punto de vista de la orientación criminológica, se deben analizar los factores que le dan origen para luego proponer soluciones posibles a fin de evitarlo, prevenirlo y controlarlo. (p. 6).

Es importante señalar, que dentro del análisis de los factores que generan la violencia, no se puede dejar a un lado los aspectos ambientales, ni situacionales que predisponen en el individuo la conducta violenta.

Al respecto de los factores que generan la violencia, Agustina (2012), en su artículo Premisas Valorativas textualmente declara:

El hombre es un ser complejo. Su conducta puede obedecer a una amalgama de razones, sentimientos, reacciones, estados de ánimo, circunstancias de lugar o de tiempo, por nombrar algunos posibles factores o condiciones que pueden llegar a explicar en parte su comportamiento. En realidad, ni siquiera uno mismo sabe, a ciencia cierta, por qué ha actuado de una determinada manera. Sin embargo, ello no condiciona que, aunque siempre sea de forma limitada, podamos decir que ostentamos cierto control sobre nuestra voluntad. Es decir, no por ello dejamos de ser libres. (p. 08:2).

Al referirse al comportamiento delictivo individual y los fenómenos criminales, Redondo y Garrido (2013), se expresan de igual manera que Agustina, cuando afirma que “son procesos multicasuales, estimulados y mantenidos por muy diferentes factores de índole personal, social y situacional”. (p. 130).

Este análisis inter-factorial es necesario para una comprensión integral de la problemática de la violencia. Ya que de acuerdo a Vozmediano (2010), “Desde un único nivel no sería posible explicar la totalidad de un fenómeno complejo en el que interactúa una gran casuística de factores”. (p. 36).

Por lo que es importante detectar oportunamente tanto las condiciones físicas-ambientales que predisponen las situaciones de violencia, así como las situacionales, con la finalidad de neutralizarlas, previendo de esta manera situaciones de riesgo.

Ferri (1897), también coincide con lo anterior, cuando sustenta textualmente que: “Desde la consideración de que las acciones humanas, ya sean honestas o deshonestas, sociales o antisociales, son siempre el resultado de el hombre como organismo psico-fisiológico, y por el ambiente físico y social que le rodea, por lo que he puesto atención a los factores antropológicos o individuales de el crimen, los factores físicos y los factores sociales”. (p. 52-53, mí traducción).

Para el análisis de la violencia, se deben considerar primeramente los *Factores del Individuo*, ya que es obvio que no se puede mantener ajeno a analizar el individuo en el

estudio del fenómeno de la violencia, ya que “al considerar a los fenómenos sociales como cosas no haremos otra cosa que conformarnos a su naturaleza”. (Durkheim. 2009, p. 84).

La violencia como se ha visto anteriormente, es un acto realizado por el individuo, y este es llevado a cabo por motivos internos que lo llevan a cometer el acto. Pero, sobre el análisis de la violencia en los centros de trabajo, que abarca la presente investigación, no nos enfocaremos a patologías sociales o personales, o como indica Díaz (2011), a las influencias genéticas en los comportamientos humanos agresivos, tema que ha sido ampliamente analizado por el prestigiado *Nuffield Council on Bioethics* en su publicación electrónica denominada *Genetics and human behavior the ethical context*. (p. 41). Ya que “las patologías sociales y personales no brindan una explicación adecuada de la conducta humana”. (Sutherland. 2009, p. 6).

Por lo anterior, el enfoque del análisis de la violencia en los centros de trabajo, se orientará hacia personas ordinarias que llevan a cabo este tipo de conductas, ya que los mismos procesos internos de los centros de trabajo, contribuyen a que personas con características patológicas y en algunos casos congénitas, no ingresen a laborar.

En este sentido, Di Martino (2003), declara que los centros de trabajo tienen implementadas pruebas de pre-empleo para detectar y excluir en el ingreso a aquellas personas que son violentas; o aquellos que tienen el perfil de que pudieran llegar a serlo en el tipo de trabajo existente; o aquellos que no pudieran enfrentar de manera adecuada las situaciones violentas si se llegaran a presentar.

Y sostiene que a este enfoque caracterizado típicamente por un énfasis en la necesidad de *target hardening* (reforzar el objetivo), es utilizado a través del uso de una serie de medidas de seguridad para restringir el ingreso de personas con este perfil individual al centro de trabajo. Y hace hincapié en que otra medida que es adoptada, es el de implementar la política de *cero tolerancia*, incrementando las sanciones de actos de violencia en el centro de trabajo. (p. 892, mi traducción).

Este enfoque de exclusión de patologías en el estudio de la violencia en los centros de trabajo coincide con el punto de vista de Bunge (2008), en donde resalta que:

La mayoría de los delincuentes adultos no son patológicos. Son personas biológicamente normales que violan la ley porque no pueden o no quieren satisfacer sus necesidades y deseos mediante el trabajo honesto, y no lo frenan escrúpulos morales y barreras externas. En efecto la estadística social apunta a fuentes sociales antes que puramente psicológicas del delito. (p. 67).

Morín (2008), concibe al ser humano como máquina no trivial, es decir no se pueden predecir los comportamientos, aunque la vida social exige que nos comportemos de esta manera. Pero en los momentos de crisis, en momentos de decisión, es en los que la máquina se vuelve no trivial, actúa de una manera que no podemos predecir. (p. 116).

Es por esto que los individuos ante una misma situación pueden reaccionar de diferentes maneras, no es de extrañarse que alguno(s), reaccionen de manera violenta en una situación que para él representa una crisis. Cuando se presenta la violencia ante una

situación en que el comportamiento no era esperado, el individuo tiene un comportamiento no trivial.

Conscientes de lo anterior, en la investigación respecto a la violencia en los centros de trabajo que realizaremos, se estará en busca de conductas de los individuos que puedan ser identificables, que permitan anticiparse a una situación de violencia.

Estas conductas como asevera Mead (1973), encuentra expresión dentro del individuo, y aparece en lo que se puede llamar actitudes, los cuales son los comienzos de los actos. Y si volvemos a dichas actitudes, encontramos que dan origen a toda clase de reacciones. (p. 53).

Por lo que dentro del proceso de investigación, será importante enfocarse en las conductas y actitudes que llevan a cabo los individuos en el desempeño de su trabajo, y que son afectadas por aspectos ambientales y situacionales facilitadores de violencia. Aunque se está consciente de que no todas las situaciones de violencia son actos racionales, ya que algunas de estas son irracionales, como se podrá ver más adelante.

De acuerdo a Gelles y Cavanaugh (2004, p. 52-54), son varios los modelos teóricos que incorporan factores sociales a la explicación de la violencia, entre ellos destacan los siguientes:

- Teoría del aprendizaje social: Uno de los principales factores o procesos sociales que se asocian con la violencia es el aprendizaje social. Esta teoría propone que

los individuos que experimentan o se encuentran expuestos a la violencia tienen una mayor probabilidad de cometer actos violentos que aquellos que no están expuestos o que han experimentado poca o ninguna violencia a lo largo de su vida.

- Teoría del intercambio social: La teoría del intercambio se ha empleado para explicar la compleja dinámica inherente a la violencia familiar. Sin embargo, las propuestas teóricas del intercambio social son también útiles para comprender los aspectos comportamentales e interaccionales de la violencia en general. Una asunción central de la teoría del intercambio es que el comportamiento del individuo depende de la cantidad y el tipo de recompensa que prevé va a recibir.
- Teoría general de la presión: El sociólogo Robert Agnew (1992), señala que el comportamiento violento puede estar relacionado con la frustración y con la ira que genera el recibir un trato de inferioridad en las relaciones sociales. Agnew destaca diferentes tipos de “presiones” que aumentan los sentimientos de ira y de miedo en el individuo. En donde la respuesta más crítica a la presión es la ira, que puede aumentar la agresividad en el comportamiento y, quizá, desembocar en un comportamiento violento o criminal.
- Teoría feminista: La teoría feminista se ha convertido en la perspectiva ideológica dominante en el campo de la violencia en las relaciones. Esta teoría emplea unas lentes de género a través de las cuales contempla a la mujer como el objeto de control y dominio por parte de un sistema social patriarcal y opresivo.

Y aclaran Gelles y Cavanaugh que “un examen de los elementos sociales o situacionales que se relacionan con la agresión violenta o con la victimización facilita una mejor comprensión de los principales factores de riesgo. Sin embargo, los factores individuales aisladamente, o en combinación, no proporcionan una explicación social adecuada de la violencia”. (ídem).

De acuerdo a lo expuesto en este apartado de *Factores precipitadores de la violencia* la presente investigación la abordaremos en base a algunas teorías criminológicas ambientales, analizando los factores situacionales que en interacción con aspectos ambientales, predisponen la violencia entre trabajadores en los centros de trabajo.

Al respecto de las teorías ambientales, es importante mencionar que:

En cierto sentido se le podría dar la razón a quienes aseveran que las teorías que sustentan el enfoque de la prevención situacional del delito no sólo han cesado en su interés, sino que no han estado nunca interesadas en cuestiones relativas a la etiología delictiva, si bien llegan al extremo de mencionar que dicho enfoque no busca conocer, ni mucho menos entender, a la persona del delincuente o sus predisposiciones. (Agustina, 2012, p. 16).

Por lo que, la *criminología ambiental*, “no pretende encontrar y tratar la raíz del crimen. Considera que esa tarea es legítima y útil, pero la deja en manos de otras corrientes criminológicas. En cambio, se ocupa de estudiar las causas inmediatas del crimen que son: el lugar y el tiempo en que el delito se realiza. Esto en virtud de que encuentra una relación *causa-efecto* entre ambiente y el delito. Cabe aclarar que en la teoría ecológica se entiende por *ambiente* el contexto que forman el lugar y el tiempo”. (Palacios, 2012, p. 169).

Y en el mismo sentido, Vozmediano (2010), agrega lo siguiente: La *criminología ambiental*: “se interesa por determinar dónde y cuándo ocurren los delitos; bajo qué influencias ambientales se producen, y cómo estos conocimientos pueden ser útiles para predecir, controlar e incluso prevenir los eventos delictivos”. (p. 48).

### 1.3 Globalización de la violencia

De acuerdo al último informe mundial de Prevención de Violencia realizado en el 2014, emitido por la *World Health Organization* informa que en el año 2012, el homicidio fue la tercer causa de muerte de hombres entre 15 y 44 años de edad. La tasa estimada más alta de homicidios, ocurrió en la región de América, que tuvo 28.5 homicidios por cada 100,000 habitantes, seguida por África, con 10.9 por cada 100 mil hab. Siendo provocada en el 75% por arma de fuego. (OMS, 2014, p. 8-11, mi traducción).

Carranza (1994), hace mención de estadísticas que exponen la problemática de la violencia, y al referirse a los índices delictivos, confirma que de los delitos que elevan su tasa, el de agresión, es el que lo hace en forma más acelerada, y es también, desde 1985 en adelante, el delito doloso (o intencional), que registra mayor número de casos. Y resalta que la tasa por cien mil de este delito, se ha más que triplicado de 1983 a 1992. (p. 48 a 51).

Agrega que la gran incidencia de este delito se pone de manifiesto al observar el distinto comportamiento de las tasas del total de los delitos contra la vida, según se lo incluya o no en el cálculo. Si al hacer el cálculo incluimos la agresión, las tasas se elevan casi ininterrumpidamente. Si, en cambio, la excluimos, vemos que las tasas mantienen bastante estabilidad. Y complementa diciendo que una forma particularmente grave de este delito es la agresión con armas. (ídem).

Al respecto del incremento en la problemática de la violencia, el autor agrega que la proliferación de armas *para defensa*, trae como resultado no la disminución del número de conflictos, sino su aumento y la elevación del nivel de violencia de conflictos que, sin ellas, hubiesen tenido resolución sin violencia, o con un grado de violencia menor. En una sociedad donde proliferan las armas, el victimario sabe que puede recibir una respuesta violenta, viene preparado para ello y tiene el factor sorpresa de su lado. La víctima, en cambio, al responder elevando el nivel de violencia, suele generar una situación en la que no lleva la mejor parte. (ibidem, p. 52-53).

Respecto de las armas, agrega que además de sus dudosos resultados como instrumento de defensa, la proliferación de armas en manos de particulares genera la multiplicación de delitos culposos y dolosos de homicidio, lesiones y agresión. Resalta que un objetivo importante de la política criminal en Costa Rica (y considero que esta debería ser también en nuestro país), debería ser reducir en todo lo posible los niveles de violencia, tanto sociales como delictivos, y una acción en pos de ese objetivo debería ser el dictado y la aplicación de una ley que limite muy rigurosamente la posesión y uso de armas en manos de particulares. (ídem).

El Institute for Economics & Peace, (2016), en su reporte del *Global Peace Index* 2016 (GPI, 2016), nos muestra en la Figura 1.2 que el mundo, se ha deteriorado en materia de PAZ en un 2.44% respecto al 2008. (p. 24, mi traducción).

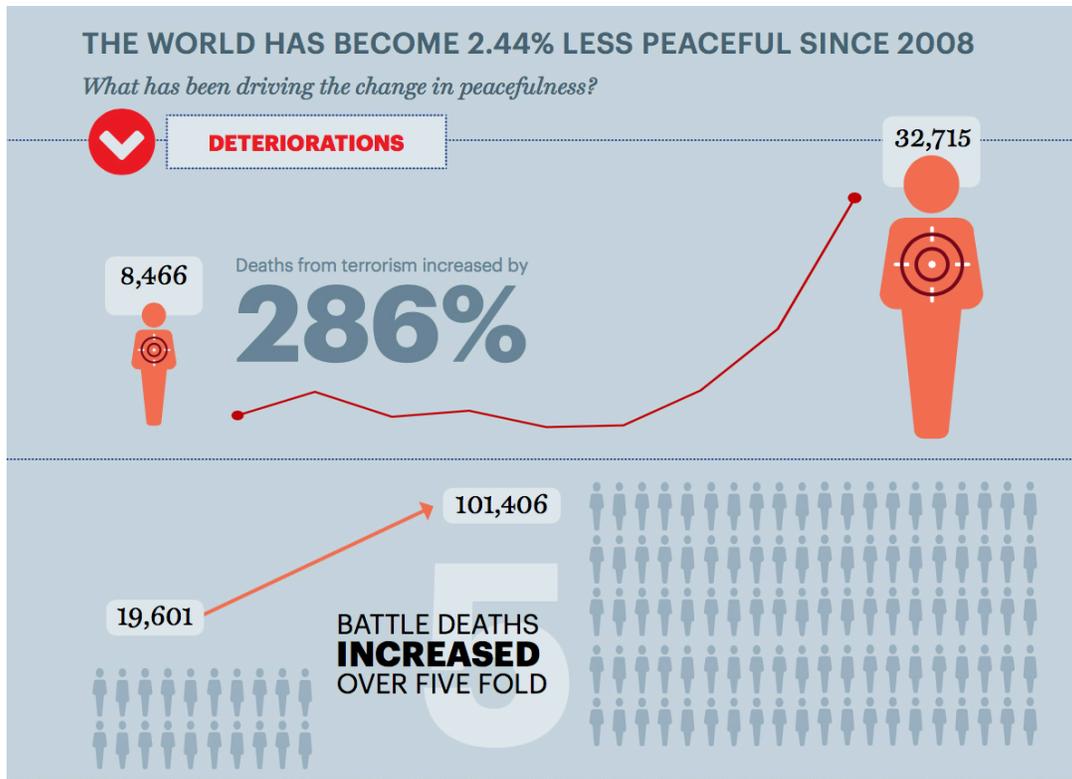


Figura 1.2

De acuerdo al reporte de *Global Peace Index 2016*, de los nueve países (con exclusión de Siria), con el mayor número de muertes internas en el GPI 2016, sólo tres tuvieron un número significativo de muertes nueve años antes, y el resto experimentó rupturas de conflictos completamente nuevos. Entre estos tres, México ocupa el primer lugar con más de 30,000. Figura 1.3. (p. 31, mi traducción).

**FIGURE 2.6** COUNTRIES WITH THE MOST INTERNAL CONFLICT DEATHS, 2016 (EXCLUDING SYRIA)

Of the nine countries (excluding Syria) with the most internal conflict deaths in the 2016 GPI, only four had any internal conflict deaths in 2008.

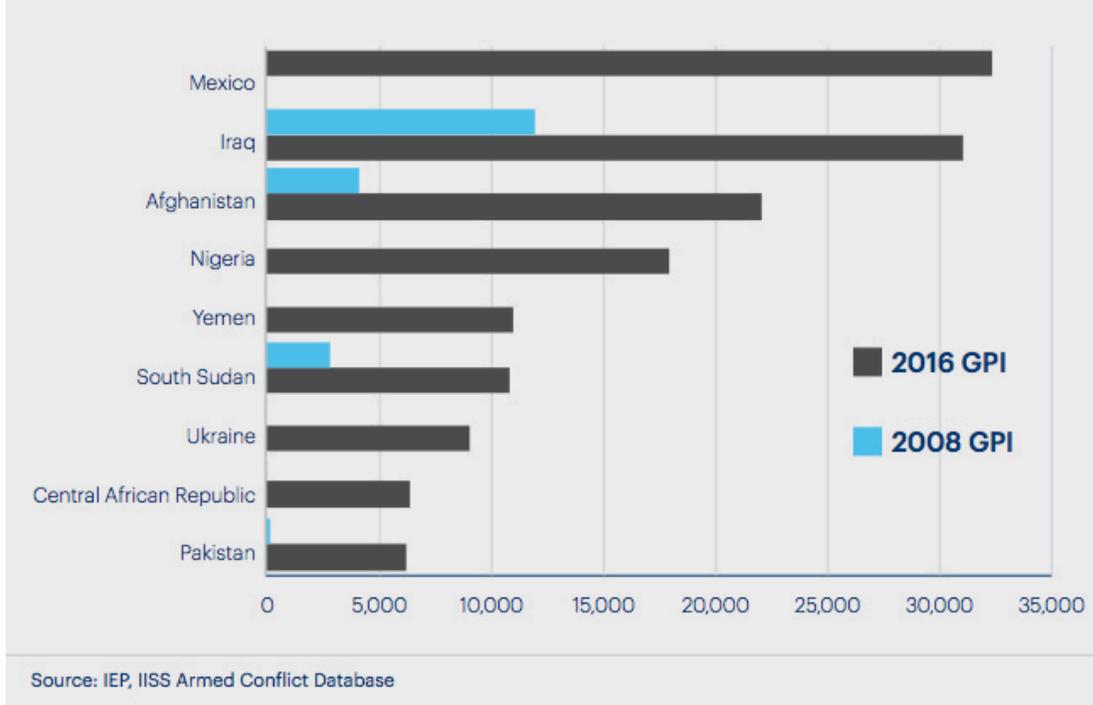


Figura 1.3

Inclusive el mismo reporte aclara lo siguiente: “Las cifras oficiales de los crímenes denunciados a menudo necesitan ser ajustadas por la subnotificación, con tasas reales mucho más altas. En muchos casos los que se informan son insuficientes, como en México, donde sólo se reporta el diez por ciento de las extorsiones”. (p. 82, mi traducción).

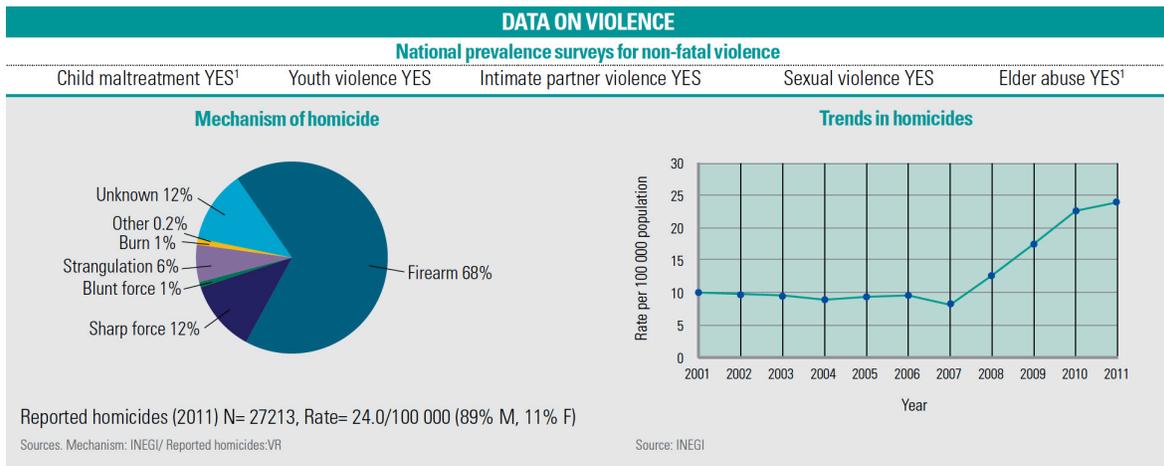
El GPI 2016, hace mención que en este año, 81 países, mejoraron su índice de paz, pero en otros 79 países, empeoraron. En América, sólo tres países están considerados en su índice de paz, como bajo: México, Venezuela y Colombia. (Figura 1.4).



Figura 1.4

En nuestro país, al respecto de la violencia, de acuerdo a la *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública* (INEGI, 2015), se estima que el 33.2% de los hogares del país tuvo, al menos una víctima de delito en el 2014. Con una estimación de 22.8 millones de víctimas de 18 años y más, representando una tasa de 28,200 víctimas por cada cien mil habitantes durante el 2014, resultando un 25.9% mayor que en el 2010. Es importante considerar que en los resultados de estas encuestas, se destaca que la cifra negra es del 92.8%. (p. 4-16).

El informe mundial sobre la violencia y la salud de la *Organización Mundial de la Salud*, (OMS, 2003), informa para México, un incremento considerable en la tendencia de homicidios del 2001 al 2011, en donde prevaleció con un 68% el homicidio por arma de fuego. (p. 159, mi traducción). Se puede observar este incremento en la Figura 1.5.



Fuente: Global estatus report on violence 2014, p. 159

Figura 1.5

Medina Mora, Robles y Real (2011, p. 8), aseguran que la violencia en México, es sin duda uno de los problemas centrales de nuestro país. Y coinciden con lo mencionado por Grieff, Gaviria y Restrepo, (2003), quienes resaltan que el fenómeno de la violencia y de la conducta antisocial es, actualmente, uno de los problemas sociales de mayor magnitud y que afecta de forma significativa la calidad de vida de las personas. (p. 101).

## 1.4 Víctimas

El tema de la víctima, es otro de los aspectos importantes que debemos de considerar al hablar de la violencia en los centros de trabajo. Por lo que hablar de la victimología, ayudará a tener una mejor comprensión del tema y permitirá basarnos en una plataforma sólida para la investigación.

Con la finalidad de conocer la etiología victimológica, es necesario señalar los antecedentes de la misma, así como su aplicación en México, por lo tanto presento un breve resumen de la misma.

La victimología es una ciencia que se ha desarrollado después de la segunda guerra mundial. Escribe Manzanera (2012), que existen evidencias de que Benjamín Mendelshon, quien es considerado el creador de este campo de conocimiento, realizó el que hasta hoy se considera el primer estudio sistemático de las víctimas en el año 1937, realizando sus primeras publicaciones en 1940 y desde estos años, Mendelshon señalaba el desinterés con que se ha tratado a la víctima. (p. 9-10).

Se pudiera decir, que la victimología tuvo su aparición tardía, y esto puede deberse al temor que se le tiene al criminal, o al hecho de que a este se le identifica más fácilmente que a la víctima, o a la posible falta de interés por el Estado por las víctimas, o al significado que se le da a la víctima como un fracaso del Estado en su misión de protección y tutela de los intereses de la comunidad. (ibidem, p. 4-6).

Sobre esta aparición tardía de la victimología a la que se refiere Manzanera, también hace referencia a la misma situación Mantovani (1984), cuando la expresa de la siguiente manera:

Aunque el concepto de <<víctima>> es una de las más antiguas de la historia humana, porque está íntimamente ligada con la idea y la práctica del sacrificio y pertenece a toda cultura, sociedad, legisladores, académicos, ellos siempre han tenido una tendencia a olvidar a la víctima para concentrarse en el delincuente, como si este no fuera nada más que un subproducto necesario y vergonzoso del delito. (Viano). Así que no se falla al mencionar que el concepto de víctima es <<eliminado>> porque culpa: mientras que el concepto del delincuente es un modo de concepto individual que permite la sectorialización y la percepción del acto violento atribuible a la persona, el concepto de víctima sería socialmente culpa y, como tal sujeta a una represión frontal, lo que explicaría el estudio retrasado de la víctima. (p. 373, mi traducción).

Se puede considerar que la fase de consolidación de la victimología se inició con el primer symposium que se realizó en la Cd. de Jerusalén en 1973, a la fecha se han realizado 13 symposium, siendo el de la ciudad de Mito Japón, el último que se realizó en el año 2009. En México en los años treinta se llevaron a cabo los primeros estudios de víctimas y en los ochentas se fundó la primer cátedra de victimología en el INACIPE. (Manzanera. 2012, p. 11).

De acuerdo a Manzanera, a fines de los ochentas, el *III Congreso Nacional de Criminología* se dedica por completo a la victimología, e inicia el proyecto de atención a víctimas desde la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Y es hasta 1993 que

México reforma su Constitución Federal para reconocer los derechos de las víctimas del delito. (p. 14-16).

Se puede observar que hubo un inicio tardío en la implementación de leyes que apoyan a las víctimas, pero aunque se ha avanzado mucho, varios Estados de la República aún no han implementado este tipo de ayudas, a pesar de que Federalmente ya existe Legislación. (ídem).

Plata Luna (2010), mantiene que la victimología está considerada como rama de la criminología, y “se interesa particularmente en la personalidad de los agraviados por delitos”. (p. 116). Al hablar de los agraviados, se refiere a las víctimas y agrega que también promueve medidas destinadas a prevenir los riesgos que corren ciertos individuos, víctimas predilectas de algunos delincuentes. (ídem).

Sampedro (1999), sostiene que a la luz de la actual criminología, “Víctimas son todas las personas naturales o jurídicas que directa y/o indirectamente sufren un daño notable como consecuencia de la infracción”. (p. 155).

En el mismo sentido se pronuncia Manzanera (2012), cuando afirma que “es aquella persona física o moral que sufre un daño producido por una conducta antisocial (y por lo tanto injusta), propia o ajena, esté tipificada o no, aunque no sea el detentor del derecho vulnerado”. (p. 74).

De acuerdo a la *Encuesta Nacional de victimización y percepción sobre seguridad Pública 2015* (INEGI, 2015), la cifra negra en el 2014 representó el 92.8%. Es decir, que en este porcentaje no se inició averiguación previa de los delitos cometidos. (p. 2).

Por lo que los delitos no denunciados en los centros de trabajo, pasan a formar parte de la cifra negra dentro de las estadísticas recopiladas en las encuestas, pudiendo por este motivo, llegar a representar un porcentaje considerablemente mayor del determinado por la encuesta.

De acuerdo a Manzanera (2012), el objeto de estudio de la victimología, es en primer lugar, la víctima. Y sobre esta, deben de considerarse 3 planos constitutivos, primero el plano primordial sería el bio-psico-social, el segundo el criminológico y el tercero el jurídico. Pero el objeto de estudio sostiene Manzanera, no debe limitarse a la víctima, personalidad y características; debe estudiarse también su conducta, en relación a la conducta criminal, así como el fenómeno victimal en general. (p. 35-37).

La víctima de un delito, no se limita exclusivamente a la persona directa del acto del delincuente, sino que también se deben de considerar los allegados a esta. Se pueden considerar tres tipos de victimización:

- a) Víctima primaria: Proceso por el cuál una persona, sufre de modo directo o indirecto, daños físicos o psíquicos derivados de un hecho delictivo o acontecimiento traumático.

- b) Víctima secundaria: Agresiones psíquicas que la víctima recibe en su relación con los profesionales de los servicios sanitarios, policiales, o judiciales, así como los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación.
- c) Víctima terciaria: La dirigida contra la comunidad en general, es decir contra la población total. También se denomina a los efectos que sufren los familiares y amigos de las víctimas. (ibidem, p. 82-83).

En los centros de trabajo, normalmente encontramos entre los trabajadores a la víctima primaria, pero es posible que se puedan encontrar situaciones en donde los responsables de los propios centros de trabajo lleven a cabo una segunda victimización cuando por una mala decisión o falta de atención desatiendan a la víctima de algún delito acontecido en sus instalaciones.

La victimología ha llevado a cabo una categorización de víctimas, en donde han hecho mención de que en la sociedad, existen grupos vulnerables que son más susceptibles a ser víctimas de algún delito, entre estos, destaca el maltrato infantil, la violencia contra la mujer y el maltrato de que son víctimas las personas mayores.

Iborra (2006), en su artículo titulado *Maltrato a las personas mayores*, declara que:

Es en el siglo XX cuando los investigadores empiezan a prestar atención en primer lugar al maltrato infantil (años 60), en segundo lugar a la violencia contra la mujer (años 70), y por último, ya en la década de los 80, al maltrato y la negligencia de que son víctima las personas mayores. (p. 53).

Existen otros grupos que también son vulnerables como las personas con capacidades diferentes, los presos y los indígenas, etc. Aunque la mayoría de los autores se refieren principalmente a los anteriormente mencionados, ya que estos han sido principalmente estudiados en cuanto a los factores intervinientes en la victimización.

Hentig (1948), hace una clasificación de las mayormente victimizables, en los cuáles divide en dos grupos, las clases generales que son clasificados por la edad o condición social o de salud. Y los tipos psicológicos, clasificados por su estado de ánimo, actitud o personalidad. Dentro de las clases generales, Hentig destaca 5 grupos. Primero hace hincapié en el joven, segundo la mujer, tercero el anciano, cuarto los débiles y enfermos mentales y por último agrega a los inmigrantes, minorías y tontos. Pero también lleva a cabo una clasificación desde el punto de vista psicológico, y en esta considera a 6 grupos. Primero el deprimido, segundo el ambicioso, tercero el lascivo, cuarto el solitario y acongojado, quinto el atormentador y por último a el bloqueado, excluido y agresivo.

Dentro de esta clasificación que Hentig lleva a cabo, nos interesa para efectos de la investigación, el de las *clases generales*, jóvenes, mujeres, personas mayores, minorías, etc., ya que estos es frecuente encontrarlos como trabajadores dentro de los centros de trabajo, aunque no podemos descartar que también las personas que ocupan los niveles bajos dentro de la organización estén considerados dentro de este grupo. Al tener una baja posición dentro de la estructura organizacional, así como en la social, es muy factible que sean víctimas de abuso por parte de compañeros o superiores.

Baratta (2004, 2), al respecto ratifica que actualmente la situación de desventaja de las clases sociales más marginadas, las hace más susceptibles a ser victimizadas, textualmente asevera:

Las investigaciones sobre la victimización y sobre el comportamiento de la criminalidad no están ahora, todavía, en condiciones de controlar las desigualdades reales en la protección ofrecida por el sistema penal. La situación de desventaja en que se encuentran las clases sociales más débiles en la distribución del “bien positivo”, “protección penal” (así como en la del “bien negativo”, “criminalización”), podrá resultar mucho más claramente cuando el espectro de los comportamientos criminales tomado en consideración por tales investigaciones sea más extenso que el utilizado generalmente ahora (es a saber la llamada criminalidad “tradicional”: homicidio, lesiones personales, hurto, robo, violencia sexual, estafa, etc.). (p. 294).

El factor común que tienen los grupos vulnerables mencionados, es que como grupo tienen ciertas particularidades que los hace más propensos a ser victimizados, o riesgo de ser agraviados. Estas características motivan, a que se les de especial atención a su estudio.

Como Rodríguez Manzanera agrega (2012), los factores posibilitan la victimización, pero no la produce. (p. 113). El factor sólo es un facilitador o favorecedor que hace más propenso a los integrantes de esos grupos, de ser victimizados, algunos autores a estos factores, les llaman predisposiciones, y estos por lo general son de naturaleza endógena.

Pero en el análisis de los factores que intervienen, también debemos considerar otros que son externos a la persona y que tienen influencia en la propensión a que las personas que pertenecen a estos grupos, sean victimizados (factores exógenos).

Ramírez (1983), clasifica los factores en 3 grupos a los cuales les llama predisposiciones. Primero antepone las *predisposiciones biofisiológicas*, en donde incluye edad, sexo, raza y estado físico. Segundo señala las *predisposiciones sociales*, que incluye la profesión, el status social, las condiciones económicas y las condiciones de vida. Y por último hace referencia a las *predisposiciones psicológicas*, haciendo referencia a desviaciones sexuales, estados psicopatológicos y rasgos de carácter.

Marchiori (1998), hace referencia a las consecuencias que pueden tener las víctimas de un delito, entre estas señala la física, la emocional, la económica y las socioculturales, que son aquellas que repercuten en las relaciones interpersonales de la víctima con el medio social. (p. 174). Pero siendo un poco más específico en cuanto a los tipos de maltrato del que son objeto estos grupos vulnerables, está el físico, emocional o psicológico, económico, omisión del cuidado, negligencia, abandono, explotación laboral y sexual. Podemos suponer que todas las modalidades de violencia que se presentan en estos grupos vulnerables, están presentes en los centros de trabajo.

## 2. PANORAMA SOBRE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

*La violencia en el trabajo, es uno de los más serios problemas que está enfrentando la sociedad Americana.  
(Dempsey, 2003, p. 282, mi traducción).*

En México, el Artículo 123 de nuestra Constitución Política Mexicana (1917/2015), establece que “Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social del trabajo, conforme a la ley”.

De acuerdo a la ley Federal del trabajo, en el Título Primero, artículo segundo, se sustenta que:

Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

Barragán (1972), expresa que la sociedad está constituida por diversos sectores; La familia, la escuela, el trabajo, etc., y este último, que es en donde el individuo pasa la mayoría de su tiempo, es coloquialmente conocido como la segunda casa de los miembros de la sociedad. Y esta es la actividad para satisfacer necesidades y deseos que surgen en la vida cotidiana, por otra parte es también considerado como estabilidad, estatus y prestigio. (p. 28).

Y es en esta convivencia laboral, en donde se pueden apreciar las conductas y valores que imperan en los miembros de la organización, Rodríguez (1994), sustenta que:

Una organización es mucho más que sus políticas, sus objetivos y sus sistemas. Es algo que se percibe tan pronto como uno entra en contacto con ella. Al principio se observan los aspectos más superficiales: la distribución física de las instalaciones, el trato, el modo de trabajar, el ambiente, etc. Posteriormente, a medida que convivimos con sus componentes, se destacan los principios que guían las conductas de sus miembros, sus valores, la importancia de ciertas cosas. (p. 173).

Es importante considerar que “El entorno del trabajo y la organización y gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de una forma deficiente tendrán, sin duda, consecuencias negativas para la salud de los trabajadores”. (Mansilla, 2012, p. 8).

Mansilla (2012), define los factores de riesgo psicosocial “como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como a su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores”. (p. 11).

Y agrega que estos “hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor”. (ídem).

Montalbán y Alcalde (2005), afirman que “en la actualidad, la violencia en el trabajo puede parecer un contrasentido, ya que a la organización laboral se le puede considerar como un sistema en el que converge lo productivo, técnico y social, regulado y normativizado por la propia organización, y que a la vez se puede considerar un espacio social y de convivencia, conviviendo de acuerdo a normas y reglas establecidas y aceptadas por los integrantes de la organización con la finalidad de conseguir los intereses de las partes involucradas en base a los esfuerzos de las mismas”. (p. 13).

Sin embargo, si hacemos caso a las estadísticas, la violencia es una compañera de trabajo más habitual de lo que podríamos desear, hasta el punto de que algunos titulares, con el alarmismo característico de la sociedad del riesgo que hemos configurado, la considera una nueva plaga. (ídem).

Denenberg & Braverman (1999), señalan que en cuestiones de violencia, el lugar de trabajo moderno no es una excepción, ya que es vulnerable a crisis extremas de comportamiento, que a menudo culminan en amenazas o estallidos de violencia. Creando un

clima de temor y hostilidad, interrumpiendo o entorpeciendo las actividades laborales en el lugar de trabajo. (p. 17, mi traducción).

Taylor, Walton y Young (2007), hacen hincapié en que la sociedad poscapitalista, debido a la separación de la propiedad y el control, el conflicto ya no se produce contra los propietarios ni con ningún sistema que ellos representen, ya que no recibe órdenes directas de él. Por lo que los trabajadores tienen que enfrentar ese tipo de situaciones con los administradores y supervisores, que son aquellos que ejercen la autoridad en los centros de trabajo. (p. 281).

*La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2003), destaca que:*

El medio ambiente de trabajo debería ser, en la medida de lo posible, saludable y seguro para todas las partes interesadas, a fin de prevenir la violencia en el lugar de trabajo y de controlar el estrés, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155). Un medio ambiente saludable en el trabajo favorece una salud física y mental óptima en relación con el trabajo, y la adaptación del volumen y de las características del trabajo a las aptitudes de los trabajadores en función de su estado de salud físico y mental. (p. 5).

Montalbán y Alcalde (2005), resaltan que la organización laboral, no es inmune a la violencia, y que los brotes de violencia que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo muestran un problema que rebasa con mucho las fronteras estatales, para convertirse en un riesgo laboral globalizado, independientemente del país, ámbitos de trabajo o categoría profesional. (p. 15).

Al respecto, Luque y Pulido (2005), sostienen que las organizaciones son presentadas como los contextos laborales en los que se manifiesta el comportamiento organizacional. (p. 23).

(...), entre otras facetas del comportamiento organizacional relevantes estarían la salud, la seguridad y también la agresión y la violencia. (...). Por tanto, el comportamiento agresivo o violento en las organizaciones se considera comportamiento organizacional. Es decir, la respuesta humana en las organizaciones tiene en ocasiones un componente agresivo o violento. Estos comportamientos organizacionales son analizados como resultado de las relaciones de trabajo propias de un entorno organizacional-laboral. (ibidem, p. 24).

De acuerdo a Liou (1999), de la Universidad de Florida, la violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en uno de los principales problemas que se destacan en las organizaciones públicas y privadas en los Estados Unidos. Los directivos de diferentes organizaciones han reconocido el problema de la violencia, ya que se estima que en un período de un año, uno de cada cuatro empleados, fue acosado, amenazado o atacado en su lugar de trabajo. (p. 258, mi traducción).

Molina (2005), se expresa de la misma manera cuando nos ratifica lo siguiente:

La violencia en el trabajo abarca una amplia variedad de comportamientos que van desde las agresiones físicas al acoso psicológico “violencia de persecución”, pasando por una variada gama de situaciones intermedias de maltrato, intimidación y amenazas, físicas y psíquicas, incluyéndose en ambos casos el acoso sexual y la “violencia de género”, que también tiene sus manifestaciones en el ámbito laboral. (p. 76).

Lombardi (1996), resalta en su artículo *Workplace Violence*, que “sólo se informa de la violencia más dramática en el lugar de trabajo en los medios de comunicación, pero que los incidentes que ocurren más frecuentemente en el lugar de trabajo son amenazas de violencia.”. (p. 414, mi traducción).

Baron (1993), indica que las cifras de violencia que ocasionan pérdida de vidas humanas, no incluyen el número incalculable de incidentes de violencia que ocurren en el lugar de trabajo, por ejemplo, agresiones físicas o sexuales que perjudican pero no matan y actos de sabotaje contra equipos, materiales o bienes. Quizás lo más insidioso es otro tipo de violencia en el lugar de trabajo: abuso psicológico o verbal. Y declara que este es el tipo de violencia que no produce daño corporal aparente, pero que, sin embargo, puede erosionar la salud mental, la salud, la vitalidad y los beneficios de un empleado. Ejemplos son las amenazas, el abuso verbal, las declaraciones humillantes o menospreciables y el ridículo. (p. 26, mi traducción).

Siendo aún mayor la cifra negra de los actos violentos que suceden en el interior de los centros de trabajo, ya que como mencionaremos más adelante, en la mayoría de los casos, estos no son denunciados.

## **2.1 Definición**

En una reunión organizada por la Comisión Europea en Dublín en Mayo de 1995, fue propuesta la siguiente definición; *Violencia en el trabajo*, son: “incidentes en que se abusa de las personas, o son amenazadas o atacadas en circunstancias relacionadas con su trabajo,

que implican un desafío explícito o implícito a su seguridad, el bienestar y la salud”. (Di Martino, 2003, p. 885, mi traducción).

Sobre la definición anterior, Di Martino resalta que:

El abuso se utiliza para indicar todos los comportamientos que se apartan de la conducta razonable e implican el uso indebido de la fuerza física o psicológica. Asalto generalmente incluye cualquier intento de lesión física o ataque a una persona, incluyendo daño físico real. Las amenazas abarcan la amenaza de la muerte, o el anuncio de una intención de dañar a una persona o dañar su propiedad. En situaciones reales, estos comportamientos a menudo se superponen, haciendo muy difícil cualquier intento de categorizar diferentes formas de violencia. Sin embargo, la definición está ganando consenso. (ídem).

Paludi, Nydegger & Paludi Jr. (2006), aseveran que la definición que nos da la comisión europea, es muy amplia y general que cubre una amplia gama de acciones posibles, su ventaja es su amplitud. Sin embargo, no nos da indicaciones muy precisas de los tipos de comportamientos que calificarían como la violencia en esta definición. (p. 14-15, mi traducción).

Y agregan que investigadores en Australia, en un esfuerzo por definir con mayor precisión el concepto de violencia en el trabajo, han ofrecido otra definición. Sugieren que la violencia en el trabajo, “es el ejercicio intencional o real por una persona de cualquier fuerza con el fin de causar lesiones a un trabajador incluyendo cualquier declaración, amenaza o comportamiento que da una causa razonable para creer que él o ella está en riesgo”. (ídem).

La *Organización Internacional del Trabajo* (OIT, 2003), define la violencia en el trabajo como “Toda acción, incidente o comportamiento mediante el cual una persona es agredida, amenazada, ofendida, lesionada o humillada por otra en su trabajo o como consecuencia del mismo”. (p. 2).

De acuerdo a la *Occupational Safety and Health Administration*. La definición de violencia en los centros de trabajo, es: “La violencia o la amenaza de violencia contra los trabajadores. Esta puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y abarca desde amenazas y abuso verbal, hasta asaltos físicos y homicidio, y es una de las principales causas de muertes relacionadas con el trabajo”. (OSHA, 2002, p. 1, mi traducción).

Mansilla (2012), define la violencia como una forma de comportamiento negativo o de acción, en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por agresividad, ya sea reiterada, ya sea instantánea, que produce efectos nocivos sobre la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo. (p. 167).

En la definición del *Comité Asesor en Seguridad, Higiene y Protección de la Salud de la Comisión Europea* de 29 de Noviembre del 2001 se define la violencia en el lugar de trabajo de una forma más precisa:

La violencia puede definirse como una forma de comportamiento negativo entre dos o más personas, caracterizado por su agresividad, generalmente repetitivo, muchas veces inesperado, que tiene efectos dañinos sobre la seguridad, salud y bienestar del empleado en el lugar de trabajo. La agresividad puede tomar la forma de lenguaje

corporal indicando intimidación, desprecio o rechazo, o tomar la forma de violencia física o verbal. La violencia se manifiesta de muchas maneras, desde la agresión física al insulto, al acoso moral, al acoso sexual, a la discriminación por raza, religión, minusvalía, sexo o cualquier otra diferencia y puede venir desde dentro o desde fuera de la organización. (Randstad, 2003, p. 10).

La violencia independientemente de la forma en que se manifieste, es un elemento constante en la sociedad. Durante la última década, sin embargo, se ha producido un aumento significativo de la violencia en el entorno laboral. Y se destaca que el término violencia se aplica exclusivamente a las agresiones contra un ser humano, cuando se dirigen a bienes o propiedades, los términos a emplear son destrucción o degradación. Lo que define a un acto violento, es la existencia de una víctima. (Hirigoyen, 2004. p. 111).

De acuerdo al *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España* (INSHT, 1998), normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar, etc.), y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. (p. 1).

Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes. (ídem).

## 2.2 Problemática

El proyecto de recomendaciones sobre la violencia de la *Organización Internacional del Trabajo* (OIT, 2003), aclara que la violencia y el estrés laboral en los sectores de los servicios afectan hoy día a millones de trabajadores de todo el mundo y se han convertido en una amenaza para la calidad de los servicios, la productividad y el trabajo decente en varios sectores. La violencia y el estrés laboral causan daños en los países industrializados y en los países en desarrollo, en el sector público y en el privado, así como en un amplio espectro de profesiones y de entornos laborales. (p. iii).

De acuerdo a Berrios y López (2005), los comportamientos violentos en el trabajo son cada vez más frecuentes. Según la *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*, la violencia se ha ido extendiendo paulatinamente en las empresas, teniendo graves consecuencias no sólo en la víctima, sino también en la organización. (p. 9-10).

Molina (2005), en su artículo: *La violencia psicológica*, resalta que “la dimensión de la violencia psicológico-moral en el trabajo, (...), es insospechada, y existe una clara percepción sobre el aumento de la misma, en línea con lo que sucede para otros ámbitos, como la escuela o la familia que ocupan un creciente interés mediático, social e institucional”. (p. 76).

La preocupación social por la violencia en los entornos de trabajo se torna creciente con el paso del tiempo, en donde las consecuencias negativas asociadas a este fenómeno, lo

sitúan en el punto de mira de medios de comunicación, empresarios, representantes sindicales, profesionales y académicos. Según el *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH), la violencia constituye la principal causa de muerte o daño dentro del trabajo y el homicidio la segunda causa de muerte. (Pulido y Luque, 2005, p. 41).

Los anteriores datos, se confirman con lo publicado por el *Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo* (OSHA, 2002), que reporta que la violencia es la mayor causa de muertes o lesiones en el trabajo, el homicidio es la segunda causa de muerte por accidente de trabajo en general (después de los accidentes de vehículos de motor), y es la causa de muerte principal de la mujer. *La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional*, reportó 551 homicidios en el trabajo y 5,703 accidentes de trabajo mortales en 2004. (p. 2, mi traducción).

Mientras el homicidio en los centros de trabajo, es la forma con mayor crecimiento, otras formas de agresión ocurren en las organizaciones. Por ejemplo, OSHA reporta en el 2004, que hay aproximadamente dos millones de asaltos a trabajadores y más de seis millones de amenazas a trabajadores anualmente. (Paludi, Nydegger & Paludi Jr., 2006, p. 2, mi traducción).

Montalbán y Alcalde (2005), manifiestan que los datos de una de las encuestas más recientes de la Unión Europea, realizada en 2000 por la *Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo*, con sede en Dublín, sobre 21,500 trabajadores de 15 países, arrojó un porcentaje en torno al 4% (seis millones de personas), de trabajadores que habrían sido objeto de violencia física, el 2% de acoso sexual y el 8% de hostigamiento

psicológico. Concretamente en España se habla del 5% de la población trabajadora frente al 14% de Holanda o el 15% de Gran Bretaña y Finlandia. (p. 15).

Recientes también son las conclusiones del llamado informe Randstad elaborado por el Instituto de Estudios Laborales de ESADE que estiman que aproximadamente 480,000 trabajadores sufren en España acoso moral aunque la proporción que recurre a los tribunales alcanza sólo el 0.01% de esta cantidad. Se resalta igualmente en el estudio que el costo mínimo asociado al acoso laboral se sitúa para la empresa entre 20,000 y 100,000 euros, influyendo en torno a un 2% en la disminución de productividad. (idem).

Siguiendo a Randall (2011), el *Departamento de Justicia Estadounidense* y su *Oficina de Estadísticas Judiciales* han reunido y proporcionado algunos datos relevantes respecto a la violencia en los centros de trabajo, y destacan que cada año hay más de un millón de individuos víctimas de delitos violentos en el lugar de trabajo. Esa cifra constituye aproximadamente el 15% de todos los delitos violentos cometidos anualmente en los Estados Unidos. De esos delitos, el Ministerio de Justicia califica de agresión simple al 60%. (p. 92, mi traducción).

El informe mundial sobre la violencia y la salud de la *Organización Mundial de la Salud*, (OMS, 2003), también hace hincapié en que “la violencia en el lugar de trabajo es una de las principales causas de muertes y lesiones en muchas partes del mundo. En los Estados Unidos, de acuerdo con estadísticas oficiales el homicidio representa la segunda causa de muerte en el lugar de trabajo para los hombres después de las lesiones por accidentes de tráfico y la primera para las mujeres”. (p. 19).

En la Unión Europea, unos 3 millones de trabajadores (2% de la fuerza laboral), han sido sometidos a alguna forma de violencia física en el trabajo. Los estudios sobre trabajadoras migrantes de Filipinas han revelado que muchas de ellas, en especial las que laboran en el servicio doméstico o en la industria del entretenimiento, se ven afectadas desproporcionadamente por la violencia en el lugar de trabajo. (ídem).

Los resultados de un estudio realizado por la *Society for Human Resource Management* (SHRM, 2012), proporcionan información adicional sobre la problemática de la violencia en centros de trabajo. Es una encuesta a directores de recursos humanos de 326 empresas, realizada en el 2011. Los resultados muestran que el 36% de las empresas reportaron incidentes de violencia en su centro de trabajo, el 15% reporta que se han incrementado los incidentes, y 45% que se han mantenido respecto al año anterior. (p. 1-5, mi traducción).

Según una encuesta de la *Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail* (Fundación europea para la mejora de las condiciones de vida y del trabajo), realizada en el año 2000, el 6% de los empleados europeos había estado expuesto a violencia durante los doce meses anteriores a la participación en la encuesta. (Hirigoyen, 2004, p. 112).

De acuerdo a las estadísticas y comentarios expuestos anteriormente, destaca la preocupación reciente de varios organismos internacionales del incremento en la violencia en los centros de trabajo que se ha venido presentando a nivel Internacional.

## 2.3 Causas

Garófalo (1885-2005), al respecto de la relación entre las características físicas del trabajo y la violencia, ratifica que “Nuestra conclusión es, que ni la criminalidad endémica, ni la que parece provenir de las variaciones del clima y de la temperatura, o del empleo de bebidas alcohólicas, pueden excluir la anomalía individual del agente. En toda la clase los autores de atentados contra las personas, esta anomalía consiste en la especialidad de un temperamento violento, juntamente con la creencia hereditaria de los instintos de piedad”. (p. 105).

Es importante resaltar, que toda violencia en el trabajo no se genera necesariamente en el lugar de trabajo, ya que hay innumerables otras circunstancias que crean cantidades crecientes de estrés en las personas, en casa, en las relaciones familiares, y en otras instituciones sociales, incluso las iglesias o sinagogas. Un divorcio, o una amenaza del mismo, genera una enorme cantidad de estrés. (Capozzoli & McVey, 1996, p. 44, mi traducción).

A menudo los trabajadores llegan al centro de trabajo, enojados, aunque también se molestan como resultado del trabajo. Las fuentes de su ira, son ilimitadas. Algunas fuentes son por relaciones, defectos personales o injusticias que se han producido o que se cree que pueden ocurrir; o por empleados, compañeros, supervisores y gerentes irritantes; y también por la dinámica de la organización que en ocasiones trata mal al trabajador. Cuando los

empleados se sienten molestos pueden actuar con violencia, se vuelven agresivos. (Allcorn, 1994, p. xi, mi traducción).

De acuerdo a Liou (1999, (p. 260-261, mi traducción), podemos identificar tres fuentes interrelacionadas de causas de la violencia en los centros de trabajo: personal, organizacional y perspectivas sociales:

- La primera fuente de violencia, que es la persona, y se refiere a los valores, personalidad, actitudes y comportamiento en el trabajo, motivación, hábitos y problemas personales; los estudios de la fuente personal de trabajo la violencia se centran en los aspectos psicológicos.
- La segunda fuente de violencia se refiere a el tipo de trabajo y factores relacionados con la organización como: estructura organizativa, estilos de supervisor, naturaleza del trabajo, y medio ambiente; los estudios se centran en la percepción del empleado.
- Y la última fuente de violencia tiene que ver con temas en la sociedad moderna, como los valores sociales, condiciones económicas, políticas públicas, y medios de comunicación. Se centra no sólo en la influencia de la sociedad en los empleados sino también en la interacción entre las cuestiones sociales y organizaciones modernas.

Los factores intervinientes en la violencia en el trabajo deben incluir, cuatro esferas fundamentales:

1. Nivel personal: en donde se habla de variables de personalidad, vulnerabilidad, perversidad, perfiles psicológicos, etc.;
2. Aspectos situacionales: que son los elementos cotidianos de la organización del trabajo, como el tipo de espacio, privacidad, necesidad de coordinación, dependencia, autonomía, etc.;
3. Organizacional: que son las variables clave como el clima social y la cultura de la organización, la política de gestión de conflictos, comunicación, jerarquía y autoridad, etc.;
4. Y los aspectos sociales: que sitúa a la violencia en la construcción social de la realidad y en el debate político.  
(Montalbán y Alcalde, 2005, p. 19-20).

Siguiendo a Paludi, Nydegger & Paludi Jr. (2006), hacen mención de que hay varios factores que contribuyen a la violencia en el trabajo: el comportamiento individual; el ambiente y condiciones de trabajo; la interacción con los compañeros, directivos y trabajadores. (p. 38, mi traducción).

Berrios y López (2005-2), destacan que “Para poder explicar adecuadamente el comportamiento humano han de tenerse en cuenta las variables individuales, las variables ambientales y las relaciones que se establecen entre ambas. Esto hace que sea necesario analizar los pensamientos, sentimientos y acciones manifiestas del sujeto, el ambiente donde tienen lugar y la interacción que se produce entre las características personales y las características ambientales”. (p. 94-97).

Y resaltan que “La idea de que el ambiente influye en la manera que las personas tienen de actuar está presente en casi todos los estudios realizados desde las distintas áreas de la Psicología. Uno de los ámbitos en el que más se ha estudiado la influencia de las variables ambientales en las conductas de los individuos es el de las organizaciones”. (ídem).

Wortley (2011), señala que la psicología social y la ambiental se preocupan, en su mayor parte, por la influencia directa de los ambientes inmediatos sobre el funcionamiento psicológico y de particular interés para nosotros, sobre la motivación para realizar comportamientos violentos o antisociales. (p. 199, mi traducción).

En donde el punto de partida para las teorías de oportunidades es la suposición de que el delincuente ya está motivado para cometer delitos. Por lo que las teorías de oportunidades examinan los factores situacionales -tanto sociales como físicos- que facilitan la motivación del delincuente en cometer el crimen que tienen contemplado. (ídem).

Berrios y López (2005, p. 10), aseguran que de acuerdo a la clasificación de factores que incrementan la probabilidad de que en el trabajo se produzcan comportamientos agresivos, que proporciona la *Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo* 2002, influyen tanto variables individuales como variables situacionales.

Y la clasificación es la siguiente:

1. Cultura organizativa que aprueba el comportamiento agresivo o no lo reconoce como problema.
2. Cambio repentino en la organización.
3. Empleo inseguro.
4. Relaciones interpersonales negativas entre la dirección y el personal de línea o entre compañeros del mismo nivel jerárquico.
5. Relaciones interpersonales escasas.
6. Insatisfacción laboral.
7. Niveles extremos de exigencia laboral.
8. Deficiencias en la política de personal y falta de valores corporativos.
9. Niveles elevados de estrés laboral.
10. Conflictos de rol.
11. Factores individuales como por ejemplo estereotipos y prejuicios que llevan a la discriminación y la intolerancia, problemas personales y el consumo de drogas y alcohol.

De acuerdo a Mansilla (2012), “La violencia en el lugar de trabajo se ha relacionado con el abuso del alcohol, antecedentes familiares de violencia en la familia de procedencia o en la actualidad, la baja autoestima, el sentimiento de inseguridad en el empleo y la percepción de que los factores organizativos y de gestión son injustos. (p. 170).

También se han asociado otros como la percepción de situación de hacinamiento en el trabajo y niveles extremos de calor o frío”. (ídem).

### 2.3.1 Aspectos situacionales

El artículo 9 de la *Ley General para la prevención social de la violencia y la delincuencia* sustenta que:

La prevención en el ámbito situacional consiste en modificar el entorno para propiciar la convivencia y la cohesión social, así como disminuir los factores de riesgo que facilitan fenómenos de violencia y de incidencia delictiva, mediante:

- I. El mejoramiento y regulación del desarrollo urbano, rural, ambiental y el diseño industrial, incluidos los sistemas de transporte público y de vigilancia;
  - II. El uso de nuevas tecnologías;
  - III. La vigilancia respetando los derechos a la intimidad y a la privacidad;
  - IV. Medidas administrativas encaminadas a disminuir la disponibilidad de medios comisivos o facilitadores de violencia, y
  - V. La aplicación de estrategias para garantizar la no repetición de casos de victimización.
- (Congreso de la Unión, 2012, p. 4).

De acuerdo a Wortley (2011), una situación es la determinación en la que se produce el comportamiento. En donde “las situaciones tienen dimensiones espaciales y temporales: son localizaciones específicas en momentos particulares del tiempo. Los factores situacionales incluyen elementos tangibles tales como los aspectos físicos del ambiente inmediato y el comportamiento de las personas que están presentes”. (p. 186, mi traducción).

Y agrega que las situaciones también pueden referirse a un estado de cosas o a un conjunto de circunstancias en un momento dado. “Se puede obtener una idea más clara de lo que es una situación examinando las formas en que el término ha sido operacionalizado en la investigación psicológica y criminológica”. (ídem).

Siguiendo a Collins (2009), resalta en su obra *Cadenas de rituales de interacción*, que la interacción a pequeña escala, es el lugar donde se desarrolla la acción y el escenario de los actores sociales, en donde este es el habitat de la intencionalidad y la conciencia y el desarrollo de los aspectos emocionales e inconscientes de la interacción humana. (p. 17-18).

La *Teoría de los Rituales de Interacción*, es una teoría de las situaciones, en donde los encuentros de las personas cargadas de emociones y conciencia debido a los encuentros experimentados con anterioridad. En donde los individuos, son algo más que su persona, y a las situaciones que se enfrentan se puede derivar casi cuanto queremos saber del individuo. (ídem).

Agustina (2012), indica que la *Teoría de las actividades rutinarias* y el *enfoque situacional* se centra en el análisis de la vida ordinaria, en donde los individuos, se desenvuelven en una vida más o menos ordinaria, y en el día a día, todo el mundo tiene subidas y bajadas en su estado emocional, momentos en los que está furioso y otros en los que conserva la calma, o en los que se manifiesta conforme y en los que se rebela. (p. 14-15).

Todos tenemos, o podemos tener con facilidad, comportamientos legales e ilegales. Este punto de vista se ha integrado en todo un campo de ciencias sociales al que se ha denominado *Psicología social situacional*. Tal *Perspectiva situacional* consiste en que cada individuo varía no sólo a lo largo de su vida sino en diferentes situaciones en un mismo día cualquiera. (ídem).

Esta perspectiva que destaca Agustina de la *Elección Racional* de Cornish & Clarke, es aplicada al comportamiento delictivo, y plantea que: “los infractores toman decisiones basándose en un juicio que es resultado de estimar las oportunidades que tienen para cometer el delito con éxito, así como los beneficios que esperan obtener, y evaluarlos en comparación con el riesgo de ser atrapados”. (Vozmediano, 2010, p. 60).

Los factores situacionales, serían el otro grupo de antecedentes relacionados con la violencia, en donde se encuentran las prácticas asociadas con despidos masivos o con la reducción del tamaño empresarial. (Luque y Pulido, 2005, p. 28).

Felson (1994), mantiene que se acepta la noción básica consistente en que gran parte del comportamiento humano tiene un componente situacional. Esto significa que la conducta depende en parte de quién está presente, dónde y cuándo. (p. 16-19, mi traducción).

La explicación de la Teoría de las *Actividades Rutinarias*, confirma que la noción básica del comportamiento humano es situacional, sustenta que la conducta va a depender en gran medida de las condiciones que se presentan al momento del comportamiento, y que este puede variar el mismo día dependiendo de varios aspectos. En donde el comportamiento se

ve influenciado por seis puntos de vista sobre el comportamiento humano, y que son coherentes entre sí: la fragilidad humana, el estado de ánimo, las tentaciones, la provocación, las malas compañías, y el ocio o inactividad. (ídem).

Cuando el trabajador se siente como una víctima de las circunstancias y no puede saber como reaccionar positivamente a la circunstancia o el cambio, la persona tiende a atacar, a responder agresivamente a la amenaza percibida. Por otro lado, cuando los jefes insensibles son identificados como antagonistas, la respuesta última del empleado es atacar a eliminar o destruir estos antagonistas. (Capozzoli & McVey, 1996, p. 33, mi traducción).

Allcorn (1994, p. 28-29, mi traducción), clasifica los aspectos situacionales que generan ira o violencia en dos grupos, y nos explica que esta comienza con un evento que se percibe como amenazante, frustrante, humillante o injusto. Resalta que hay una infinita variedad de situaciones y comportamientos que pueden ser percibidos como una amenaza o frustración. Y enumera algunos de los más comunes. Dividiéndolos en dos grupos, los que tienen un origen externo y aquellos que tienen un origen interno. (ídem):

\* Situaciones externas que provocan ira:

- Abuso verbal y negligencia
- Dolor, enfermedad y ser herido por otros
- Oposición al libre ejercicio de impulsos y deseos
- Insultos
- Actitudes condescendientes de los demás
- Injusticia
- Humillación
- Pérdida de amor y apego

- Expectativas de la perfección por otros
- Vergüenza
- No se le toma en serio
- Deliberadamente ser perjudicado

\* Situaciones internas que provocan ira:

- Perfeccionismo
- Expectativas poco realistas de sí mismo y de los demás
- Autoestima negativa y auto-odio
- Falta de autoconfianza
- Sistemas de creencias conscientemente e inconscientemente absolutos y orientados al pensamiento
- Creencias irracionales sobre sí mismo que conducen a ponerse abajo; creencias irracionales sobre otros que conducen a ponerlas abajo; y las creencias irracionales sobre las situaciones que conducen a poner la situación hacia abajo
- Creer que las personas frustrantes son malas y deben ser castigadas
- La celebración de “deberes” poco realistas, como:
  1. Siempre debería hacer bien y lograr y ganar la aprobación
  2. Debo conseguir lo que quiero
  3. Debería ser tratado como lo deseo. Otros que no apoyan estos deseos son malos
- La autocompasión y la compilación de una larga lista de injusticias
- Valorarse por lo que otros piensan de usted

Al respecto de estas listas, Allcorn nos ilustra cuántas posibilidades existen para experiencias amenazadoras, frustrantes, humillantes e injustas. Y agrega que estas experiencias aversivas pueden surgir fácilmente de muchas fuentes externas e internas, existiendo muchas interacciones complejas entre las situaciones mencionadas. Señala que las que representan un origen externo, comparten en común el hecho de que son dependientes de lo que otro individuo piensa y siente sobre ellos. Y aquellas que tienen un

origen interno, se origina en el individuo, ya que este tiene sentimientos negativos y expectativas poco realistas acerca de sí mismo y de lo que otros lo creen capaz. (ídem).

Luque y Pulido (2005), se expresan de igual manera referente al maltrato de los trabajadores: “Cuando los empleados perciben un trato injusto y continuado como parte del ambiente de trabajo en el que desarrollan sus tareas y por tanto hay un pobre clima organizacional relativo a la justicia, es posible que se originen determinados comportamientos violentos entre los mismos”. (p. 27).

Wilkinson (2002), afirma que en los últimos años, ha habido un creciente interés en estudiar fenómenos violentos como eventos interaccionales. Y aclara que varios estudios han empleado un *enfoque situacional* para el estudio de la violencia utilizando una variedad de métodos de investigación y muestras, en donde la mayor parte de lo que sabemos sobre los acontecimientos violentos proviene de estudios de hombres adultos. Y estos estudios tienen tres focos principales: Ilustrar el proceso de violencia, examinar las motivaciones proximales de la violencia y aislar las influencias de terceros sobre los resultados violentos. (p. 163, mi traducción).

Y asegura que, las interacciones entre las víctimas y los delincuentes, y la importancia de los factores situacionales en el homicidio y la violencia interpersonal, sugieren que un enfoque en eventos puede ser apropiado. En donde los investigadores de la violencia han llegado a entender los eventos violentos relacionados con las disputas como un proceso de interacciones sociales con reglas y contingencias identificables. Utilizando este

marco con respecto a la violencia, numerosos estudios se han centrado en la dinámica interaccional de las transacciones situadas. (ídem).

Wortley & Mazerolle (2011), en su teoría de *Precipitadores situacionales del crimen*, señalan que los precipitadores situacionales, son eventos e influencias que se producen antes de la conducta prevista, en donde su función es iniciar el comportamiento e intensificar la motivación para que los individuos lleven a cabo el comportamiento. (p. 48-56, mi traducción). Y coinciden en que las situaciones pueden crear estrés y provocar una respuesta anti-social, de algún tipo de agresión, inclusive, algunos elementos del medio ambiente, tales como las condiciones climáticas extremas, pueden ser fuentes de estrés, en donde la respuesta de las personas a estos estresores ambientales pueden ser psicológicas (aumento de adrenalina, enfermedades físicas, excitación), emocionales (irritabilidad, ansiedad, depresión), y conductuales (agresión). (ídem).

“La perspectiva de los *precipitadores situacionales* es especialmente aplicable a una serie de delitos que la *elección racional* ha estudiado en menor medida, los calificados como irracionales, por ejemplo, las agresiones o los abusos sexuales a menores”. (Vozmediano, 2010, p. 69).

De acuerdo a Redondo y Garrido (2013), la *Criminología ambiental o situacional*, se interesa especialmente por analizar los eventos delictivos y las características de los lugares en que se producen, bajo el presupuesto de que son dichas características las que favorecen, o, contrariamente, pueden prevenir, la actividad criminal. (p. 487).

Los esposos Brantingham (1991), en su libro *Environmental Criminology* lo expresan de la siguiente manera:

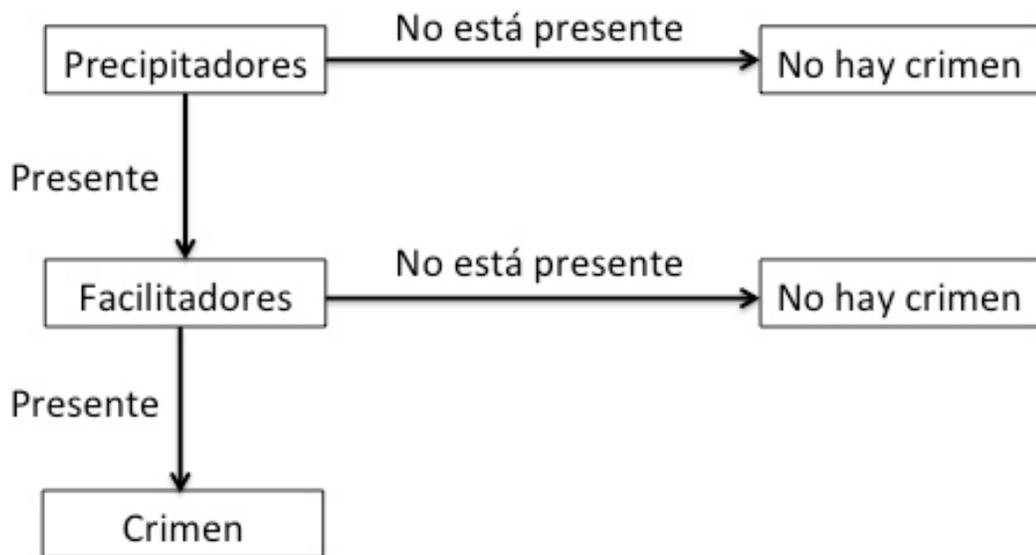
La criminología ambiental sostiene que los hechos criminales deben entenderse como confluencia de delincuentes, víctimas o blancos criminales. Y leyes en entornos específicos en determinados momentos y lugares. Esto significa que el análisis completo de la delincuencia tiene cuatro dimensiones: una dimensión legal, una dimensión del delincuente, una dimensión de la víctima o una dimensión objetivo y una dimensión espacio-temporal o de ubicación. Además, esas dimensiones deben entenderse e interpretarse frente a un complejo contexto histórico y situacional de características sociales, económicas, políticas, biológicas y físicas que establece el contexto en el que están contenidas todas las dimensiones de la delincuencia. Cada dimensión tiene muchas variantes de investigación, y estas variantes son a menudo similares. (...). El enfoque de la Criminología Ambiental en el papel de ubicación y movimiento, de posición y yuxtaposición en eventos criminales no niega la legitimidad de los estudios realizados en las otras dimensiones de la delincuencia; de hecho una comprensión completa de la delincuencia debe sintetizar la información para todas las dimensiones contra el telón de fondo prevaleciente. El libro toma la posición de que el enfoque en la dimensión locacional del crimen es probablemente extremadamente fructífera y necesaria para la construcción de cualquier síntesis multidimensional para entender la delincuencia. (p. 2, mi traducción).

Wortley (2011, p. 187-189, mi traducción), garantiza que no hay una teoría que describa el efecto que las situaciones tienen en el comportamiento. Muchas perspectivas psicológicas incluyen un papel explícito o implícito para los factores situacionales, en donde diferentes perspectivas teóricas conceptualizan el papel de la situación de maneras diferentes. Sostiene que hay diferentes maneras en las que se ha explicado la situación-comportamiento.

- Situaciones como fuente de influencia social. (El comportamiento está influenciado por la situación, y las expectativas y demandas del grupo social).
- Situaciones como fuente de orientación moral. (El comportamiento está influenciado por la situación, basándose en la conciencia humana).
- Situaciones como fuente de estímulo conductual. (El comportamiento está influenciado por la situación, y la activación inconsciente de estímulos ambientales que generan diversas emociones, pensamientos y comportamientos).
- Situaciones como fuente de excitación fisiológica aversiva. (El comportamiento está influenciado por la situación, las cuales pueden ser fuente de frustración, provocación y estrés que ponen en riesgo el bienestar de un individuo y aumentan su excitación fisiológica).
- Situaciones como fuente de anticipación de las consecuencias. (El comportamiento está influenciado por la situación, en donde estas proporcionan información de los comportamientos esperados).

En base a las formas expuestas anteriormente en las cuales las situaciones pueden afectar el comportamiento, se pueden identificar dos tipos generales de fuerzas situacionales, en donde algunas situaciones afectan el comportamiento precipitando la acción. “Los *precipitadores situacionales* inducen activamente a los individuos a realizar comportamientos que no pueden haber contemplado de otro modo. Otras situaciones afectan el comportamiento al facilitar la acción”. Y estos entornos facilitadores alientan o permiten a las personas proceder con el comportamiento que están predispuestos a realizar. (ídem).

En donde los factores precipitantes y facilitadores difieren de dos maneras principales. Primero, ocurren eventos precipitantes antes del comportamiento contemplado; las características facilitadoras de la situación se refieren a los eventos que probablemente seguirán el comportamiento contemplado. (Figura 2.1).



Relación entre precipitadores y facilitadores del crimen  
(Wortley, 2011, p. 190).

Figura 2.1

Por ejemplo, en una situación de posible riña, las tensiones y presiones son antecedentes de la acción; la consideración de si se lanza un puñetazo tiene que ver con las consecuencias de esa acción. En segundo lugar, los acontecimientos precipitantes suministran o intensifican la motivación para el comportamiento; estas, serían las consideraciones facilitadoras. (ibidem, p. 190, mi traducción).

Una conclusión que Redondo y Garrido (2013), hacen al explicar la *Elección racional y oportunidad delictiva*, es la siguiente:

En función de todo lo anterior, las perspectivas situacionales coinciden con la teoría clásica, incluidos también sus desarrollos modernos, en su consideración de que la mayoría de los delitos son decisiones racionales, en el proceso de las cuales el delincuente podría haber optado por hacer una cosa diferente. A pesar de todos los condicionantes con los que pueda contar, un ladrón de coches siempre podría buscar otros medios, distintos del robo, para obtener el dinero que necesita para vivir. Su diferencia es que, mientras que la teoría clásica explica las decisiones delictivas a partir del principio de placer, el egoísmo y búsqueda del propio beneficio, etc., las perspectivas situacionales consideran que las oportunidades resultarán más decisivas a la hora de adoptar una u otra opción de comportamiento. (p. 505).

Con la aclaración que hacen Redondo y Garrido (2013):

La elección racional no implica que necesariamente los delitos sean premeditados. En realidad muchos delitos acontecen de manera rápida, fortuita, con una mínima preparación y con un resultado poco fructífero, en términos coste beneficio, para el delincuente. Sin embargo, el delincuente suele ser en general consciente de lo que está haciendo, y acostumbra a pensar en alternativas. Comete un delito porque, en un determinado momento, y según su propia percepción, esta conducta constituye la mejor solución a su problema (ya sea económico o personal). (p. 505).

Otro de los desarrollos teóricos es el del *triángulo de la criminalidad*, que se basó en el enfoque de las *actividades rutinarias*. Y fue desarrollado por J. Eck., como una herramienta para analizar escenarios y problemas delictivos concretos. (Vozmediano, 2010,

p. 71). De hecho, el triángulo también puede ser aplicable a conductas antisociales que, sin llegar a constituir un delito, se definan como perjudiciales para la comunidad.

“El triángulo de análisis de problemas ó triángulo del delito, proviene de una de las principales teorías en condiciones ambientales criminológicas: la teoría de las *actividades rutinarias*. Esta teoría, formulada por Lawrence Cohén y Marcus Felson, asevera que el delito predatorio ocurre cuando un delincuente potencial y un objetivo propicio coinciden en tiempo y lugar, sin la presencia de un guardián capaz de imponer el orden”. (Clarke y Eck, 2008, p. 71). Los tres lados representan: el delincuente, el objetivo y la ubicación o lugar. (Figura 2.2). En donde la versión más reciente del triángulo de análisis de problemas integra un triángulo externo de *controladores* para cada uno de los tres elementos originales. (ibidem, p. 72).



Figura 2.2

### 2.3.2 Aspectos Ambientales

Las características físicas del lugar de trabajo pueden contribuir a que haya más o menos violencia: por lo general, la violencia es mayor en los lugares sucios, mal ventilados y ruidosos que en los sitios agradables. También una mala organización del trabajo crea un estado de ánimo negativo en los trabajadores. (Hirigoyen, 2004, p. 114).

De la misma manera opina Wortley & Mazerolle (2011), cuando indican que “Las situaciones de trabajo pueden crear y provocar respuestas anti-sociales, particularmente formas de agresión. Algunos elementos ambientales, como clima extremo, puede ser un recurso de estrés”. (p. 56, mi traducción).

Las condiciones ambientales, como señalan Bandura y Rives (1975), relativas a temperaturas poco confortables, pobre calidad del aire o el excesivo nivel de ruido también se han asociado con la producción de conductas violentas. (Luque y Pulido, 2005, p. 27).

Aspectos propios de la estructura de los grupos de trabajo, como el tamaño de los mismos, facilitarían que, cuando el número de personas es elevado, los autores de acciones violentas perciban que sus actos no van a ser detectados por todos los miembros del grupo. (Luque y Pulido, 2005, p. 28).

La psicología ambiental es el estudio de la interrelación entre el comportamiento y la experiencia y el entorno construido y natural. Los psicólogos ambientales están preocupados por los efectos psicológicos de variables geográficas y climáticas

como la temperatura, la luz del sol, el viento y la humedad; y de las consecuencias imprevistas de la urbanización, incluidos los efectos de la alta densidad de vida, el ruido en el lugar de trabajo, la iluminación artificial y el diseño de interiores. Muchos de los efectos nocivos del medio ambiente que pueden conducir al crimen se interpretan dentro del modelo de estrés ambiental (Baum et al, 1981). Tomados individualmente, los estresores ambientales pueden ser poco más que irritación de fondo; sin embargo, colectiva y acumulativamente, la estimulación ambiental nociva puede afectar seriamente el funcionamiento psicológico y, en particular, conducir a respuestas violentas. (Wortley, 2011, p. 195, mi traducción).

Existen tres elementos de la psicología ambiental que pueden conducir a respuestas violentas: condiciones atmosféricas, aglomeración y territorialidad:

- Condiciones atmosféricas, Wortley asevera que los efectos de la temperatura sobre el comportamiento han sido de particular interés. Y hace hincapié que estudios de laboratorio sugieren que a medida que la temperatura se mueve fuera de la zona de confort de un individuo, hay cierto deterioro en una serie de variables de rendimiento y con respecto al comportamiento social, se han encontrado relaciones curvilíneas entre la temperatura y la agresión. De acuerdo con esta línea de investigación, los cambios en el clima y las estaciones causan cambios en la actividad social y es esto lo que explica los aumentos en el comportamiento antisocial.
- Aglomeración: La investigación de la aglomeración se refiere a las consecuencias psicológicas de las condiciones de alta densidad en espacios cerrados. La evidencia fundamental de los efectos nocivos del hacinamiento proviene de la investigación con animales. En ambientes tanto naturales como de laboratorio, se ha encontrado que muchas especies animales tienen un umbral crítico en la concentración de la población. Las percepciones de amplitud se pueden cambiar arquitectónicamente a través del uso efectivo de color, iluminación, ventanas, tabiques, diseño de interiores y así sucesivamente, sin alterar la densidad.

- Territorialidad: Se refiere a los comportamientos y estados psicológicos asociados con la propiedad percibida de un espacio físico. El comportamiento territorial incluye la tendencia a defender áreas reclamadas contra intrusos. En el caso de la posesión territorial, se propone una relación directa entre la territorialidad y la conducta antisocial.  
(Wortley, 2011, p. 195-198, mi traducción).

Lo anterior expuesto, coincide con otra de las teorías de la *Criminología Ambiental: Crime Prevention Through Enviromental Design (CPTED: prevención del delito a través del diseño ambiental)*, la cual también puede aplicarse a los centros de trabajo. Al respecto de esta teoría, Crowe (2013), en su libro *Crime Prevention Through Environmental Design*, expresa lo siguiente:

La teoría básica que apoya la prevención del delito a través del diseño ambiental es que los entornos urbanos pueden influir en el comportamiento criminal de dos maneras. Primero, el entorno físico en el cual la gente vive tiene un efecto en cada individuo. Estas características físicas y sin vigilancia de la difusión de basura y otros residuos antiestéticos. El segundo elemento que debe abordarse en la fórmula de ingeniería ambiental se refiere a las características sociales de la comunidad que proporcionan a los individuos relaciones sociales a las que deben responder. Características como la alienación, la soledad, la ansiedad y la deshumanización son vistas como las claves del comportamiento criminal. (p. 288-289, mi traducción).

Con respecto a reforzar la territorialidad, es importante llevar a cabo varias acciones, basadas principalmente en reducir el número de personas que comparten un mismo espacio, o una misma entrada o escaleras, incrementar el uso de patios o jardines, relocalizar las

banquetas o áreas de tránsito, separado de donde se encuentran otras personas haciendo otra actividad y crear barreras psicológicas. (ibidem, p. 290, mi traducción).

Crowe (2013), propone las siguientes 9 principales estrategias de *CPTED* que pueden ser utilizadas en cualquier número de combinaciones:

1. Proporcionar una definición clara de la frontera de espacio controlado.
  2. Proporcionar zonas de transición claramente marcadas.
  3. Reubicación de áreas de recolección.
  4. Colocar las actividades seguras en lugares inseguros.
  5. Colocar las actividades inseguras en lugares seguros.
  6. Rediseñar el uso del espacio para proporcionar barreras naturales.
  7. Mejorar la programación del espacio.
  8. Rediseñar o renovar el espacio para aumentar la percepción de la vigilancia natural.
  9. Superar la distancia y aislamiento.
- (ibidem, p. 290-291, mi traducción).

Uno de los conceptos que fue base para los desarrollos teóricos de la *Criminología Ambiental* fue la teoría de *defensible space* (espacio defendible), que fue desarrollado por Newman, en donde esta también tiene el potencial de ser adaptada para la prevención de la violencia en los centros de trabajo.

De hecho, a partir de esta perspectiva se desarrollaron las prácticas de *crime prevention through enviromental design*.

Defensible space; es un modelo para entornos residenciales que inhibe la delincuencia creando la expresión física de un tejido social que se defiende. Todos los diferentes elementos que se combinan para crear un espacio defendible tienen un objetivo común: un entorno en el que la territorialidad latente y el sentido de comunidad en los habitantes pueden traducirse en la responsabilidad de garantizar un espacio de vida seguro, productivo y bien mantenido. El criminal potencial percibe tal espacio como controlado por sus residentes, dejándole un intruso fácilmente reconocido y tratado. (Newman, 1972, p. 3, mi traducción).

Al respecto de esta teoría, Redondo y Garrido (2013), declaran que “Uno de los desarrollos modernos más conocidos acerca de la relación entre espacio físico y delincuencia correspondió a Newman, en su famosa teoría del espacio defendible. (...). El concepto de Newman de espacio defendible hace referencia a cómo el diseño físico de los ambientes residenciales podría hacerlos menos vulnerables para los delitos. Sus tres conceptos fundamentales son los de: territorialidad, vigilancia natural e imagen y entorno”. (p. 489).

En donde Territorialidad significa que el ambiente físico es susceptible de generar zonas de influencia sobre la conducta de las personas que las transitan. (...). El concepto de vigilancia natural haría referencia al grado en que el diseño físico de un área residencial permite a sus residentes (o a sus agentes), poder supervisarla. (...). Y la imagen y contexto, concebido por Newman como la capacidad que tiene el diseño urbanístico para trasladar los extraños una percepción de unicidad, aislamiento y estigma del espacio territorializado. (...). que se trata de una zona ordenada y controlada, en que sería más difícil realizar un delito. (idem).

En el entorno de trabajo, hay condiciones físicas que pueden causar angustia. Un entorno físico incómodo, debido al calor, el frío, el ruido fuerte, el hacinamiento o mala iluminación, puede causar angustia. Una persona expuesta a estas condiciones que está

experimentando el estrés de otras fuentes también puede ser profundamente afectada por factores aparentemente inocuos. (Capozzoli & McVey, 1996, p. 79, mi traducción).

Al respecto del hacinamiento, aunque estoy consciente que no es lo mismo que densidad, Durkheim (2007), al hablar de esta, asegura que “Cuanto más numerosos son y cuanto de más cerca ejercen su acción unos sobre otros, con más fuerza y rapidez reaccionan; más intensa se hace, por consiguiente, la vida social”. (p. 358).

Clarke y Eck (2008), indican que las explosiones de odio y violencia también pueden surgir de gente sujeta a condiciones extremas de descontento, como por ejemplo, demasiado ruido, empujones o carecer de lugar para sentarse. (p. 227).

Otros investigadores coinciden con lo expuesto anteriormente, Russell (2004), ratifica al respecto que “Muchos estudios, realizados dentro y fuera del laboratorio, han demostrado claramente que factores como el calor, la oscuridad, el ruido, el hacinamiento, los olores, el humo que inhala un fumador pasivo, los iones, etc., pueden hacer más probable que se produzcan comportamientos agresivos”. (p. 154).

Por ejemplo, Di Martino (2003), sustenta que “Los locales sobrepoblados, mal ventilados, sucios y ruidosos experimentan mayores tasas de violencia que los que exhiben buenas características de diseño físico”. (p. 896, mi traducción).

En un artículo publicado por Oldham & Fried's (1983, p. 2-6, mi traducción), *Reacción de los empleados a las características del área de trabajo*, en donde llevaron a

cabo un estudio con 114 empleados de 19 oficinas diferentes, concluyen que los empleados están insatisfechos en sus trabajos cuando se presentan las siguientes características:

- Baja iluminación en el área de trabajo
- Áreas cerradas de trabajo
- Empleados sentados muy cerca de sus compañeros
- Muchos empleados ocupando una misma área de trabajo

Los resultados de este estudio indican que el diseño de las áreas de trabajo, pueden tener implicaciones sustanciales para la forma en que las personas reaccionan en las oficinas. Se necesitan más estudios para identificar otras características de las oficinas que podrían relacionarse con la satisfacción de los empleados, por ejemplo, la distancia real entre un empleado y/o sus compañeros de trabajo. La investigación sugiere que hay relaciones sustanciales entre la proximidad espacial y el gusto por los demás. (ibidem, p. 13).

Dentro de los riesgos Psicosociales relacionados con el entorno en el trabajo, Mansilla (2012), asevera algunas condiciones ambientales de riesgo, y ratifica que:

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico - nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termohigrométrico -temperatura, humedad-, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.), y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos), que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador. (ibidem, p. 14).

### 2.3.3 Provocación

Una subcategoría dentro de la *perspectiva situacional* es la *perspectiva de la provocación*, la cual reconoce que una persona sosegada puede sentirse provocada a responder de forma desagradable, e incluso violenta. La provocación puede provenir en ocasiones de una persona conflictiva que alborota a otros incitándoles hasta que no tienen más opción que pelear o sufrir una humillación. (Agustina, 2012, p. 16).

Los factores que inciden sobre el desarrollo de conductas agresivas en el entorno de trabajo se agrupan en *factores sociales* y *factores situacionales*. En cuanto a los factores sociales, la primera causa que se considera en la manifestación de las conductas violentas sería la provocación. Los actos de violencia son justificados por los agresores como respuesta a provocaciones previas por parte de compañeros. (Luque y Pulido, 2005, p. 27).

Cuando los empleados perciben un trato injusto y continuado como parte del ambiente de trabajo en el que desarrollan sus tareas y por tanto hay un pobre clima organizacional relativo a la justicia, es posible que se originen determinados comportamientos violentos entre los mismos. (Luque y Pulido, 2005, p. 27).

Esto puede deberse a una reacción colectiva ante un ambiente injusto que conduciría a la agresión o a la reacción ante las normas organizacionales que permiten el trato injusto en la organización. (idem).

Los delincuentes que son provocados reaccionan a un conjunto particular de circunstancias ambientales (frustraciones situacionales, irritaciones, presiones sociales y similares), que los inducen a cometer crímenes que de otro modo no habrían cometido. (Wortley, 2011, p. 206, mi traducción).

Sus crímenes incluyen “crímenes de violencia que estallan en el calor del momento; o acciones impulsivas que son cometidas por encima de la tentación, o un fracaso temporal del autocontrol”. (idem).

Clarke y Eck (2008, p. 208), en su libro *60 pasos para ser un analista delictivo*, sustentan que existen 25 técnicas para la prevención situacional del delito, y las agrupa en 5 categorías, orientadas a causar un efecto preventivo: incrementar los esfuerzos para cometer un delito; aumentar los riesgos; disminuir las recompensas; minimizar las provocaciones; y eliminar las excusas. Dentro de la categoría de provocaciones, indica las siguientes:

\* Reducir las provocaciones.

16) Reducir las frustraciones y el estrés.

17) Evitar las disputas.

18) Reducir excitaciones y tentaciones.

19) Neutralizar la presión de los compañeros.

20) Desalentar la imitación.

### 2.3.4 Estrés

Un proyecto de investigación de la *Northwestern National Life*, en los EEUU, concluyó que las personas que tienen altos niveles de estrés en el trabajo son casi dos veces más propensos a volverse violentos que los trabajadores que no están estresados. (Capozzoli & McVey, 1996, p. 44, mi traducción).

Existen otros aspectos situacionales en los centros de trabajo que son generadores de estrés laboral, menciono algunos de ellos:

La supervisión y el control de la productividad del empleado mediante registros electrónicos, que se relaciona con altos niveles de estrés, podrían estar en la base de los comportamientos agresivos y violentos. (Luque y Pulido, 2005, p. 28).

Las horas de trabajo extendidas (extras), reducen los tiempos de descanso, la recreación, y de ejercicio que son importantes en tanto reducir el estrés y aumentar la resistencia física y mental al estrés. El estrés persistente provoca ansiedad y una disminución de la capacidad de interpretar ya sea la naturaleza de las situaciones o las respuestas adecuadas y eficaces a ellos. Sin lugar a dudas, esto afecta a los empleados que deben interactuar con la persona con problemas. (Capozzoli & McVey, 1996, p. 34, mi traducción).

Otro generador de estrés importante en los tiempos modernos, que hay que considerar, de acuerdo a Denenberg & Braverman (1999), es que bajo condiciones de

competencia global donde las zonas horarias ya no importan, muchos empleados también han sufrido una disminución de autonomía al perder el control sobre una función fisiológica básica: el ciclo del sueño. (p. 25, mi traducción).

Y nos señalan que aunque el alcohol y otras drogas han sido destacados como amenazas para el rendimiento laboral, la investigación en fisiología humana está llamando la atención sobre lo que puede ser un peligro más inminente: *la fatiga generalizada*. (idem).

“Los cambios demasiado largos o los períodos de servicio irregularmente programados, advierten los investigadores, pueden alterar el ritmo *circadiano* del cuerpo: las fluctuaciones naturales de la vigilancia que se producen durante el día. El resultado de no tener en cuenta el reloj interno del cuerpo podría ser un deterioro significativo y la susceptibilidad a un error catastrófico”. (idem).

Y este mismo autor, destaca en su obra que:

El riesgo de violencia aumenta cuando una persona con una predisposición a la violencia está sometida al estrés. En el contexto laboral, las formas más graves de estrés generalmente tienen que ver con la pérdida de empleo o de ingresos. Humillación o aislamiento. Las tensiones más potencialmente peligrosas son aquellas que reducen o eliminan los fundamentos del bienestar físico, financiero y social del individuo. El estrés se asocia típicamente con eventos como la pérdida de empleo a mediados o finales de la carrera, lesiones o enfermedades que conducen a una pérdida de auto-estima y problemas domésticos o familiares. (ibidem, p. 143, mi traducción).

Capozzoli & McVey (1996), manifiestan que el conflicto de roles es común en muchos entornos de trabajo, y hay una creciente evidencia de que es una causa principal de angustia y estrés, con frecuencia los empleados perciben que el rol que desempeñan, está en conflicto con las de otros. (p. 79, mi traducción).

Las investigaciones que ha realizado, indican que entre más conflictos de este tipo se presentan, los estados de ánimo parecen ser más negativos. Cuando las personas no están seguras de los roles que se supone desempeñan en sus puestos de trabajo o de los comportamientos que se esperan de ellos en esas funciones, los individuos se vuelven nerviosos y angustiados. (idem).

Respecto al estrés laboral Mansilla (2012), señala que surge, cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.), y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.). (p. 236).

Y asegura que cuando el estrés laboral se presenta de manera recurrente porque el trabajador es sometido a una situación estresante de manera continua, por ejemplo, una presión continua por parte del jefe para que se ejerzan funciones y tareas para las que no se está preparado, se denomina estrés laboral crónico. (ibidem, p. 66).

### 2.3.5 Alcohol y drogas

La relación que existe entre violencia y abuso de sustancias, ha sido sustentada por muchos autores e investigadores, Garófalo (1885-2005), en su obra *La Criminología*, sostiene respecto del abuso del alcohol lo siguiente: “Sin duda que la embriaguez excita fácilmente a los individuos, y es con frecuencia la causa de riñas y querellas; no obstante, sólo los ebrios que tienen un temperamento criminal son los que se vienen a las manos para golpearse y herirse mutuamente, y los que hacen uso del puñal o de la pistola; pues los borrachos no criminales se golpean a puñetazos, sin dar muestras de un odio mortal”. (p. 103).

Al respecto de la relación violencia con alcoholismo, Jiménez de Asúa (1941), afirma que “El alcoholismo crónico influye en la etiología de los crímenes como las restantes taxicománias y crea, no el hombre transitoriamente peligroso, sino una categoría de sujetos en permanente peligrosidad”. (p. 228).

Los resultados de la *Encuesta Nacional de Adicciones, para Drogas Ilícitas*, reportan que del año 2008 al 2011, el consumo de marihuana como el de cocaína refleja un incremento del 20% y 25% respectivamente. Haciendo mención que este, es mayor en la Región Norte. (Cenadic, 2011, pp. 26-30). Y que la edad promedio para el inicio de consumo de drogas, ha bajado. (Cenadic, 2011, p. 55-57).

Sobre la problemática del alcohol, *la Encuesta Nacional de Adicciones para Alcohol*, muestra la misma tendencia de incremento de esta problemática. Con incremento en el consumo, así como el índice de dependencia, destacando que la edad promedio para el inicio de consumo, ha bajado. (Cenadic, 2011-2, p. 23-26 y 33).

Existen muchas evidencias, de que el abuso de algunas sustancias, por consumo o abstinencia, como el alcohol, anfetaminas, inhalantes, estimulantes y cocaína, pueden ocasionar situaciones de violencia interna (entre trabajadores), expondré algunos argumentos que lo confirman.

De acuerdo al DSM-V (2014), los individuos, bajo los efectos del alcohol y las drogas, tienen predisposición a la violencia, ya que el consumo de drogas genera alteración de la mente en el individuo. Los cambios psicológicos o comportamentales desadaptativos (p. ej., agresividad, labilidad emocional, deterioro cognoscitivo, deterioro de la capacidad de juicio, deterioro de la actividad laboral o social), son debidos a los efectos fisiológicos directos de la sustancia sobre el sistema nervioso central y se presentan durante el consumo de la sustancia o poco tiempo después. (p. 485-490).

El consumo de sustancias puede estar asociado a comportamientos violentos o agresivos, manifestados a través de peleas o actos criminales que ocasionan lesiones tanto en el sujeto que utiliza la sustancia como en los demás. Y la intoxicación o abstinencia pueden aumentar también el riesgo de suicidio, la violencia y el comportamiento impulsivo en sujetos con un trastorno antisocial o límite de la personalidad previo. (ibidem, p. 195-197).

Es importante resaltar que la intoxicación por sustancias varía entre los sujetos y depende de la sustancia implicada, dosis, duración o cronicidad de su uso, de la tolerancia del sujeto a los efectos de la sustancia, del tiempo transcurrido desde la toma de la última dosis, de las expectativas por parte de la persona a los efectos de la sustancia y del entorno o lugar en el que la sustancia se ha tomado. Los síntomas y signos de la intoxicación difieren según su consumo sea inmediato, agudo, sostenido o crónico. (ibidem, p. 189).

El abuso de algunas drogas, está demostrado que generan violencia física, como los alucinógenos, anfetaminas, cocaína e inhalantes. Clarke y Eck (2008), también lo expresan de la siguiente forma: “El alcohol y las drogas son favorecedores del delito que reducen las inhibiciones o alteran la percepción y la razón, de modo que los delincuentes son menos conscientes de sus actos ilegales”. (ibidem, p. 235-237).

Dentro de los Trastornos inducidos por sustancias y alcohol, que vienen señalados en el DSM-V (2014), podemos encontrar lo siguientes:

- Los trastornos relacionados con el *alcohol* se asocian a un aumento significativo del riesgo de accidentes, violencia y suicidio. (p. 496).
- Las alteraciones perceptivas y el deterioro del juicio asociados a la intoxicación por *alucinógenos* pueden producir lesiones, violencia física o intentos de «volar» desde lugares altos. (ibidem, p. 530).
- La intoxicación por *sedantes, hipnóticos o ansiolíticos* disminuyen con frecuencia el

apetito, aumentan el comportamiento agresivo y producen nistagmo o ataxia. (ibidem, p. 517).

- Dentro de los síntomas de abstinencia de *cannabis*, en el caso de un cese brusco de un consumo que ha sido intenso y prolongado, puede presentarse irritabilidad, rabia o agresividad. (ibidem, p. 517-518).
- En la intoxicación por *estimulantes*, pueden desarrollarse rápidamente cambios de comportamiento, pudiendo presentarse comportamiento caótico, aislamiento social, y el comportamiento agresivo. (ibidem, p. 563-564).
- Las intoxicaciones repetidas por *feniclidina*, (polvo de ángel), pueden provocar problemas laborales, familiares, sociales o legales. Puede haber violencia, agitación o comportamiento bizarro (p. ej., vagabundeo confusional). La violencia o el deterioro de la capacidad de juicio relacionados con la droga pueden presentarse conjuntamente o bien semejar aspectos del trastorno disocial o el trastorno antisocial de la personalidad. (ibidem, p. 527-529).
- Dentro de las consecuencias funcionales de la intoxicación por alucinógenos, pueden provocar entre otras lesiones, peleas físicas o autolesiones no intencionales. (ibidem, p. 530).

Así pues, la percepción de la población general acerca de la relación entre violencia y uso de drogas no está equivocada. De acuerdo con la *Encuesta Nacional de Seguridad del 2009*, la población atribuye a las drogas el 23% de la delincuencia en nuestro país; y aquellos que han sido víctimas del delito percibieron que los delincuentes estaban más frecuentemente *drogados* que *alcoholizados*. (20% vs. 7%, respectivamente). (ICESI, 2010).

La violencia al interior de las familias se relaciona también con el uso de drogas. Según datos de la última *Encuesta Nacional de Adicciones, 2008*, la proporción de personas que reportan que la pareja le golpeó en una discusión o conflicto es mayor entre los que consumen drogas, particularmente en el caso de las mujeres. La frecuencia con la que ocurren estos problemas es más importante para drogas que para alcohol, a pesar de que la prevalencia de alcohol es mucho más elevada.

Diversos autores, coinciden en relacionar el abuso de sustancias y alcohol con incremento en la propensión de la violencia, mencionaré algunos de ellos.

Marchiori (1990), manifiesta que “La personalidad dependiente, con un síndrome de toxicomanía está muy relacionada a aspectos criminológicos, especialmente por la inestabilidad emocional que manifiesta, la desinhibición en sus relaciones con los demás y el progresivo deterioro psíquico y social”. (p. 147).

Se calcula que el consumo de alcohol, está involucrado en alrededor de 10,000 asesinatos anualmente en los Estados Unidos. Se conoce, que el consumo excesivo de alcohol reduce las inhibiciones y afecta el juicio, estos efectos aumentan la probabilidad de un comportamiento violento como los actos de robo, hurto y atraco. (Berger, 1989, p. 20, mi traducción).

Sobre esta misma situación, Sanmartín (2004), resalta que el abuso de alcohol y de drogas correlaciona de forma muy significativa con la violencia. En donde, el alcohol está presente en más del 50% de los casos de violencia contra la mujer en el mundo. Y sobre las

drogas, nos explica que el crecimiento del consumo de las drogas, es alarmante. Y que no sólo la consecución de la dosis puede llevar al drogodependiente a obrar violentamente. Ya que hay drogas psicoactivas que ejercen una gran influencia sobre el equilibrio de nuestro sistema neurotransmisor. (p. 39-40).

El abuso de sustancias, tiene un efecto devastador sobre las propias percepciones y procesos de pensamiento, por lo que el estado de ánimo y el comportamiento se vuelven impredecibles. Es claro que el alcohol o las drogas juegan un papel importante en la violencia en el trabajo. Muchos perpetradores han tenido una dependencia de drogas o alcohol, así como muchos de los empleados de los centros de trabajo, dependen de las drogas y el alcohol, hoy en día. (Capozzoli & McVey, 1996, p. 44, mi traducción).

Berger (1989), aclara que el consumo de cocaína en los Estados Unidos, es una de las principales preocupaciones a nivel nacional en cuanto al abuso de sustancias, en donde alrededor de 12 millones de personas, son usuarios regulares de esta droga. Y resalta que la Cocaína en todas sus formas de aplicación, a menudo incita a una conducta agresiva y a la paranoia. (p. 24-30, mi traducción).

Confirma que el consumo de crack, que es derivado de la cocaína, ocasiona comportamientos impredecibles, y está relacionado con una alta cantidad de incidentes violentos y homicidios. También hace mención, que los alucinógenos causan alucinaciones, que pueden ocasionar que pueden conducir al usuario a hacerse daño a sí mismo o infligir daño a los demás. (idem)

Kandel (2003), asevera que los estimulantes más comunmente asociados con la violencia, son la cocaína y el crack de cocaína. (p. 121, mi traducción). Y agrega que el alcohol es una droga que sin duda se ha relacionado con el comportamiento agresivo y la violencia. Debido a que es legal, ampliamente disponible, y socialmente aceptable (incluso deseable), sostiene que el alcohol es la droga más comúnmente usada y abusada en los Estados Unidos. (ibidem, p. 119).

De igual manera, Marchiori (2013), expresa que “en los individuos con una dependencia a estimulantes se observa síntomas de hiperactividad, irritabilidad, violencia, reaccionan muy impulsivamente, se deterioran paulatinamente los valores sociales, familiares”. (p. 51, mi traducción).

El abuso de sustancias es otro importante problema social a menudo vinculado a la violencia. Se ha observado cómo el abuso de sustancias en las personas puede provocar hiperreactividad del sistema nervioso que puede dar lugar a la agresión impulsiva. (Flannery, 1995, p. 56, mi traducción).

Medina Mora, Robles y Real (2011), hacen hincapié en que existe una asociación importante entre el consumo del alcohol y la conducta violenta cuando las normas sociales favorecen el consumo excesivo por parte de los hombres y toleran conductas agresivas bajo sus efectos. Y que se ha documentado, cómo a mayor intensidad de la violencia, se incrementa la participación del alcohol; en donde, en el 8% en el caso de la violencia verbal, en el 26% de la violencia que incluye golpes y en 52% de ocasiones en que se forzó a tener sexo. (p. 15-16).

Respecto al abuso de sustancias, agrega que un factor importante para la manifestación de la violencia son las drogas ilícitas, y que se sabe que la proporción de personas que se involucran en conductas antisociales tales como riñas, peleas, robo o uso de armas, es mayor entre los usuarios de drogas que entre los no usuarios. (ibidem, p. 18-26).

Respecto a los consumidores de marihuana, a pesar de que no existen argumentos de relación de violencia con consumidores de esta droga, hacen la observación de que cuando se analiza la gravedad de la conducta antisocial, se observa que quienes limitan el uso a la marihuana cometen más actos antisociales que quienes no consumen drogas. Quienes limitan el uso a la marihuana cometen menos actos antisociales que los usuarios de otras drogas. (idem).

Y cuando se analizan los resultados de usuarios de cocaína y metanfetaminas resulta claro que incurren en más conductas antisociales que los usuarios de otras drogas. Y concluyen que son los consumidores de metanfetaminas e inhalables, los que con mayor frecuencia han reñido, vendido drogas, robado y utilizado armas. (idem).

Palacios (2012), al explicar que en el lenguaje de la criminología clínica, se entiende por factor criminógeno, a la causa eficiente de la conducta antisocial, hace mención que la ingesta de alcohol ejemplifica un factor preparante, debido a que la ebriedad provoca que el individuo pierda la capacidad de reflexión y disminuyan sus frenos inhibitorios. (p. 42).

El alcohol y ciertas drogas alteran al individuo, y pueden crear paranoia y producir un comportamiento agresivo. Aunque algunos medicamentos son más peligrosos que otros, la mayoría de ellos tienen la capacidad de interferir dramáticamente con la capacidad de razonamiento, con la inhibición social y con la capacidad de distinguir lo incorrecto de lo incorrecto. El resultado es que un individuo que puede haber sido normal, es empujado al extremo. (Baron, 1993, p. 26, mi traducción).

Por último sobre este tema, y con la finalidad de destacar algunos ejemplos estadísticos de lo anterior, Wortley (2011), declara que la mayoría de las investigaciones sobre la relación entre el abuso de sustancias y la delincuencia se ha centrado en la violencia. (p. 84, mi traducción).

Y nos hace saber que la investigación ha demostrado consistentemente que el abuso de sustancias está involucrado en una alta proporción de crímenes violentos. Y nos pone los siguientes ejemplos:

Las estadísticas de Australia (Dearden y Payne, 2009), Inglaterra y Gales (Kershaw et al, 2008), y los EE.UU. (US Department of Justice, 2009), indican que en aproximadamente la mitad de todos los delitos violentos el autor estaba usando alcohol en el momento del delito, mientras que en un quinto a un tercio de los casos el perpetrador estaba usando algún otro tipo de droga. Para nuestros propósitos, la violencia que se produce como resultado directo de los efectos farmacológicos del abuso de sustancias debe distinguirse de la violencia asociada con disputas en el tráfico de drogas ilegales o con las actividades de los usuarios para obtener dinero para comprar drogas. (idem).

## 2.4 Costos

Las consecuencias de la violencia en los Centros de Trabajo, no sólo afectan a las personas, sino también a la organización. Paludi, Nydegger & Paludi Jr. (2006), aseguran que cuando se calcula los costos de la violencia en los centros de trabajo, es difícil estimar los costos directos e indirectos. (p. 28, mi traducción).

De acuerdo con Berrios y López (2005), los costos de la violencia en el trabajo pueden desembocar en un mayor absentismo y rotación de personal y un descenso del rendimiento y la productividad, no sólo de las víctimas sino también del resto de compañeros que, aunque no sufran directamente el problema, se encuentran inmersos en un clima laboral negativo. (p. 10).

Algunas otras consecuencias de la violencia, que se tiene en los centros de trabajo son el incremento en los gastos de seguridad, pérdida de productividad, pérdida de tiempo, costos médicos y atención psicológica para los empleados. (Baron, 1993, p. 93, mi traducción).

La *American Society for Industrial Security* (ASIS, 2012), manifiesta que cientos de miles de dólares por incidente pueden perderse en la productividad del grupo de trabajo debido al ausentismo, licencia por enfermedad, disminución del ritmo de trabajo, distracción de la gerencia y del trabajador, y la interrupción general que puede seguir a la violencia en el lugar de trabajo. (p. 361, mi traducción).

En donde los costos para tratar lesiones, no deben ser ignorados, ya que pueden representar un costo considerable, ya que el tratamiento de una sola lesión relacionada con la violencia puede costar fácilmente decenas de miles de dólares. (idem).

De acuerdo a Hirigoyen (2014), las bajas por enfermedad aumentan considerablemente cuando hay violencia en el trabajo. Y señala que de acuerdo al informe de la OIT, el 35% de los trabajadores expuestos a violencia física se ausentaron del trabajo, así como el 34% de las víctimas de acoso moral y el 31% de las de abuso sexual, frente a una media del 23% de los trabajadores en general. (p. 120-121).

“Con frecuencia se subestiman los costos de la violencia. En efecto, la violencia en el trabajo no solamente tiene efectos inmediatos en la víctima, sino que se extiende hacia otras personas, la empresa y toda la sociedad”. (idem).

La *Organización Mundial de la Salud*, (OMS, 2003), señala que la violencia en el lugar de trabajo trastorna de inmediato, y a menudo por tiempo prolongado, las relaciones interpersonales y el ambiente laboral en su totalidad. Entre los costos de este tipo de violencia cabe resaltar:

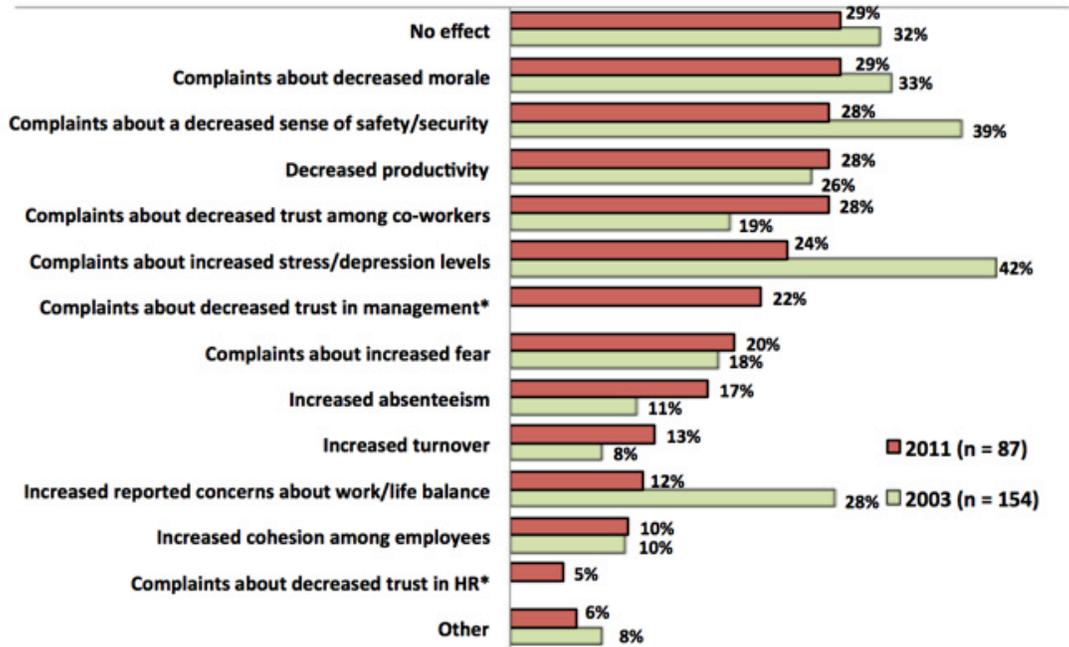
- Los costos directos, que provienen entre otras cosas, de: accidentes; enfermedades; discapacidad y muerte; ausentismo; reconstrucción del personal.

- Y los costos indirectos, que incluyen: la disminución del rendimiento en el trabajo; descenso de la calidad de los productos o el servicio y una producción más lenta; disminución de la competitividad.
- Y otros costos más intangibles, como: daño a la imagen de la institución; la disminución de la motivación y la moral de los empleados; el deterioro de la lealtad a la institución; niveles inferiores de creatividad; un ambiente que no propicia el trabajo. (p. 19).

Los resultados de un estudio realizado por la *Society for Human Resource Management* (SHRM, 2012), proporcionan información adicional sobre los costos de la violencia en el lugar de trabajo, (Figura 2.3).

Resultando que los tres costos más comunes asociados con la violencia en el lugar de trabajo fueron el tiempo / gasto de manejo (55%), la pérdida de productividad (37%), y los costos de reemplazo de personal resultantes de la rotación causada por el incidente (34%). (p. 3, mi traducción).

**In your opinion, how have incidents of violence in your workplace affected the employees in your organization?**



*Note: Only respondents whose organizations had experienced an incident of workplace violence were asked this question. Percentages do not total 100% due to multiple response options. An asterisk (\*) indicates response choice was not available in the 2003 survey. Workplace Violence ©SHRM 2012*

Figura 2.3

Paludi, Nydegger & Paludi Jr. (2006), sustentan que cuando se trata de calcular los costos de la violencia y agresión, es muy difícil de estimar los costos directos e indirectos, así como otros costos ocultos que nunca lograremos conocer. (p. 28, mi traducción).

Capozzoli & McVey (1996), llevan a cabo una clasificación de los costos entre primarios, y secundarios. Esta clasificación es similar a la de la OMS, pero más explícita (p. 44, mi traducción).

### **Costos primarios:**

- Los costos médicos, que pueden ser físicos o psicológicos, para los empleados que fueron víctimas que reclaman reembolso económico por lesiones, asesoría psicológica y gastos funerales.
- Pérdida de productividad, durante el tiempo de inactividad durante y después del evento, o para sustituir a los empleados que no regresan después del evento, o el tiempo necesario para reparar o reemplazar el equipo.
- Daños a la propiedad, instalaciones y equipos destruidos o dañados y el costo de la propiedad privada perdida o dañada de las víctimas.
- Pérdidas de ventas durante y después del evento, debido a que los clientes temen visitar las instalaciones.
- Honorarios legales, para la defensa de demandas de víctimas y cualquier juicio adverso contra la empresa.

### **Costos Secundarios:**

- Costos médicos para los empleados no directamente involucrados pero que sufren efectos directamente atribuibles al evento.
- Pérdida o disminución de la productividad de las víctimas y compañeros de trabajo debido al miedo residual, ira o el resentimiento entre los participantes, entre sus seguidores, o por parte de los testigos, que pueden dañar la integridad y la eficiencia de las operaciones en el futuro.

- Implementación de medidas preventivas, que requieren nuevos procedimientos, personal o equipo de seguridad adicional que pueden ser necesarios para inhibir o prevenir situaciones similares en el futuro.

Di Martino (2003), en su obra de *Violencia relacionada con el trabajo*, indica un panorama muy general pero completo de cuales son los costos relacionados con la violencia en los centros de trabajo:

La violencia causa una interrupción inmediata y a menudo a largo plazo en las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y el entorno de trabajo en general. Los factores de costo incluirán costos directos como los derivados del absentismo, la rotación, los accidentes, la enfermedad, la discapacidad y la muerte; Y los costos indirectos, incluyendo la disminución de la funcionalidad, el desempeño, la calidad y la producción oportuna y la competitividad. (p. 890-891, mi traducción).

Al hablar del tema de costos de la violencia, Baron (1993), explica que cuando ocurre violencia en el lugar de trabajo, el costo en términos humanos se extiende mucho más allá de la pérdida inmediata de vidas, o de las heridas que esta pueda provocar y del sufrimiento humano. La violencia también representa considerables costos para la empresa, y confirma algunos de ellos:

- Seguridad
- Reparación y limpieza de edificios
- Interrupciones de negocio con clientes
- Pérdida de productividad
- Tiempo de trabajo perdido
- Rotación de empleados

- Continuación salarial para los que están lesionados o traumatizados
- Empleados productivos que abandonan o renuncian a su trabajo
- Incremento de las reclamaciones de indemnización de los trabajadores
- Aumento de las reclamaciones médicas
- Aumento en las primas de seguros
- Cuotas de abogado, atención médica y atención psicoanalítica para los empleados actuales

(Baron, 1993, p. 68, mi traducción).

## 2.5 Evaluación de los riesgos

Dentro de las propuestas que se pueden implementar para prevenir el riesgo de violencia, es importante iniciar con un programa de evaluación del riesgo de violencia, el cual debe abordar una variedad de comportamientos en el lugar de trabajo.

Las políticas y programas que tratan sobre la conducta inadecuada en el lugar de trabajo, incluyendo el acoso, la intimidación y la discriminación, deben ser vistos como relacionados con el programa de evaluación del riesgo de violencia porque en algunos casos tales comportamientos son signos de alerta temprana que pueden conducir a la violencia. Otros comportamientos que caerían directamente en un programa de evaluación del riesgo de violencia incluyen amenazas orales o escritas, asaltos, acecho, sabotaje o vandalismo y homicidio. (ASIS, 2012, p. 361, mi traducción).

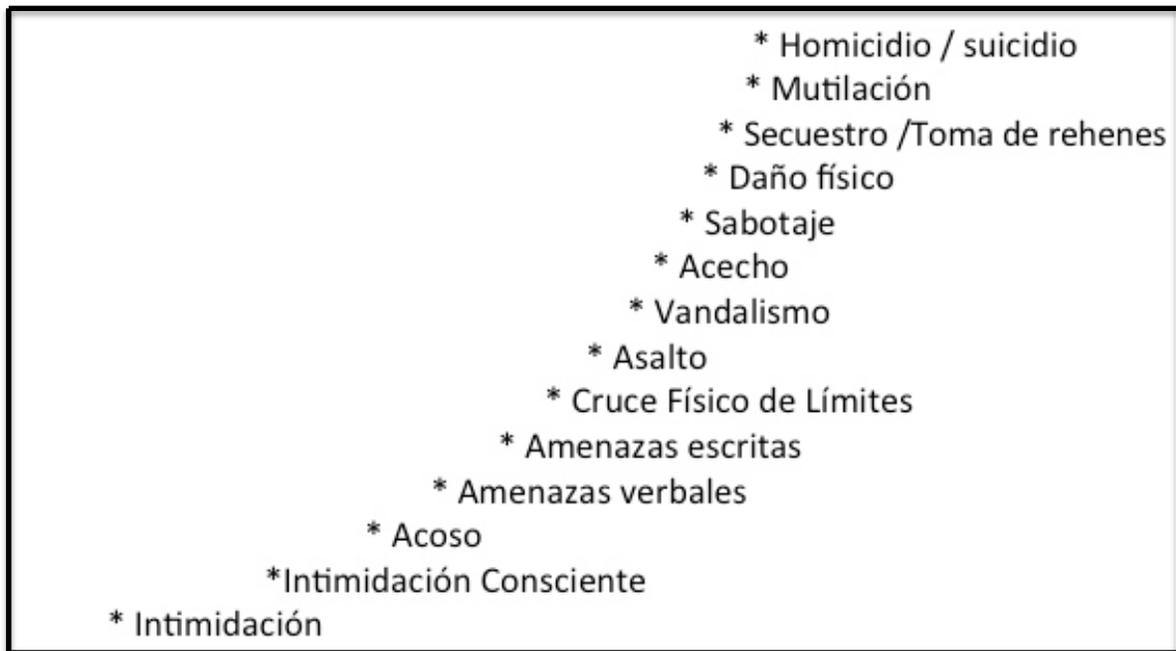
Broder (1984), sustenta que “El análisis de la evaluación de riesgos es un enfoque racional y ordenado y una solución integral para la identificación de problemas y la determinación de probabilidades. También es un método para estimar la pérdida anticipada o esperada de la ocurrencia de algún evento adverso”. (p. 2, mi traducción).

Y agrega que no es una ciencia exacta, por lo que el resultado de este análisis no pasa de ser una estimación. Aunque, la mayoría de los cuestionamientos de los posibles riesgos de seguridad de un centro de trabajo, se podrán determinar mediante un análisis detallado de la evaluación de riesgos. (idem).

Calhoun & Weston (2001), destacan en su libro que el comportamiento violento comienza con un disgusto general con un negocio o una persona, y esta situación, tiene la probabilidad de ir escalando, en donde después se podrá observar intimidación verbal, amenazas verbales generales, amenazas verbales específicas, amenazas escritas, violencia física contra la propiedad, acecho, violencia física contra personas sin uso de armas y finalmente violencia física contra personas con uso de armas. (p. 66, mi traducción).

Agregan, que en cualquier caso individual, el agresor podría exhibir uno o más de estos comportamientos, escalándolos o descalificándolos con el tiempo. En donde cada comportamiento va escalando, e implica un comportamiento más serio. Todo el proceso que conduce a la violencia física puede ocurrir dentro de un período corto si hay suficientes factores influyentes en su lugar. (idem).

Se muestra gráficamente una posible curva escalonada, (Figura 2.4), que fue el resultado de una investigación que realizó James S. Cawood, CPP, en donde intentó identificar un consenso entre los profesionales de la evaluación del riesgo de violencia con respecto a su clasificación de los comportamientos de el agresor por la intensidad emocional percibida. (Calhoun & Weston, 2001, p. 60, mi traducción).



A Theoretical Behavioral Escalation Curve for Emotion-Based Violence  
 (Calhoun & Weston, 2001, p.60, mi traducción).

Figura 2.4

De acuerdo a Baron (1993), la violencia en los centros de trabajo, toma varias formas, y esta va escalando de nivel. A continuación, señalamos los tipos de violencia que Baron describe, y como, estos pueden ir escalando en agresividad, por lo cual es oportuno detectar los actos de violencia desde un inicio, para evitar que se agraven. (p. 31, mi traducción).

**Nivel Uno:**

- Se niega a cooperar con el supervisor inmediato
- Propaga rumores y chismes para perjudicar a otros
- Constantemente discute con compañeros de trabajo

- Se muestra hostil hacia clientes y compañeros
- Constantemente maldice a otros
- Hace comentarios sexuales no deseados

**Nivel Dos:**

- Discute cada vez más con clientes, vendedores, compañeros y administradores
- Se niega a obedecer las políticas y procedimientos de la empresa
- Sabotajes a equipo y roba propiedad por venganza
- Verbaliza que desea herir o lastimar a compañeros de trabajo y/o administradores
- Envía notas sexuales o violentas a compañeros de trabajo y/o administradores

**Nivel tres:**

Frecuentemente muestra ira o enojo intenso como resultado de:

- Recurrentes amenazas suicidas
- Recurrentes peleas físicas
- Destrucción de la propiedad
- Utilización de armas para perjudicar a otros
- Amenaza de asesinato, violación y/o incendio provocado

Pulido y Luque (2005, p. 46-47), resaltan en su artículo *Violencia y agresión en el trabajo*, que la prevención de la violencia debe ajustarse a la probabilidad y severidad potencial del riesgo, ya que no todos los ambientes de trabajo presentan el mismo nivel de riesgos. Y aseveran que independientemente de las relaciones multinivel que pueden establecerse, cabe señalar tres niveles de análisis: individual, organizacional y extra-organizacional.

En el primer nivel, destaca que la evaluación se dirige al individuo en donde se intenta determinar principalmente su propensión a las acciones violentas y los cambios de conducta ante situaciones potencialmente estresantes. Y en el siguiente nivel, el organizacional se establece el nivel de riesgo a partir del análisis de factores organizacionales, teniendo en cuenta las percepciones de los empleados y analizando índices duros relativos a la violencia y agresión en las organizaciones. Y por último, también debe recogerse el nivel de riesgos presentes en los entornos.

Y resaltan algunos de ellos:

- Tiene pocos intereses o ninguno.
- Tiene una historia de violencia.
- Tiene un sentimiento de frustración o fracaso referente a su padre.
- Ha trabajado para la organización en alguna ocasión.
- Ha perdido su trabajo o percibe que podría perderlo en breve.
- Ha sido despedido de una forma insensible.
- Encuentra su identidad en su trabajo.
- Tiene una historia de problemas personales, conflictos con compañeros, supervisores o ambos.
- Es un solitario sin familia.
- Puede encontrarse bajo una situación estresante como un divorcio o la muerte de algún familiar.
- Le gustan mucho las películas, libros y programas de televisión violentos.
- Tiene dificultad para aceptar la autoridad.
- Viola las políticas y reglas de la organización repetidamente.
- Tiene una tendencia a culpar a otros de sus problemas (los externaliza).
- Amenaza a los compañeros o supervisores.
- Puede tener una historia de abuso de sustancias o problemas mentales (receloso, paranoide).

- Tiene una historia de depresión, paranoia y violencia o encuentros con violencia.
  - Trabaja en una organización con un estilo de dirección autoritario.
  - Tiene experiencia militar.
  - Percibe rápidamente la injusticia.
  - Está lleno de resentimientos relacionados con el trabajo.
  - Tiende a intimidar a sus supervisores, a ignorar las reglas y a mantener unos niveles de ejecución óptimos.
- (ídem).

Pulido y Luque (2005, p. 50), también destacan algunos procesos organizacionales y situaciones de trabajo que deben tomarse en cuenta para evaluar el riesgo, entre ellos confirman los siguientes:

**Lista de chequeo para procesos**

Cultura y función organizacional  
 Participación  
 Desarrollo de carrera y estatus  
 Rol en la organización  
 Contenido del trabajo  
 Carga y ritmo de trabajo  
 Tiempo de trabajo  
 Relaciones interpersonales  
 Interacción hogar-trabajo  
 Formación

**Lista de chequeo para situaciones**

Trabajo realizado aisladamente  
 Trabajo y contacto con el público  
 Trabajo con bienes materiales valiosos y manejo de dinero  
 Trabajo con gente problemática  
 Trabajo en ambientes potencialmente peligrosos  
 Trabajo en condiciones de vulnerabilidad especial

Dentro de los programas de evaluación de riesgos, es importante considerar las observaciones que lleva a cabo la *American Society for Industrial Security* (ASIS, 2012), al

respecto de ciertos problemas con los que la empresa se puede enfrentar al realizar su programa de evaluación:

- (1) Recursos limitados de aplicación de la ley para responder a la violencia potencial en el lugar de trabajo;
- (2) Experiencia legal limitada pero creciente en la gestión de la violencia en el lugar de trabajo;
- (3) Número limitado de expertos defendibles en las psicopatologías y comportamientos asociados con la violencia;
- (4) Número limitado de empresas de seguridad que entienden los límites de su papel y son capaces de proporcionar el amplio espectro de respuestas necesarias. En donde muchas personas no cualificadas y compañías reclaman experiencia en la evaluación y gestión del riesgo de violencia.  
(p. 362, mi traducción).

Baron (1993), al respecto de las señales de advertencia de violencia en centros de trabajo, mantiene que raramente son muy evidentes, aunque agrega que por lo general se presenta más de una, aunque normalmente no se exhiben de forma abierta y agresiva. (p. 52, mi traducción).

Y nos proporciona una lista de señales de advertencia que sugiere que sea revisada y ampliada a medida que aumenten los estudios de caso, pero afirma que es un buen comienzo y representa a los desencadenantes de la violencia.

Destaca los siguientes:

1. Problemas de asistencia.
  2. Impacto en el tiempo del supervisor. (absorbe mucho tiempo del supervisor).
  3. Disminución de la productividad.
  4. Patrones de trabajo inconsistentes.
  5. Excusas relaciones en el trabajo.
  6. Problemas de concentración.
  7. Rechazo a equipo de seguridad.
  8. Mala salud e higiene.
  9. Cambios inusuales de comportamiento.
  10. Fascinación con armas de fuego u otras armas.
  11. Evidencia de uso posible de drogas o abuso de alcohol.
  12. Evidencia de un grave estrés en la vida periódica del empleado.
  13. Excusas continuas / culpar a otros.
  14. Depresión injustificada.
- (ídem).

De acuerdo a Denenberg & Braverman (1999), la prevención eficaz de la violencia depende, por lo tanto, de la capacidad del entorno social o institucional, en este caso el lugar de trabajo, para reconocer las señales de advertencia y mediar el efecto del estrés sobre un individuo en riesgo. En donde en algunos casos, el propio lugar de trabajo puede ser la fuente del estrés, por lo que la modificación de la configuración del entorno laboral, puede ser particularmente crucial para alterar el resultado. (p. 144-149, mi traducción).

Y agrega que un enfoque más eficaz sería capacitar a los gerentes para reconocer signos o señales de angustia en trabajadores, como un complemento a un sistema bien planificado para una respuesta temprana a crisis inminentes. Los gerentes también podrían

ser alertados de la importancia de las *señales de advertencia*, cambios en el estado que podrían significar respuestas violentas. (ídem).

Este mismo autor, también nos plantea algunas de las señales de advertencia que debe la gerencia estar alerta, para detectar los riesgos de violencia antes de que se presenten, asevera que el determinar si un empleado representa un peligro para el lugar de trabajo representa un desafío significativo. (ibidem, p. 156, mi traducción).

Por lo que es necesario comprender al individuo y al contexto en el que se hizo la supuesta amenaza. Entre las preguntas que deben ser respondidas están:

- ¿Se ha expresado una intención de daño o un plan?
  - ¿Tiene el empleado los medios para llevar a cabo la amenaza?
  - ¿Ha mostrado o practicado el empleado con un arma?
  - ¿Se ha hablado de armas o bombas?
  - ¿Cuál es el récord de disciplina por mala conducta?
  - ¿Hay déficits de desempeño documentados?
  - ¿Ha habido reclamaciones por discapacidad médica?
  - ¿Hay agitación en la vida personal del empleado?
  - ¿Ha considerado hacerse daño o intentado hacerlo?
  - ¿Ha habido cambios significativos en el lugar de trabajo?
  - ¿Hay una cuestión de moral o quejas persistentes sobre la unidad de trabajo?
- (ídem)

Respecto al cómo proceder para disminuir los riesgos de que se presente violencia en los centros de trabajo, Berrios y López (2005), plantean lo siguiente:

Las estrategias para prevenir y solucionar el problema de la violencia en el trabajo no sólo deben ir encaminadas a modificar ciertas actitudes y comportamientos personales inadecuados a través de la reestructuración cognitiva, el entrenamiento en habilidades sociales, el desarrollo de la inteligencia emocional, la inoculación al estrés, el entrenamiento en solución de problemas (...), sino que también es necesario diseñar programas de desarrollo organizacional encaminados a conseguir un doble objetivo: creación de una cultura organizacional con normas y valores contra la violencia y establecimiento de políticas de personal con directrices claras para las interacciones sociales positivas y el logro de un clima psicosociolaboral positivo caracterizado por la confianza, compromiso y cooperación entre los miembros de la organización. (p. 10-11).

Respecto a la selección de personal, Lombardi (1996, p. 415, mi traducción), nos señala que la primer línea de defensa para la detección de riesgos, es el formulario de solicitud, en donde debemos tener en cuenta lo siguiente:

1. Tener en cuenta que el 42 por ciento de todos los solicitantes mienten.
2. Buscar brechas en el tiempo, entre los trabajos.
3. Verificar el empleo anterior.
4. Revisar las referencias.

En segundo lugar, agrega que se debe prestar atención a las entrevistas, realizando preguntas abiertas por dos entrevistadores separados, por ejemplo:

- Patrón favorito vs. peor jefe. (¿cuál fue descrito con más entusiasmo?).
  - ¿El candidato acepta la responsabilidad de los errores que ha cometido en su vida?
  - ¿Hay cosas que los patrones anteriores podrían haber hecho mejor?
  - ¿El solicitante hizo alguna sugerencia para ellos?
  - ¿Qué podría haber hecho el último empleador para evitar que el solicitante se vaya?
- (ídem).

Nos señala que en tercer lugar, las pruebas se pueden utilizar para detectar la función frente a la disfunción. Y el cómo una persona se relaciona con los demás es importante en su relación con la violencia. Y por último, se debe tener un historial criminal completo en cualquier empleado nuevo. (ídem).

## 2.6 Tipología

Todavía no se puede observar una unificación de criterios para el uso de las palabras *agresión* y *violencia*, en lo que respecta a los centros de trabajo, por lo tanto, en el presente capítulo se utilizarán ambas palabras indistintamente.

“La variedad de comportamientos que pueden ser cubiertos bajo la rúbrica general de violencia en el trabajo es tan grande, la frontera con comportamientos aceptables es a menudo tan vaga y la percepción en contextos y culturas diferentes, de lo que constituye violencia es tan diversa que se convierte en algo significativo. Es un desafío para describir y definir este fenómeno”. (Di Martino, 2003, p. 885, mi traducción).

“La violencia comprende un amplio rango de conductas que varían en su nivel de intensidad. En un extremo se sitúan conductas de una intensidad muy baja como son las amenazas verbales; situándose los asesinatos, como conducta violenta extrema, en el polo opuesto; los ataques físicos sin un resultado de muerte se consideran conductas de intensidad moderada”. (Pulido y Luque, 2005, p. 42).

Jiménez de Asúa (1958-2003), manifiesta en su obra *Teoría del Delito*, lo siguiente:

En los fallos más recientes se ha insistido equivocadamente en reducir el concepto de agresión a un ataque físico contra la persona, sea actual o inminente. Así se dice que debe ser “acometimiento material, efectivo o en inminencia notoria de producirse” (sentencias del 27 de febrero y 19 de noviembre de 1947); o que debe envolver “un riesgo para su vida o integridad personal”. (p. 216).

La *California Division of Occupational Health and Safety* (Cal/OSHA, 1995, p. 2, mi traducción), cuenta con una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia, y sostiene que los eventos de violencia en los centros de trabajo, pueden ser divididos en 3 tipos.

- Violencia Tipo I: La persona o personas que llevan a cabo el acto violento, no tiene relación laboral con el centro de trabajo. Normalmente se relaciona con un robo, asalto u otro acto criminal similar.
- Violencia Tipo II: La persona o personas que llevan a cabo el acto violento, no tienen relación laboral con el centro de trabajo, pero provee

o recibe algún tipo de producto o servicio con el centro de trabajo. El victimario normalmente es un cliente, proveedor, paciente, etc.

- Violencia Tipo III: La persona o personas que llevan a cabo el acto violento, tienen relación laboral en el centro de trabajo, pudiendo ser un empleado o ex-empleado, un compañero, supervisor o gerente la víctima o el victimario.

Sennewald & Tsukayama (2006), sostienen que hay una Violencia tipo IV, que es aquella violencia por personas que tienen una relación personal con un trabajador, pero que no pertenece o trabaja en el centro de trabajo. (p. 300-301, mi traducción).

La violencia tipo III y tipo IV, es un tipo de violencia dirigida hacia una persona u objetivo, ya que fue seleccionada por el agresor para ejercer la violencia. Ha este tipo de violencia se le conoce como *Violencia dirigida*, y es el tipo de violencia que con frecuencia exhibe una serie de señales de advertencia, que oportunamente pueden ser detectadas y evaluadas, y le da a los responsables del centro de trabajo la oportunidad de prevenir una situación violenta que tenga consecuencias. (ídem).

También se le conoce como *violencia predatoria*, que es la violencia planeada, decidida y sin emociones. En donde el agresor se involucrará en un comportamiento similar al de la caza de la (s) víctima (s), y puede proporcionar pistas sobre las intenciones, métodos y objetivos antes de un ataque real. (ídem).

En el presente estudio, se estudiará la violencia tipo III, de acuerdo a la clasificación de la *California Division of Occupational Health and Safety*, la que se presenta entre empleado o ex-empleado, un compañero, supervisor o gerente.

El interés de abordar este tipo, es el de poder relacionar la violencia con los aspectos situacionales y aspectos ambientales del centro de trabajo. En el entendido de que los primeros dos tipos de violencia espresados, son del tipo de: *Violencia relacionada con el centro de Trabajo*, y la violencia tipo III es: *Violencia en el Centro de Trabajo*, que también se le llama *Violencia Interna Laboral*.

De acuerdo a Kuotsai (1999), declara que “Si bien hay muchos casos de violencia externa en el lugar de trabajo, especialmente en los casos contra los organismos públicos y los empleados, la mayoría de los casos de violencia en el lugar de trabajo se consideran generalmente como violencia interna”. (p. 260, mi traducción).

Sobre este tipo de *Violencia Interna Laboral*, Mansilla (2012), establece la distinción sobre este tipo de agresión:

- Agresión verbal: utilizar un vocabulario soez, insultar, gritar despectivamente, lenguaje corporal provocador o agresivo que expresa intimidación o desprecio.
- Agresión verbal grave: amenazar gravemente al trabajador, amenazar a los familiares, etc.

- Agresión física: realizar intentos para golpear, empujar, amenazar con algún objeto, escupir, etc.
- Agresión física grave: romper el mobiliario, lanzar objetos con intención de hacer daño, tirar al suelo a alguien, morder, arañar, golpear, dar patadas, dar cabezazos, etc. (p. 169).

Luque y Pulido (2005), en su artículo de *Agresión, violencia y comportamiento organizacional*, destacan lo siguiente:

En el análisis de la agresión y la violencia en los contextos de trabajo que realizan Newman y Baron (1998), se define la violencia como aquellos actos extremos que implican ataque físico. Por su parte, la agresión se refiere a los esfuerzos en dañar al otro con quien se trabaja o se ha trabajado. Esta distinción, que propicia un análisis más específico de la agresión y la violencia, no implica que en cualquier caso se esté ante comportamientos caracterizados por la intención de dañar al otro. En el caso de la violencia ese daño se manifestaría finalmente a través de ataques físicos. Por su parte, la agresión hace referencia a comportamientos más sutiles que el ataque físico. (p. 25).

Denenberg & Braverman (1999), resaltan que para entender la Violencia Interna en el Centro de Trabajo, es necesario mirar al individuo en el contexto del sistema en el que su comportamiento está ocurriendo. Aseveran que la violencia de tipo III en el lugar de trabajo en la cual un empleado o ex empleado actúa de manera amenazadora o destructiva hacia sus compañeros, superiores o la propiedad del lugar de trabajo, es siempre el resultado de la interacción de individuos propensos a la violencia y un sistema que los provoca y permite que sus proclividades se manifiesten. (p. 141, mi traducción).

Hacen mención que desafortunadamente, hay una tendencia a centrarse en sólo uno de estos elementos, el empleado. Antecedentes del comportamiento de un empleado o la historia de la violencia son elementos cruciales, pero no son la imagen completa. Es necesario examinar los factores contextuales, especialmente en una organización propensa a la crisis. (ídem).

Los resultados de un estudio realizado por la *Society for Human Resource Management* (SHRM, 2014), a 77 empresas en los Estados Unidos (Figura 2.5), confirman que los tipos más frecuentes de eventos investigados incluyeron amenazas verbales, en donde el 55% de las empresas, se presentaron comportamiento anormal en sus centros de trabajo en el 48%, y problemas de intimidación a empleados en el 33% de las empresas. (p. 4, mi traducción).

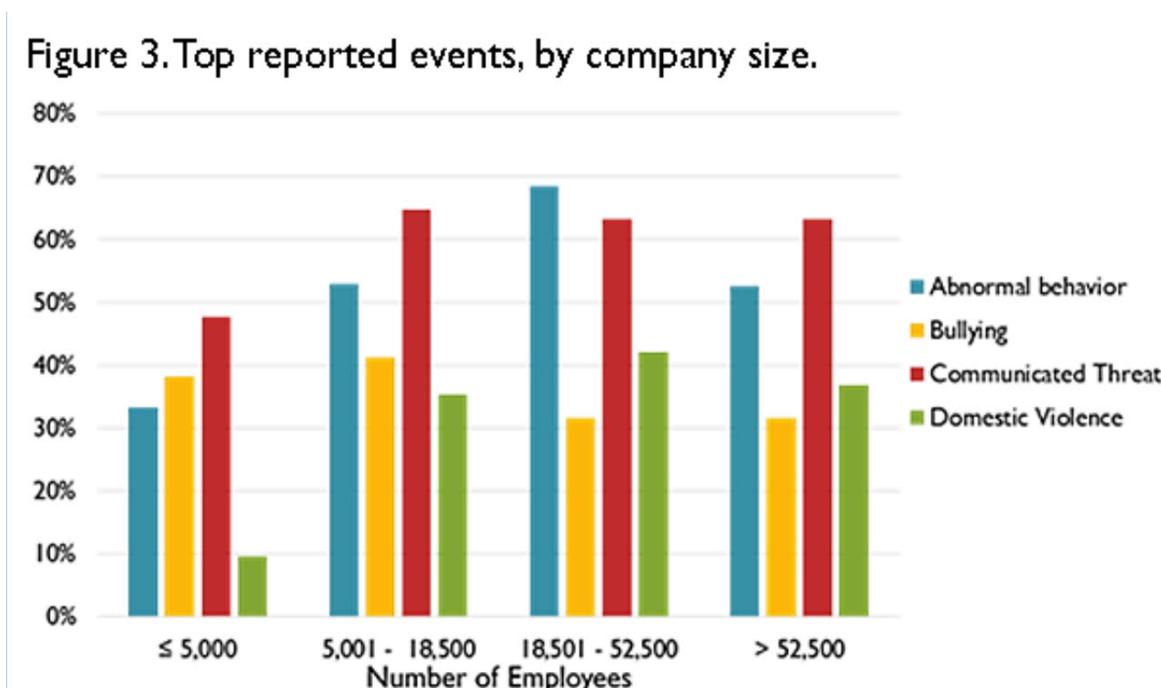


Figura 2.5

El comportamiento anormal fue reportado más a menudo por los encuestados de compañías más pequeñas, mientras que las amenazas comunicadas y la violencia doméstica fueron reportadas más a menudo por los encuestados de compañías más grandes. (ídem).

### **2.6.1 Violencia física**

No obstante “la mayoría de las agresiones que ocurren en los centros de trabajo son verbales o indirectas y pasivas” (Paludi, Nydegger & Paludi Jr., 2006, p. 7, mi traducción), también es importante considerar las agresiones físicas en el presente estudio, ya que están presentes en los centros de trabajo.

“La violencia física suele clasificarse de acuerdo con el tiempo que tardan las lesiones en sanar: levísima (cachetes, empujones, pellizcos, etc.), leve (fracturas, golpes con objetos, heridas con arma blanca, etc.), moderada (lesiones que dejan alguna cicatriz permanente y que ocasionan discapacidad temporal), grave (que pone en peligro la vida y deja una lesión permanente, muchas veces en órganos internos), y extrema (que ocasiona la muerte)”. (Torres Falcón, 2004, p. 80-81).

Las personas no son los únicos animales que son violentos, la diferencia entre la agresión humana y la agresión de cualquier otro animal, está en la motivación. “Aunque cualquier animal puede participar en una agresión instrumental (agresión que tiene como objetivo el logro de un objetivo separado), sólo los seres humanos se involucran en una

agresión hostil (agresión realizada con el propósito de dañar a la víctima)". (Kandel, 2003, p. 2, mi traducción).

Buss (1961), define la agresión física como "un ataque contra un organismo por medio de partes del cuerpo (miembros, dientes), o armas (cuchillo, pistola). Y expone que en algunas definiciones de agresión, el concepto central es el intento de hacer daño. La agresión puede tener dos tipos de consecuencias. La primera consiste en superar o eliminar una barrera y eliminar la fuente de estimulación nociva. El segundo tipo de consecuencia de la agresión física es el dolor o lesión a otro organismo". (p. 4-5, mi traducción).

También ratifica Buss (1961), que es importante diferenciar entre agresión, enojo y hostilidad:

Ya que estos tres términos se refieren a tres aspectos diferentes del comportamiento: respuesta instrumental, reacción emocional y actitud. La agresión es una respuesta instrumental que administra el castigo; la cólera es una reacción emocional con los componentes autonómicos y esqueléticos-faciales prominentes; la hostilidad es una actitud negativa, con actitud definida en términos de respuestas verbales implícitas aunque estos tres aspectos de comportamiento a menudo agrupados, es necesario para propósitos expositivos tratarlos por separado. (p. 1, mi traducción).

En los contextos laborales predomina la violencia psíquica sobre la física. Podemos distinguir entre:

1.- Amedrentamiento, comportamiento ofensivo con carácter más o menos puntual, de un miembro del personal hacia otro, que mediante actos revanchistas, crueles, malintencionados y humillantes busca debilitar la condición de otro trabajador o grupos de trabajadores.

2.- Hostigamiento o acoso psicológico (mobbing), que incluiría además la repetición de las ofensas, presencia de amenazas, críticas incesantes en su contra, prácticas de “hacer el vacío”, dificultando todo contacto social con la persona elegida como objeto, propagación de información sesgada y rumores malintencionados, etc.

(Montalbán y Alcalde, 2005, p. 16).

### **2.6.2 Violencia verbal y psicológica**

El mobbing, es un anglicismo que significa acoso o acoso moral o psicológico en el trabajo. (Gaceta Parlamentaria, 2013, p. 1).

Acorde con Denenberg & Braverman (1999), sustentan que gran parte de la agresión no es física, y señala que el nuevo perfil de la violencia en el trabajo, según la *International Labor Organization* (ILO), “Da igual importancia a la conducta física y psicológica, y (...), el pleno reconocimiento a la importancia de actos menores de violencia”. (p. 7, mi traducción).

Y agregan que un estudio basado en la evidencia concluyó que “las formas verbales y pasivas de agresión fueron calificadas como más frecuentes (...), que las formas físicas y activas de agresión”. El ataque no físico puede causar un daño significativo. El abuso

emocional es reconocido por la ILO y otros organismos como violencia psicoanalítica. (ídem).

“La violencia psicológica también abarca un extenso abanico de expresiones: insultos, ofensas, burlas, actitudes de desprecio, gritos, manipulación, chantaje, control, etc. Siempre que hay maltrato físico, sexual o económico, hay también maltrato psicológico. Pero este último se presenta también de forma aislada. Existe en su propia especificidad”. (Torres Falcón, 2004, p. 81).

Dentro de este apartado, también consideramos el acoso moral, que de acuerdo a Hirigoyen (2014), “El acoso moral en el trabajo se define como todo comportamiento abusivo (gestos, palabras, comportamientos, actitudes, etc.), que atenta, por su carácter repetitivo o sistemático, contra la dignidad o integridad física o psicológica de un empleado, poniendo en peligro la conservación de su empleo o empeorando el ambiente de trabajo”. (p. 116).

Pulido y Luque (2005), resaltan que la preocupación social por la violencia en los entornos de trabajo se torna creciente con el paso del tiempo. Las consecuencias negativas de carácter económico, humano y social asociadas a este fenómeno lo sitúan en el punto de mira de medios de comunicación, empresarios, representantes sindicales, profesionales y académicos. (p. 41).

Y agregan que de forma reciente se está empezando a contemplar la violencia psicológica como uno de los problemas más importantes del mundo del trabajo, acaparando

la atención mediática de los medios tradicionales y de los virtuales, la violencia física no debe ser infravalorada y se debe seguir trabajando en la búsqueda de vías de solución del problema. (ídem).

De acuerdo a Buss (1961), las amenazas, la crítica y el abuso verbal no dejan cicatrices y no extraen sangre. Y agrega que algunos psicólogos han utilizado la noción de lesión para definir no sólo la agresión psíquica sino también la agresión verbal; Se refieren vagamente a la lesión psíquica. En donde la agresión verbal se define como una respuesta vocal que proporciona estímulos nocivos a otro organismo. Los estímulos nocivos entregados en la agresión física, son dolor y lesiones. Los estímulos entregados en agresión verbal son rechazo y amenaza. (p. 6, mi traducción).

Dentro de este tipo de agresión, también debemos de considerar el abuso emocional en los centros de trabajo, que pudiera ser verbal y no verbal, algunos ejemplos incluyen gritar, el uso de nombres despectivos, el tratamiento silencioso, retención de información, contacto visual agresivo, rumores, estallidos explosivos de ira y ridiculizar especialmente frente a otros. Estos tipos de comportamientos, así como otros similares, buscan intimidar y controlar personas, son el tipo de comportamientos que se les pudiera llamar moobing. (Paludi, Nydegger & Paludi Jr., 2006, p. 17, mí traducción).

Al respecto de este comportamiento de búsqueda de control de la víctima, Torres Falcón (2004), afirma que “la violencia es un acto u omisión intencional que ocasiona un daño, transgrede un derecho y con el que se busca el sometimiento y control de la víctima”. (p. 78).

Montalbán y Alcalde (2005), hacen mención de que empleados y trabajadores perciben que la agresión psicológica, está aumentando más rápidamente que la agresión física. Mientras la agresión física se presenta más entre trabajadores y clientes, o proveedores, etc., como una violencia que se puede considerar externa o violencia tipo II (de acuerdo a la clasificación de la violencia de la OSHA). La agresión psicológica, se presenta más entre empleados o trabajadores, que se clasifica como violencia tipo III, violencia interna. (misma clasificación). (p. 15, mi traducción).

Al respecto de lo anterior, y en el mismo sentido, es importante resaltar que la violencia psicológica está atrayendo cada vez más la atención y conciencia de los especialistas, ya que no toda la violencia es física, en años recientes, nueva evidencia a emergido de el impacto y daño causado por la violencia no física, de entre las cuales destacan la intimidación y el acoso. (Di Martino, 2003, p. 885, mi traducción).

El Bullying o mejor llamado Moobing laboral, es uno de las formas de más rápido crecimiento de violencia laboral a través de comportamientos vengativos, crueles, maliciosos o intentos de humillación hacia un individuo o grupo de empleados. (idem).

Respecto al Moobing, Pedrazzi (2011), indica que:

El mobbing se deriva del “inglés” (acosar), verbo usado en 1966 por el padre de la etología Konrad Lorenz en su libro “Sobre la agresión” para describir el comportamiento de algunos animales al atacar a un miembro del grupo, o en un extremo para expulsarlo (...), pero el etólogo también notó que los seres humanos,

al compartir el instinto animal, podría ser puesto bajo el control de la racionalidad. El médico sueco Peter Paul Heinemann en 1972, tomó el término “paso” a la gente, que describe el comportamiento de los niños que oprimen a sus compañeros (lo que en Italia es más conocido como bullying). (p. 19-20, mi traducción).

Piñuel (2001), coincide con lo expuesto por Pedrazzi, y mantiene que “La palabra procede en su origen del estudio de la etología. Konrad Lorenz describió el mobbing como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos”. (p. 51).

“El concepto de mobbing queda definido por el encadenamiento a lo largo de un período de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera: el objetivo”. (ibidem, p. 52).

En 1973, Dan Olweus, que desde hace algunos años estudia la agresión entre los niños en las escuelas, introdujo la palabra *bullying*, un término que en los países anglosajones se usa como sinónimo de acoso laboral, mientras que en los países mediterráneos y en alemán la palabra moobing es más utilizada. (Pedrazzi, 2011, p. 19-20, mi traducción).

El médico alemán naturalizado sueco Heinz Levmann en 1984 acuñó el término moobing para el acoso en el lugar de trabajo, realizando una gran cantidad de estudios que hacían hincapié en cómo la violencia psicológica en el lugar de trabajo producía daños psicológicos y físicos. (ídem).

Pedrazzi (2011), resalta que aún no existe una definición única para el moobing, pero presenta la siguiente síntesis:

El moobing, se configura como un conjunto de actitudes perjudiciales, repetidas y progresivas, que se manifiestan en un ambiente de trabajo que presenta la criticidad, perpetrado por superiores y/o compañeros de trabajo a expensas de uno o más trabajadores, y con la intención de comprometer el equilibrio mental y físico de la víctima, que terminan comprometiéndolo el trabajo futuro. (p. 20, mi traducción).

Al respecto del moobing, Leymann (1996), sostiene que a este tipo de conflicto, también se le puede denominar *Terror Psicológico*, en donde la víctima es sujeta a un hostigamiento sistematizado, en donde son afectados sus derechos civiles. E implica una comunicación hostil y poco ética, dirigida sistemáticamente a uno o pocos individuos, que son orillados a una posición indefensa manteniéndolos ahí con actividades de hostigamiento. (p. 168, mi traducción).

En donde estas acciones se producen de manera frecuente (con una periodicidad de por lo menos una vez por semana), y repitiendo el hostigamiento durante un largo período de tiempo (con una permanencia de por lo menos 6 meses). (ídem).

Existe además la tendencia a considerar la presencia de intención de causar daño en el otro como un criterio diferencial del mobbing frente a otros riesgos psicosociales emergentes. (Montalbán y Alcalde, 2005, p. 17).

Al respecto del Acoso Laboral, el *Informe de Calidad del Trabajo en la Europa: Acoso Moral* (Randstad, 2003), destaca que:

Estamos frente a un fenómeno difícil de acotar pero, en la medida en que el acoso moral tiene efectos destructivos sobre la persona que lo recibe y costes para la empresa y la sociedad, la complejidad no tiene que ser carta de inhibición, o no debería serlo en una sociedad que dice respetar al individuo, protegerlo frente al abuso y que hace además bandera de la eficiencia organizativa. (p. 6).

Riquelme (2006), nos aclara que en las organizaciones, el Mobbing o Acoso Psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico de ella, a hombres o mujeres, y destaca que este fenómeno se manifiesta en tres formas:

1. Ascendente: donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad dentro de este tipo, es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.
2. Horizontal: en esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo o por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo o al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.

3. Descendente: esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios. (Riquelme, 2006, p. 39-57).

Por otro lado, Pedrazzi (2011, p. 25-29, mi traducción), hace una clasificación similar, pero agrega algunas categorías:

- Mobbing Estratégico. El cual tiene la finalidad de causar un daño preciso, para excluir a un empleado o marginarlo con la intención, a corto o largo plazo, de hacerlo renunciar.
- Moobing Emocional: Esta es una forma de violencia en el trabajo, que se ocupa principalmente de las relaciones interpersonales o, sería mejor decir, el ejercicio abusivo de las personas en desventaja de otra persona.
- Moobing Vertical: Que es el descrito anteriormente por Riquelme.
- Moobing Horizontal: Mencionado anteriormente por Riquelme.
- Moobing de Género: El fenómeno es esencialmente específico de género y es un término general que incluye tanto el acoso sexual, como las formas de discriminación laboral que coexisten a las mujeres cuando regresan del permiso de maternidad.
- Moobing Sexual: El acoso sexual en sí mismo no es mobbing, pero en el lugar de trabajo, en casi todos los casos de daños a las mujeres, puede convertirse en una forma exasperante de acoso que llamamos mobbing sexual.

Leymann (1996), describe en su artículo *The content and development of mobbing at work*, cuarenta y cinco diferentes actividades usadas durante un proceso de acoso psicológico que pudieron subdividirse en cinco categorías, dependiendo de los efectos que tienen sobre la víctima.

1. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para comunicarse adecuadamente (la administración no le da ninguna posibilidad a la víctima para comunicarse; la víctima es silenciada; ataque verbal contra la víctima en relación con las tareas; amenazas verbales; actividades verbales para rechazarlo; etc.).

2. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener contactos sociales (los colegas no hablan más con la víctima, o esta incluso tiene prohibido hacerlo por la administración; la víctima está aislada en una habitación muy lejos de otros; se le *hace el vacío*; etc.).

3. Efectos sobre las posibilidades de las víctimas para mantener su reputación personal (chismes acerca de la víctima; otros lo ridiculizan; otros se burlan de su discapacidad, su herencia étnica, o la manera en que se mueve o habla; etc.).

4. Efectos sobre la situación laboral de las víctimas (no recibe ninguna tarea en absoluto; le proporcionan tareas sin sentido; etc.).

5. Efectos sobre la salud física de las víctimas (le dan tareas peligrosas; otros lo amenazan físicamente o la víctima es atacada físicamente; la víctima es hostigada sexualmente en forma activa; etc.).

(p. 170, mi traducción).

Mansilla (2012), describe el Moobing o acoso laboral, de la misma forma que Leymann, mencionado anteriormente. Como al “hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de manera sistemática por uno o varios trabajadores contra otro (víctima), con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses”. (p. 231).

Y describe las conductas de hostigamiento que pueden ser: Impedir que la víctima se exprese, aislarla, menospreciarla frente a sus compañeros, desacreditarla en su trabajo o incluso comprometer su salud. (ídem).

Fondevila (2008), aclara que moobing, es un comportamiento negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual, la o el afectado es sometido a ataques sistemáticos, directos o indirectos, durante mucho tiempo de manera continua. Este fenómeno adquiere patrones similares en el nivel internacional, pero se le percibe de diferentes modos según las culturas. (p. 305).

Y agrega que en México, el tipo de acoso laboral más extendido es el congelamiento: ignorar y hacerle el vacío a la víctima. Y es percibido de diferentes modos conforme la

posición socioeconómica del afectado. Los sectores de escasos recursos lo perciben como una manera de discriminación social. (ídem).

En México, este tipo de fenómeno no ha sido estudiado sistemáticamente; así pues, no hay cifras ni referencias oficiales sobre la extensión, el grado, el carácter y las tipologías particulares que asume el hostigamiento laboral. (ibidem, p. 306).

A pesar de que estas conductas tienen formas de expresión muy variadas, de acuerdo a Caballero (2005, p. 132-138), presentamos a continuación algunas de las más habituales:

a) Ataque a la víctima a través de medidas organizacionales.

- Designar los trabajos peores o más degradantes.
- Designar trabajos innecesarios, monótonos o repetitivos.
- Designar tareas por debajo de sus cualificaciones o habilidades.
- No asignar ningún tipo de trabajo.
- Exceso de trabajo (presión injustificada o establecer plazos imposibles de cumplir).
- Tácticas de desestabilización: cambios de puesto sin previo aviso, intentos persistentes de desmoralizar o retirar ámbitos de responsabilidad sin justificación.

b) Aislamiento social.

- Restringir las posibilidades de comunicación por parte del superior o de los compañeros.
- Traslado a un puesto de trabajo aislado.
- Ignorar a la persona o no dirigirle la palabra.

c) Ataques a la vida privada de la persona.

- Críticas constantes a la vida privada.
- Terror a través de llamadas telefónicas.
- Atribución de fallos psicológicos y de falsas enfermedades.
- Burlarse de algún defecto personal.
- Imitar los gestos o la voz de la víctima.
- Ataques a las actitudes y creencias políticas y/o religiosas.

d) Violencia física.

- Acoso o violencia sexual.
- Amenazas de violencia física.
- Maltrato físico.

e) Agresiones Verbales.

- Gritar o insultar.
- Críticas permanentes al trabajo de las personas.
- Amenazas verbales.

Como hemos podido apreciar, por diferentes autores, se ha hecho mención de este tipo de violencia, refiriéndose a ella como: moobing; acoso laboral; acoso psicológico; acoso moral; violencia psicológica; agresión psicológica; abuso emocional, etc. Por lo que para efectos de esta investigación, nos referimos a este tipo de comportamientos como Violencia Verbal.

## 2.7 Víctimas de Violencia Laboral

Es importante destacar algunos aspectos relevantes relacionados con la cercanía que se tiene entre víctima y agresor, mencionaré algunos aspectos importantes que sostienen algunos autores.

Tanto en el ámbito laboral como en otros ambientes en que también se presenta la violencia, “muchos de los actos violentos tienen lugar entre individuos que mantienen una relación íntima o social”. Casi la mitad de los homicidios, que ocurren en Estados Unidos implican a una víctima y a un agresor que son amigos, vecinos, compañeros de trabajo, conocidos o miembros del mismo grupo. (Gelles y Cavanaugh, 2004, p. 50).

En este mismo sentido, Coser (1964), asegura que entre más cercana sea las relaciones, más intensos son los conflictos. Sobre todo cuando se refiere a individuos que participan en la vida de grupo o pertenecen al mismo, que comparten preocupaciones y responsabilidades, y mantiene que los integrantes reaccionan más violentamente contra miembros que han cometido una situación de deslealtad hacia el grupo, que contra aquellos que no pertenecen al mismo. (p. 67-69, mí traducción).

Carranza (1994), hace hincapié de la distribución de casos en la relación víctima-victimario, en la que en líneas generales se observa en la criminología a nivel mundial. Señala que en Canadá, de todos los homicidios cometidos en 1991 en los que el autor fue identificado, el 34% fueron cometidos por un familiar de la víctima, el 53% por un

conocido, y sólo el 13% por un extraño. Y hace hincapié en que esto nos brinda nuevamente elementos para la reflexión sobre el origen de la violencia y para orientarnos respecto de cómo reducirla y de qué tipo de medidas son necesarias o convenientes en materia de prevención. (p. 63).

Esta información que particularmente expresa Carranza, al respecto de que un alto porcentaje de homicidios fueron llevados a cabo por un familiar o un conocido, es de suma importancia, al relacionarla con las situaciones de violencia, ya que refuerza la idea central de que la violencia en los centros de trabajo, es llevada a cabo principalmente por compañeros de las mismas víctimas.

Carranza (1994), sustenta que hay determinados delitos que efectivamente aumentan su frecuencia, el autor piensa que podría haber también un interesante caso de *proyección* de un problema, que lanza la culpa de la violencia hacia *los otros*, alejándola de nosotros mismos y de nuestras relaciones afectivas, identificando como agresores solamente a *los extraños*. (ibidem, p. 72).

Nos hace mención que esto sería muy negativo, porque desvía la atención de los verdaderos orígenes de la violencia o al menos de gran parte de esta, ubicándola lejos de su verdadero centro o foco generador, e impide por otra parte identificar las acciones verdaderamente adecuadas de prevención y los pasos necesarios que dar para reducirla en sus verdaderos orígenes. (ídem).

“Generalmente, la víctima de una agresión manifiesta sentimientos de impotencia y humillación; estos sentimientos generan, con frecuencia, una victimización secundaria. En ocasiones aparecen acompañados por sentimientos de vergüenza y abandono, y además, si la víctima ha sido incapaz de oponerse, es frecuente que pierda la confianza en sí misma y/o en la empresa”. (Hirigoyen, 2004. p. 120).

Paludi, Nydegger & Paludi Jr. (2006), manifiestan que el resultado de la violencia laboral, tiene un fuerte impacto en la cuestión financiera, física y psicológica de la víctima, y este no sólo es en el trabajador directo quien recibe la agresión, sino también pueden salir lastimados los testigos, compañeros, familiares y amigos, dependiendo de la gravedad de la agresión. Siendo claro que para la víctima y sus compañeros, el ambiente de trabajo se ha vuelto un lugar peligroso en donde difícilmente se volverán a sentir seguros. (p. 32, mi traducción).

Mansilla (2012), afirma que la violencia es destructiva por naturaleza y sus consecuencias tienen efectos negativos sobre las víctimas y sobre los observadores. Así, la violencia en el lugar de trabajo genera dos tipos de víctimas: Las víctimas directas: que son los empleados, y las víctimas secundarias: que son los testigos de la violencia en los centros de trabajo. (p. 171).

De acuerdo a Paludi, Nydegger & Paludi Jr. (2006, p. 33, mi traducción), adicional a las lesiones físicas, violencia, abuso, o amenaza de eventos consecuentes, frecuentemente resulta en serios daños psicológicos. En donde las víctimas pueden ser susceptibles a

desarrollar trastorno de estrés post traumático y otros problemas psicológicos. (TEPT).

Además de tres tipos diferentes de consecuencias:

- Volver a experimentar las consecuencias; por ejemplo, pensamientos obsesivos, soñar, flashbacks, etc.
- Consecuencias de aislamiento social y físico, ausentismo, rotación voluntaria, etc.
- Otras consecuencias, por ejemplo, enojo, irritabilidad, problemas de sueño, problemas de concentración y una respuesta de sobresalto exagerada. (p. 33, mi traducción).

El Mobbing laboral, también tiene consecuencias sobre las víctimas, Leymann (1996), respecto a los efectos sobre la Víctima, declara que para el individuo, el mobbing es altamente destructivo. Son altas las probabilidades de desarrollar TEPT. Existe un elevado riesgo de que la posición profesional de la víctima se estanque o incluso empeore. Y la expulsión del empleo puede fácilmente convertirse en una situación en la que el individuo en cuestión sea incapaz de encontrar cualquier trabajo en absoluto, lo que significa que él o ella es esencialmente expulsado(a) del mercado laboral. (p. 173-176, mi traducción).

También agrega que una proporción del 10 al 20% de los empleados víctimas de Mobbing, parece contraer enfermedades graves o cometer suicidio. (ídem).

Piñuel (2001), llama al mobbing también como acoso laboral, y hace hincapié que este causa enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y merma la competitividad potencial de las empresas. (p. 51).

Y confirma que “la persona que es objeto de semejantes comportamientos perversos por parte de otra persona (acosador), o de varias (banda o «gang»), desarrolla una serie de problemas físicos cuyo origen se encuentra en el daño causado por los ataques que recibe periódica y sistemáticamente”. (ibidem, p. 75).

Agrega que un estudio médico realizado sobre trescientas cincuenta víctimas de dicho acoso establece cinco grupos de efectos perniciosos en la salud de las víctimas.

a) Efectos cognitivos e hiperreacción psíquica, como: olvido y pérdidas de memoria; dificultades para concentrarse; decaimiento/depresión; apatía-falta de iniciativa; irritabilidad; inquietud/nerviosismo/agitación; agresividad/ataques de ira; sentimientos de inseguridad; hipersensibilidad a los retrasos.

b) Síntomas psicósomáticos de estrés como: pesadillas/sueños vividos; dolores de estómago y abdominales; diarreas/cólon irritable; vómitos; náuseas; falta de apetito; llanto; aislamiento.

c) Síntomas de desajuste del Sistema Nervioso Autónomo, como: dolores en el pecho; sudoración; palpitaciones; sofocos; sensación de falta de aire; hipertensión/hipotensión arterial neuralmente inducida.

d) Síntomas de desgaste físico producido por un estrés mantenido durante mucho tiempo, como: dolores de espalda dorsales y lumbares; dolores cervicales (de nuca); dolores musculares (fibromialgia).

e) Trastornos del sueño, como: dificultad para conciliar el sueño; sueño interrumpido; despertar temprano.

f) Cansancio y debilidad, como: fatiga crónica; flojedad en las piernas; debilidad; desmayos; temblores.

(ibidem. p. 76-77).

Pedrazzi (2011), también expone algunas consecuencias en la salud de las víctimas del mobbing laboral, y asevera que generalmente, las psicopatologías más comúnmente encontradas asociadas con el estrés ocupacional son las relacionadas con los trastornos del estado de ánimo (depresión en todos), y la ansiedad (trastorno de pánico que no es raro), también ocasiona: Trastorno de la adaptación; Trastorno de estrés postraumático; Insomnio; Pesadillas relacionadas con el trabajo; Polarización del pensamiento; La capacidad de concentración; Trastornos gastrointestinales; Dolor de cabeza; Malestar (dificultad para respirar); Dolor de espalda; Aislamiento social autoimpuesto; Disminución de la alimentación; Y disminución en el deseo sexual. (p. 31-33, mi traducción).

En el caso de los centros de trabajo, cuando se presenta la violencia contra los trabajadores, pudiéramos concluir por lógica que estas últimas son las víctimas de los agresores. Ya que cumple en su totalidad con la definición de víctima afirmada por Manzanera. Ya que el agredido, es una víctima al sufrir un daño producido por una conducta antisocial originada por un tercero (en este caso un compañero de trabajo).

Existen varias razones que los centros de trabajo tienen para no informar debidamente a las autoridades la incidencia de delitos que suceden en el interior de sus instalaciones, estas pudieran ser, la falta de legislación al respecto, el temor al deterioro de la imagen, la autonomía de la propiedad privada que le otorga el Estado, o el temor a las consecuencias o responsabilidad jurídica, etc.

La realidad es que los centros de trabajo se han caracterizado por solucionar sus problemas internos de delitos menores y/o situaciones de violencia en sus instalaciones de manera privada. Esto pudiera también deberse a la ineficiencia y desatención que las Agencias del Ministerio Público, tienen para este tipo de denuncias. Ya que al no darse abasto para la problemática de criminalidad existente, relegan o desatienden a las denunciadas por parte de los centros de trabajo.

Por lo general los delitos menores o poco graves, que no tienen una consecuencia importante, son manejados internamente y de manera privada. Inclusive en situaciones graves que se han presentado en el interior de los centros de trabajo, es conocido que los han intentado manejar de manera directa con las autoridades procurando que no salgan a la luz pública. Esto también ha sido un impedimento para conocer la realidad de la victimización en los mismos.

Lombardi (1996), sostiene que la mayoría de las víctimas de violencia en los centros de trabajo, no reportan los incidentes. En una encuesta realizada, el 25% de los trabajadores, aceptó que han tenido experiencia de violencia en su centro de trabajo, y el 15% de los encuestados, admitió que han sufrido violencia física, en algún momento en su trayectoria laboral. (p. 414-415, mi traducción).

### 3. DERECHO PENAL Y VIOLENCIA

En este capítulo, pretendo hablar de la relación que existe entre el Derecho penal y la violencia. A pesar de ser un tema extenso, llevaré a cabo un panorama general de esta relación.

“El Derecho penal es la rama del Derecho público interno relativa a los delitos, a las penas y a las medidas de seguridad, que tiene por objetivo inmediato la creación y la conservación del orden social”. (Castellanos, 2012, p. 3). El Derecho penal, en sentido objetivo, “es el conjunto de normas jurídicas establecidas por el Estado que determinan los delitos, las penas y las medidas de seguridad con que aquéllos son sancionados”. (Cuello Calón, 1971, p. 8).

La relación existente entre Derecho penal y Violencia, es manifiesta y descrita por varios autores, Muñoz Conde (1985), expresa textualmente esta relación de la manera siguiente:

Hablar del Derecho penal es hablar, de un modo u otro, siempre de la violencia. Violentos son generalmente los casos de los que se ocupa el Derecho penal (robo, asesinato, violación, rebelión). Violenta es también la forma en que el Derecho penal soluciona estos casos (cárcel, manicomio, suspensiones e inhabilitaciones de derechos). El mundo está preñado de violencia y no es, por tanto, exagerado decir que esta violencia constituye un ingrediente básico de todas las instituciones que rigen este mundo. También del Derecho penal. (p. 16).

Desde sus inicios, fue inevitable la necesidad del establecimiento de normas para poder vivir o convivir con otras personas, esto con la finalidad de evitar en lo posible los conflictos y por consecuencia la violencia que la convivencia genera en el hombre por su naturaleza. En esta transición del Estado natural al estado civil, los individuos formaron parte de ella, tal como lo expresa Rousseau (1762-2012). “La transición del estado natural al estado civil, produce en el hombre un cambio muy notable, sustituyendo en su conducta la justicia al instinto y dando a sus acciones la moralidad de que antes carecían”. (p. 14).

Rocamora (1990), asegura que el concepto de agresividad, tiene una gran relación con el Derecho. Si el Derecho es un conjunto de normas reguladoras de algunos comportamientos humanos en una sociedad determinada, y la agresión es ante todo un comportamiento, entonces el Derecho y la agresión parten de dos elementos comunes sin los cuales no cabe hablar de lo jurídico o lo agresivo. Esos dos elementos son: el hombre y su comportamiento. (p. 60-61).

Agrega Rocamora (1990), que los comportamientos que regula el Derecho gran parte son agresivos (todos los delitos), y que un amplio sector de la normativa (en que el Derecho consiste), es agresiva; es una respuesta agresiva: la pena. Por lo que el concepto de agresividad no es ajeno al Derecho, porque una gran parte del Derecho lo que pretende es resolver esos conflictos agresivos y esa solución la realiza, a veces agresivamente. (p. 61-62).

Manifiesta que los conceptos de agresividad y violencia no son algo que se excluye, sino que se complementan, pero mientras puede haber un acto agresivo no violento es difícil pensar en un acto violento que no tenga un componente agresivo real. Y esto porque la violencia es, entre otras cosas, una manifestación de agresividad. (ídem).

En el estudio preliminar sobre el *Tratado de las virtudes y de los premios*, escrito por Jacinto Dragonetti, (Beccaria, 1764-2011), nos sustenta como las violencias y excesos que se observaban en los hombres, nos hacían ver los primeros tiempos con horror. Y esto se debía principalmente al egoísmo y amor propio que por naturaleza busca el hombre como consecuencia de la ley suprema de la naturaleza. Dragonetti lo expresa de la siguiente manera:

Los primeros hombres, errantes en los campos y en los bosques, no conocían otros guías ni otras reglas de conducta que el sentimiento y la violencia de sus pasiones. Estas tenían su origen en la ley suprema grabada por las manos de la naturaleza que exige que cada uno busque su bienestar con cuanto está a su mano. El excesivo amor propio de cada individuo rompió, muy luego, los límites prescriptos por la amistad que debía reinar entre los hombres y que la naturaleza no cesaba de recomendarles. El ansia de dar satisfacción a sus deseos condujo al hombre a violencias y a excesos que nos hacen mirar estos primeros tiempos con horror. (ibidem, p. 246).

Esta situación que se presentaba desde los primeros tiempos, nos obligó a realizar la transición de la que hablaba Rousseau, y se debió en gran medida al *Contrato Social*, en donde el individuo transfirió su seguridad al Estado, para evitar la solución de conflictos y violencia por su propia cuenta.

También Hobbes (1651-2011), filósofo Inglés, llevó a cabo el planteamiento del cómo y porqué los hombres se integraron en sociedad. Y una de las causas que él expone, fue precisamente esta, la necesidad de las personas de la seguridad individual, el poner fin a los conflictos, el ceder parte de sus libertades a cambio de esta seguridad. Hobbes lo expresa de la siguiente manera:

La causa final, fin o designio de los hombres (que naturalmente aman la libertad y el dominio sobre los demás), al introducir esta restricción sobre sí mismos (en la que los vemos vivir formando Estados), es el cuidado de su propia conservación y, por añadidura, el logro de una vida más armónica; es decir, el deseo de abandonar esa miserable condición de guerra que, tal como hemos manifestado, es consecuencia necesaria de las pasiones naturales de los hombres, cuando no existe poder visible que los tenga a raya y los sujete, por temor al castigo, a la realización de sus pactos y a la observancia de las leyes de naturaleza. (p. 70).

También agrega que esta situación de falta de seguridad viene desde el origen de las leyes naturales y que el afán de lucha se origina en la competencia. Siendo esta una de las tres causas de discordia en la naturaleza del hombre: Primera la competencia, segunda la desconfianza y tercera la gloria. (ibidem, p. 54).

De esta ley fundamental de naturaleza, mediante la cual se ordena a los hombres que tiendan hacia la paz, se deriva esta segunda ley: que uno acceda, si los demás consienten también, y mientras se considere necesario para la paz y defensa de sí mismo, a renunciar este derecho a todas las cosas y a satisfacerse con la misma libertad, frente a los demás hombres, que les sea concedida a los demás con respecto a él mismo. En efecto, mientras uno mantenga su derecho de hacer cuanto le agrade, los hombres se encuentran en situación de guerra. (ídem).

Castellanos, (2012), en el mismo sentido, describe que “En el primer período de formación del Derecho penal, fue el impulso de la defensa o de la venganza la *ratio essendi* de todas las actividades provocadas por un ataque injusto. Por falta de protección adecuada que hasta después se organiza, cada particular, cada familia y cada grupo se protege y se hace justicia por sí mismo”. (p. 15).

A esta etapa se le llamo *de la venganza privada*, ya que la función represiva estaba en manos de los particulares, y como en ocasiones los vengadores se excedían causando males mucho mayores, hubo necesidad de limitar la venganza, apareciendo la fórmula del talión; *ojo por ojo, diente por diente*. (ibidem, p. 16).

Ochoa (2010), también concuerda con lo expresado anteriormente, y nos señala que: “La primera etapa que unánimemente se identifica dentro de la evolución del Derecho penal, es la denominada *fase de la venganza*, donde, con las variaciones propias de cada una de sus modalidades, reina la aplicación de penas inhumanas, especialmente, las que producen dolor al delincuente. Incluso la muerte”. (p. 3).

Rocamora (1990), indica que “El origen de la sistematización de la violencia tal vez vaya unido al origen mismo de la sociedad a partir de la fusión de clanes dispersos”. (p. 63). Por lo que el problema de la violencia comenzaría, en las peleas, de unas tribus contra otras. Cuando por algún motivo (la superpoblación es uno de ellos), dos grupos que no se conocían (o dos individuos de clanes distintos), se encuentran. Si no son conscientes, de la fuerza de los otros (disminuyen los mecanismos de inhibición), y se produce la agresión y la violencia. (ibidem, p. 64).

### 3.1 Violencia-Estado

Al igual que ante otros síntomas de brutalidad, la visión de la violencia del dolor o del sufrimiento físico se vuelve sumamente perturbadora y de mal gusto para la sensibilidad moderna. En consecuencia se la menosprecia cuando es posible, aunque, en forma paradójica, esta supresión de la violencia, en realidad, se basa en el fortalecimiento de la capacidad del Estado para ejercer una violencia tan grande que desaliente la agresión que está prohibida para los otros. (Garland, 1999, p. 261).

Muñoz Conde (1975-2001), nos detalla de una manera ilustrativa el como evolucionó la *Norma Jurídica Penal*, e inicia llevando a cabo la definición de *Norma*, la cuál es toda regulación de conductas humanas en relación con la convivencia con otras personas, con la finalidad de posibilitarla entre las mismas personas que componen la sociedad. (p. 39-40).

Señala que la persona, ante la imposibilidad de vivir aislada, y motivada para alcanzar satisfacer sus necesidades y fines, se ve forzada a tener convivencia con otras personas, la cual por lo general es conflictiva. Y con el objetivo de regular esta convivencia, se establecieron normas que debían ser respetadas por las personas que son miembros de la comunidad. (idem).

Estas normas generaron expectativas de conducta que regulaban la convivencia. Pero estas, por diferentes motivos muchas veces eran frustradas, surgiendo entonces el problema de cómo pueden solucionarse esas frustraciones, o de cómo podían canalizarse, para asegurar la convivencia, por lo que se estableció un método para solucionarlas, este método fue *la sanción*, que es la declaración de que se ha frustrado una expectativa y la consiguiente reacción frente a esa frustración. (ibidem, p. 41-42).

Esta sanción se llevó a cabo en un inicio a nivel social, pero al mostrarse las normas sociales como insuficientes para garantizar una convivencia, en algún momento histórico se hizo necesario un grado de organización y regulación de conductas humanas más preciso y vigoroso, naciendo así la *Norma Jurídica*. (idem).

El conjunto de estas normas jurídicas constituyó el orden jurídico, siendo el Estado el titular del orden social, la sociedad. Siendo el orden jurídico y el Estado un reflejo de un determinado orden social, ya que este es incapaz de regular por sí misma la convivencia de un modo organizado y pacífico. Nos explica el autor, que una parte de esas normas jurídicas se refiere a las conductas que más gravemente atacan la convivencia humana, y por esto son sancionadas con el medio más duro y eficaz de que dispone el aparato represivo del poder estatal: la pena. (ibidem, p. 42-43).

Y Muñoz Conde (1975-2001), expresa textualmente esta evolución de la siguiente manera:

Estructuralmente, la norma penal no difiere, por tanto, en nada de cualquier otro tipo de norma, social o jurídica; su contenido, en cambio, si es distinto del de las demás normas; porque la frustración de la expectativa debe ser en la norma penal un delito y la reacción frente a ella una pena y, en determinados casos, lo que se llama una medida de seguridad o de rehabilitación o una reparación del daño civil causado, que se aplican alternativa o juntamente con la pena. (p. 43).

Jiménez de Asúa (1958-2003), nos expresa en su libro *Teoría del delito*, que se han llevado a cabo estudios que prueban que en las sociedades salvajes existía la conciencia de normas de conducta que eran necesarias y se precisaba cumplirlas. Y estos estudios “comprueban que en las sociedades de carácter rudimentario, no faltaba el concepto de ley, por elemental que fuese, y que la infracción a lo por ella prohibido acarrearaba un castigo”. (p. 6).

Al hablar del objetivo del Derecho penal, Ferrajoli (1989/1995), expresa que el Derecho penal mínimo es una técnica de tutela de los derechos fundamentales, y continúa diciendo respecto al fin del Derecho penal que este es una necesidad de la sociedad en la solución de sus conflictos, para impedir que la violencia se presente de una manera fuera de control, y lo expresa de la manera siguiente:

El fin general del derecho penal, tal y como resulta de la doble finalidad preventiva que se acaba de mostrar, puede identificarse en una palabra con el impedir que los individuos se tomen la justicia por su mano o, más en general, con la minimización de la violencia en la sociedad. Razón de la fuerza es el delito. Razón de la fuerza es la venganza. En ambos casos se da un conflicto violento resuelto mediante la fuerza: mediante la fuerza del reo en el primer caso, mediante la de la parte ofendida en el segundo. Y la fuerza es en ambos casos arbitraria e incontrolada: no sólo, como es obvio, en la ofensa, sino también en la venganza,

que es por su propia naturaleza incierta, desproporcionada, desenfrenada, dirigida a veces contra el inocente. La ley penal se dirige a minimizar esta doble violencia, previniendo mediante su parte prohibitiva la razón de la fuerza manifestada en los delitos y mediante su parte punitiva la razón de la fuerza manifestada en las venganzas u otras posibles reacciones informales. (p. 335).

“La gran paradoja es que, el Derecho que pretende la solución no violenta de los conflictos, los resuelva esencialmente ayudado por la agresividad coactiva”. (Rocamora, 1990, p. 182).

Taylor, Walton y Young (2007), sustentan que:

El derecho de las sociedades tradicionales es el «derecho represivo», que se caracteriza por la existencia de un acuerdo moral general acerca de la naturaleza del comportamiento punible (delito). Hay, en otras palabras, una fuerte *conscience collective* que sustenta la aplicación del derecho represivo y hay acuerdo general también sobre la naturaleza de la pena. (p. 99).

Aunque, afirma Castellanos (2012), que “El derecho a castigar del Estado encuéntrase, pues, limitado por la ley penal, fuente única del Derecho represivo, verdadera garantía para el delincuente, quien no puede verse sancionado por actos que la ley, de manera expresa, no haya previsto como delictuosos”. (p. 61).

Indudablemente el fin último de la pena es la salvaguarda de la sociedad. Para conseguirla, debe ser *intimidatoria*, es decir, evitar la delincuencia por el temor de su aplicación; *ejemplar*, al servir de ejemplo a los demás y no sólo al delincuente, para que todos adviertan la efectividad de la amenaza estatal; *correctiva*, al producir en el penado la readaptación a la vida normal, mediante los tratamientos

curativos y educacionales adecuados, impidiendo así la reincidencia; *eliminatória*, ya sea temporal o definitivamente, según que el condenado pueda readaptarse a la vida social o se trate de sujetos incorregibles; y, *justa*, pues la injusticia acarrearía males mayores, no sólo con relación a quien sufre directamente la pena, sino para todos los miembros de la colectividad al esperar que el Derecho realice elevados valores entre los cuales destacan la justicia, la seguridad y el bienestar sociales. (ibidem, p. 319).

### **3.2 Monopolio de la violencia**

Una vez dejado claro que desde sus inicios el hombre ha requerido del establecimiento de normas, para lograr convivir con otros, ya que se presentaban situaciones en donde existía la violencia, también hemos observado que se ha requerido la necesidad de sancionar, castigar o imponer penas a las personas que transgreden esas normas. Y que las conductas que más gravemente atacan la convivencia humana, son sancionadas con el medio más duro y eficaz de que dispone el aparato represivo del poder estatal, a quien le hemos transferido y otorgado esa responsabilidad.

El Derecho penal y penitenciario, son los ejemplos típicos de derecho: agresivo-coactivo, con dos evidentes manifestaciones penales: La pena de muerte y la cárcel. Y también dentro de esta, pudiera mencionarse *La Pena*, como otro ejemplo típico del derecho agresivo-coactivo, ya que la intimidación de la pena se apoya en base al miedo a la coactividad agresiva. (Rocamora, 1990, p. 196-198).

En los inicios de la impartición de la justicia, la violencia estaba presente constantemente, no sólo en la imposición de las penas, como veremos más adelante, sino también en muchas ocasiones era necesario el obtener una confesión del delito, y la forma más procurada para obtenerla, era la tortura. Foucault (2009), nos explica que esta viene utilizándose desde orígenes lejanos, como lo expresa a continuación:

Esta doble ambigüedad de la confesión (elemento de prueba y contrapartida de la información; efecto de coacción y transacción semivoluntaria), explica los dos grandes medios que el derecho criminal clásico utiliza para obtenerla: el juramento que se le pide prestar al acusado antes de su interrogatorio (amenaza por consiguiente de ser perjuro ante la justicia de los hombres y ante la de Dios y, al mismo tiempo, acto ritual de compromiso); la tortura (violencia física para arrancar una verdad que, de todos modos, para constituir prueba, ha de ser repetida después ante los jueces, a título de confesión “espontánea”). A fines del siglo XVIII la tortura habría de ser denunciada como resto de las barbaries de otra edad: muestra de un salvajismo que se denuncia como “gótico”. Ciertamente es que la práctica de la tortura tiene orígenes lejanos: la Inquisición indudablemente, e incluso sin duda más allá, los suplicios de esclavos. (p. 49).

De acuerdo a Hacker (1973, p. 147), los mecanismos organizados para contener la agresión cumplen siempre tres condiciones y funciones:

- a) Freno a la agresión.
- b) Permiso de agresión bajo las reglas determinadas por la organización.
- c) Justificación de la agresión al servicio de la organización.

Varios autores hacen referencia al uso de la violencia como medio utilizado para la imposición de las penas o los castigos, por lo que en estas situaciones queda claro que el Estado se involucra en la aplicación de la violencia a través de las penas impuestas por las infracciones cometidas.

Ferrajoli (1989/1995), nos destaca con respecto a esta situación lo siguiente:

La historia de las penas es sin duda más horrenda e infamante para la humanidad que la propia historia de los delitos: porque más despiadadas, y quizá más numerosas, que las violencias producidas por los delitos han sido las producidas por las penas y porque mientras que el delito suele ser una violencia ocasional y a veces impulsiva y obligada, la violencia infligida con la pena es siempre programada, consciente, organizada por muchos contra uno. Frente a la fabulada función de defensa social, no es arriesgado mencionar que el conjunto de las penas conminadas en la historia ha producido al género humano un coste de sangre, de vidas y de padecimientos incomparablemente superior al producido por la suma de todos los delitos. (p. 385-386).

Beccaria (1764-2011), aclara que si se busca lograr una disminución de los delitos, se logrará un mejor resultado si el enfoque es hacia lograr una certidumbre del castigo, aunque este sea moderado, por lo que se obtiene un mejor resultado disminuyendo la problemática de la impunidad, en vez de incrementar la crueldad de las penas. De nada sirve incrementar la dureza de las penas, si no hay una certeza de que será castigado el que comete una infracción. El principal temor de los infractores, no es el castigo, sino el ser sorprendido. (p. 116).

Ferrajoli (1989/1995), asevera que el problema más clásico de la filosofía del derecho, es el poder de una comunidad política de justificar la pena, y a esta se refiere a una violencia programada sobre uno de sus miembros. (p. 247).

En el pasado se cometían muchas atrocidades y prácticas bajo el nombre de penas, las cuáles sería imposible elaborar un resumen de las atrocidades cometidas, de las crueldades de los antiguos ordenamientos, de Egipto a Asiria, de la India a China, y de las practicadas en Roma, y expone las siguientes:

El incremento incontrolado del número de las ejecuciones capitales y de sus técnicas de ejecución: el ahogamiento, la asfixia en el fango, la lapidación, la rueda, el desmembramiento, la quema en vivo, la caldera, la parrilla, el empalamiento, el emparedamiento, la muerte por hambre, la consunción de la carne con hierro encendido y otras en los ordenamientos tardo-medievales; las hogueras levantadas contra los herejes y las brujas por la intolerancia y la superstición religiosa; las torturas, las horcas y los suplicios que han martirizado a Europa todavía en la Edad Moderna, hasta el siglo XVIII completo. (ibidem, p. 386).

Y Ferrajoli continúa declarando que el ser humano no ha tenido límites ni freno en las formas que ha desarrollado e implementado para aplicar las penas incluso en las infracciones más leves como: “el hurto, el adulterio, la estafa, el falso testimonio, la falsificación de monedas, además de las innumerables formas de herejía, felonía, lesa majestad, traición y similares”. (ídem).

Las leyes penales fueron establecidas no sólo para combatir los males de antigua data, sino también para asegurar la protección y el desarrollo de las instituciones

del capitalismo. Aquí no hacemos referencia simplemente a las sanciones penales contra el robo, el hurto u otras violaciones de la propiedad privada. Hacemos referencia a las sanciones penales que controlaban directamente la forma en que se desarrollaría la estructura social en las ciudades. Hacemos referencia a las sanciones penales que influyeron directamente en la determinación de la organización de la división del trabajo en la sociedad y, por lo tanto, en la estructura clasista de las transacciones comerciales. (Taylor, Walton y Young, 2007, p. 299).

Y agregan estos autores, que el derecho formal está vinculado con la alianza entre el capital y el Estado, en donde la sanción del comportamiento considerado como delictuoso y la posibilidad de imponer penas están fundamentalmente relacionadas con el control del Estado. (ídem).

Durkheim (1969), resaltaba que los pueblos de Asia llevaban más lejos la crueldad, que arrojaban a los culpables a las bestias feroces o dentro de una hoguera ardiente; se los quemaba a fuego lento dentro de una cuba de bronce; les reventaban los ojos. “El estrangulamiento y la decapitación eran consideradas medidas insuficientes. Los distintos pueblos de Siria lapidaban a los criminales, los atravesaban con flechas, los colgaban, los crucificaban, les quemaban las costillas y las entrañas con antorchas, los descuartizaban, los precipitaban por las rocas (...), los hacían aplastar bajo las patas de animales, etc.”. (p. 6).

Y agrega, que en el siglo XVII, las penas capitales en uso eran más de las que se enumeraron anteriormente, pero que en esta época se constituyó una nueva pena, *las galeras*, y que esta era tan terrible, que los condenados para evitarla se cortaban una mano o un pie. Y ratifica que este hecho era tan frecuente que:

Se lo castigó con pena de muerte en una declaración de 1677. En cuanto a las penas corporales, eran innombrables: había arrancamiento o perforación de la lengua, abscisión de los labios, desorejamiento, la marca con hierro caliente, fustigación con el bastón, látigo o vara, etc. En fin, no debemos olvidar que la tortura se empleaba a menudo no sólo como medio del procedimiento, sino como pena. (p. 10).

La *Pena*, histórica y cuantitativamente, ha sido una agresión, “esa agresión que en principio era de muerte se va sustituyendo por la de tortura pública (azotes, mutilaciones, etc.), y, a su vez, en momento posterior por la pena privativa de libertad”. (Rocamora, 1990, p. 216).

Los principales cambios en la historia penal son de dos tipos. La intensidad del castigo tiende a disminuir en la medida en que las sociedades se vuelven más avanzadas y, al mismo tiempo, la privación de la libertad por medio del confinamiento surge como la forma predilecta del castigo, sustituyendo diversos métodos capitales y corporales que le antecedieron. El patrón general de evolución que describe es una decreciente severidad penal y una creciente dependencia del confinamiento, movimientos ligados que se dan en el transcurso de la evolución amplia de las sociedades, de “simples” a “avanzadas”. (Durkheim, 1901). (Garland, 1999, p. 54).

Esta situación de violencia que se ha venido presentando desde tiempos muy remotos en la aplicación de las penas por parte de los Estados, lamentablemente aún se continúa practicando. Inclusive varios autores llaman a esta situación, *violencia legítima o legal*, y algunos otros se refieren a esta como *el monopolio estatal de la violencia*, ya que el Estado es el único autorizado para la impartición de la *violencia legal*.

Con excepción de ciertos casos como los que marca el Código Penal del Estado de Nuevo León, en el artículo de 17 que sustenta las causas de justificación en los casos de *legítima defensa*.

Hassemer (1999), justifica este monopolio, cuando confirma que es necesario para un orden justo de la sociedad. Y textualmente lo expresa de la siguiente manera:

Esta fuerza puede convertirse en terror. Pero la posibilidad de que el terror se esconda tras la máscara del monopolio de la violencia no modifica nada el hecho de que sin este monopolio y sin esta fuerza estatal, nuestra vida en sociedad se disolvería en el caos y la opresión.

Resumiendo. El monopolio estatal de la violencia no es una condición suficiente pero sí necesaria para un orden justo de la sociedad; la fuerza estatal por sí sola no construye un orden jurídico pero, sin la fuerza estatal este orden no es posible, como tampoco lo es una protección a través del derecho. (p. 143).

Vidaurri (2012), resalta que el Derecho penal es una de las expresiones del control social formal, perteneciente al ordenamiento jurídico público, reguladora del poder punitivo del Estado, que se encarga del estudio científico del delito, las penas y las medidas de seguridad. Y el autor nos señala que son cuatro los elementos configuradores de esta definición:

- a) Es una expresión del control social formal;
- b) Forma parte del ordenamiento jurídico público;
- c) Regula el poder punitivo del Estado;

- d) Estudio científico de las consecuencias jurídicas del delito: pena y medida de la seguridad. (p. 3).

Hablando del Derecho, como monopolio de la coacción agresiva, Rocamora (1990), indica, “que la fuerza venga utilizada para la consecución de fines justos y legítimos, orientados al interés general; exige, a su vez, que el individuo no se encuentre perdido ante esa fuerza, sino que posea suficientes garantías de defensa, seguridad y libertad; exige que la sociedad y los hombres de esa sociedad controlen «esta terrible fuerza que es el Derecho»”. (p. 191).

Es este poder punitivo, del Estado el que permite tener *el monopolio estatal de la violencia*, del cual habla Ferrajoli (1989/1995, p. 21). También Vidaurri (2012), ratifica que: “Es la potestad penal del Estado de declarar punibles determinados hechos a los que impone penas o medidas de seguridad. Es entonces expresión del poder único y exclusivo del Estado para ejercer la violencia legítima. La violencia penal no es sino un aspecto de aquélla”. El aspecto central es el concerniente a la Legitimidad del poder Punitivo del Estado, para definir conductas y establecer las consabidas consecuencias jurídicas. (ibidem, p. 13-15).

En el tema del Estado, Pacheco (1976-1990), al hacer mención de la Teoría del Estado, expone que León Duguit (1859-1928), al describir la *Teoría de la Fuerza*, que el llamaba *realista y positivista*, justifica la violencia del Estado. Y decía que el Estado es una sociedad con diferencias políticas entre gobernantes y gobernados, y que dentro de los objetos del mismo, uno de ellos es “el hecho de la obligación que existe para los gobernantes de apelar la fuerza”. (p. 603-604).

Ferrajoli (1989/1995), también hace referencia a este monopolio de la violencia, cuando se refiere a la potestad de castigar y juzgar por parte del Estado, afirmando que este es el más terrible y odioso de los poderes, ya que en esta situación se manifiesta una relación conflictiva entre Estado y ciudadano, entre autoridad y libertad, entre seguridad social y derechos individuales. (p. 21).

Cuando destaca sobre la diferencia entre la imputabilidad y la responsabilidad, la violencia queda justificada en el Derecho penal en la definición que nos proporciona, ya que hace hincapié en que en la reparación del daño, el responsable está obligado a parte de resarcir el daño, a sufrir determinada pena.

Una cosa es la imputabilidad y otra la responsabilidad. Por la primera atribuimos a alguno determinado efecto, como a causa productora del mismo; por la segunda pretendemos que alguno está obligado a resarcir determinado daño y a sufrir determinada pena, por motivo de un efecto determinado. La imputabilidad es cosa de hecho. La responsabilidad es cosa de derecho. La primera puede dar causa a la segunda, pero no constituirla, es decir, forma o constituye su fundamento legal, pero nada más. (ibidem, p. 110).

Baratta (2004, 2), señala lo siguiente sobre la legislación de violencia por parte del Estado:

La legislación del Estado constitucional ha intentado domesticar su crueldad pre moderna, de administrarla como un remedio que, a pesar de su amargura, es todavía eficaz contra la violencia. Pero el poder positivo continúa revelándose como un veneno que alimenta la violencia del Estado y de la sociedad. La interrelación entre la conflictividad social y política, y el proceso institucional e

informal de criminalización; entre desigualdad y represión, entre violencia estructural y violencia penal, es una constante en la historia de la sociedad moderna y de sus sistemas punitivos. (p. 176).

Virgolini (2005), cuando se refiere a la situación de la *violencia legítima o tolerada*, como él la llama, asegura que se ha abusado del término legitimidad, ya que al aplicarse a la problemática que se presenta alrededor de la transgresión y de los castigos, este término; el de la *legitimidad*, se ha empleado para referirse a situaciones muy diversas tanto como a la operatividad del sistema en términos de la adecuación de los medios a los fines o a la racionalidad de este sistema. (p. 210-211).

Y asevera que “lo que se denomina Sistema Penal es, en esta perspectiva, un conjunto institucional que se despliega en torno a la práctica social de definir y de castigar las transgresiones, y que se envuelve a través del empleo predominante de una cierta especie de violencia legal ritualizada”. (ídem).

También Garland (1999), hace referencia a este monopolio estatal de la violencia, y él nos describe como “con el movimiento histórico de las sociedades del caballero guerrero de la Edad Media hacia las sociedades cortesanas relativamente pacíficas de los siglos XVII y XVIII, la violencia se convierte en monopolio de las autoridades centrales, reduciendo así los niveles de agresión manifiesta en las relaciones sociales normales y aumentando los niveles de paz y seguridad de la vida social”. (p. 254-255).

En donde “la evidencia más poderosa de que la sensibilidad de los primeros tiempos de la era moderna podía tolerar altos niveles de violencia se deriva del hecho de que los sistemas penales de los siglos XVII y XVIII se apoyaban, en gran medida, en formas flagrantes de castigo físico y mutilación, y que tal violencia era claramente aceptada tanto por la élite organizadora como por la masa del público”. (ibidem, p. 270).

Por otro lado, Garland (1999), sostiene que:

La fuerza y energía del castigo, y su dirección general, surgen pues de raíces sentimentales, desde las reacciones psicológicas sentidas comúnmente por los individuos cuando se infringen los sagrados valores colectivos. Por ello, si bien el Estado moderno tiene prácticamente el monopolio de la violencia penal y el control y la administración del castigo, una población mucho más extensa se siente involucrada en el proceso y proporciona el contexto de apoyo y valoración social dentro del cual el Estado ejecuta el castigo. (p. 49).

Y continúa diciendo que una de las características fundamentales de las sociedades modernas gobernadas por el Estado, es que la violencia ya no es un aspecto tolerable en la vida pública cotidiana. Sin embargo, como apunta Elías, la violencia en la sociedad no desaparece. Por el contrario, se acumula *detrás del escenario* -en cuarteles, arsenales y cárceles del Estado-, lista para ser usada en caso de emergencia y ejerciendo una amenaza omnipresente para los posibles infractores de las normas y prohibiciones (ibidem, p. 260-261).

La visión de la violencia, del dolor o del sufrimiento físico se vuelve sumamente perturbadora y de mal gusto para la sensibilidad moderna. En consecuencia se la menosprecia cuando es posible, aunque, en forma paradójica, esta “supresión” de la violencia, en realidad, se basa en el fortalecimiento de la capacidad del Estado para ejercer una violencia tan grande que desaliente la agresión que está prohibida para los otros. Y cuando se continúa utilizando la violencia, esta generalmente se retira de la arena pública, se higieniza y disfraza de varias maneras, a menudo convertida en monopolio de grupos especializados, como el ejército, la policía o el personal de las cárceles, que se encargan de impartirla en forma impersonal y profesional, evitando la intensidad emocional que esa conducta amenaza con despertar. (ídem).

Zaffaroni (1998), declara que este monopolio de la violencia por parte del Estado, ha ocasionado violaciones en la operatividad social de los sistemas penales Latinoamericanos, y que en estos tiene lugar un violentísimo ejercicio de poder al margen de toda legalidad. Agrega que si llevamos a cabo una revisión de los informes de organismos regionales o mundiales de Derechos Humanos podremos comprobar el increíble número de secuestros, homicidios, torturas y corrupción, cometidos por agencias ejecutivas del sistema penal o por su personal. (p. 33).

Ferrajoli (1989/1995), al respecto expresa que la violencia en una sociedad, está condicionada por el nivel de civilización, y en base a esta, se justifica o no el Derecho penal con el que se rige la misma.

Cualquier justificación es histórica y sociológicamente relativa, al estar condicionada por el nivel de civilización de los ordenamientos de los que se habla: en una sociedad bárbara, en la que la tasa de violencia es alta tanto en lo que se refiere a las ofensas como en la propensión a las venganzas, será también

relativamente alta la violencia institucional necesaria para la prevención; mientras que en una sociedad evolucionada y tolerante, en la que la tasa de violencia sea baja, no se justifica un derecho penal particularmente severo. (p. 344).

Ferrajoli (1989/1995), aclara que la ferocidad de las penas no pertenece sólo al pasado. Y resalta que la pena de muerte está todavía presente, hace mención que sólo 28 países la han abolido, pero que en 129 es aplicada, destacando Estados Unidos, la Unión Soviética y en casi la totalidad de los países Africanos y Asiáticos. También hace mención que existen algunos otros, que la tienen considerada en tiempos de guerra, entre ellos resalta Italia, Gran Bretaña y España. Por lo que las víctimas de pena de muerte, se cuentan por millares cada año. (p. 386).

Sobre la pena privativa de libertad, Montagu (1978), expone que: “El castigo más grave -exceptuado la muerte- que la sociedad administra a los malhechores es el confinamiento solitario; la soledad se considera como la más grave de las enfermedades que puede uno padecer”. (p. 124).

García Ramírez (2002), al referirse a la violencia del Estado, hace hincapié en que “la cuestión penal, es el escenario crítico de los derechos humanos. Y hace mención, que la violencia del poder del Estado en donde se presenta con mayor intensidad, es en los Centros Penitenciarios, y es aquí en donde hay una mayor vulnerabilidad de la sociedad y los particulares”. (p. 55).

Al respecto del Derecho penal, Bustos y Hormazabal (1997), nos advierten acerca de la gravedad del control penal, y aclaran que “no es posible utilizarlo frente a toda situación lesiva del bien jurídico, sino sólo respecto de hechos muy determinados y específicos. Lo contrario significaría una ampliación de la actividad punitiva del Estado que podría llevar a una paralización de la vida social y a provocar la inseguridad de las personas permanentemente amenazadas por la violencia del Estado”. (p. 66-67).

Baratta (2004, 2), asegura que el Derecho y el Estado, en el pensamiento de la modernidad, eran destinados al control y a la superación de la violencia, pero en ellos, la violencia es inmanente y se reproduce.

Es justamente la ocultación de la violencia que, como dice Girard, produce el equívoco, la ambivalencia fundamental de la modernidad. Rest a desarrolló en sus recientes trabajos esta tesis, recurriendo a la metáfora platónica del “pharmakon”. Esta significa en griego clásico, al mismo tiempo, remedio o veneno. Así el Estado moderno y su derecho se legitimaron como un remedio contra la violencia, mas, a su vez, este remedio permitió perpetuar el veneno; quiero decir, que permitió mantener la violencia como el verdadero tejido conjuntivo de la sociedad, sin conseguir neutralizarla, ni monopolizarla (en la forma de la violencia legal); en suma, permitir reproducirla como la substancia de las relaciones jurídicas. (p. 236-237).

Y Virgolini (2005), sostiene que para Arendt:

La violencia es sólo un instrumento cuya vinculación con el poder reside tan sólo en el hecho de que en la experiencia histórica el poder político se vale de ella, en algún modo y medida, como medio para asegurar la obediencia a sus reglas y porque, traducidos los mandatos políticos en reglas de derecho, estas presuponen

la amenaza y la efectividad de la sanción como medios de coerción. Pero distingue ambos conceptos en una relación inversa: cuanto más poder exista, menos necesidad tiene este de la violencia; cuanto más se debilita el poder, más requiere del empleo de medios violentos para someter a los ciudadanos. (p. 212-213).

Es evidente ante tantos expertos en la materia que se refieren a esta violencia del Derecho penal, que se pudiera hablar de una crisis del Derecho, David (1979), en su libro *Criminología y Sociedad* nos habla al respecto de esta crisis:

Creo que, hoy como nunca en todos los pueblos, sin distinción de sistema de gobierno, hay un escepticismo creciente en torno a los sistemas jurídicos, y hay un escepticismo creciente por la contradicción permanente de las normas jurídicas del código con la realidad social histórica. Es que, evidentemente, muchas de las normas de nuestra legislación son calcos perfectos de doctrinas o tratados de otras circunstancias históricas y no resultado de la reflexión sobre nuestra propia figura, sobre nuestro propio cuerpo y sobre nuestros propios valores. Es evidente que, si no modificamos la enseñanza del Derecho, si no hacemos un esfuerzo profundo para volver a la realidad, no del código, sino de la sociedad y el código juntos, si no estudiamos de qué forma los valores de la legislación están contradiciendo los valores de la realidad, el camino de la legislación es en esta forma, indudablemente un camino de violencia. Y cuando me refiero a un camino de violencia, señalo el hecho creciente que no es solamente escepticismo lo que el hombre latinoamericano siente por su legislación, el hombre latinoamericano comienza a desafiar y a rebelarse contra los sistemas jurídicos en una forma total, radical y absoluta. (p. 18-19).

Y agrega que hay una inutilidad del Derecho para lograr los fines básicos de la comunidad, y que la violencia que se hace al pueblo a través de las instituciones jurídicas, genera la violencia que adoptará ese pueblo como pauta cultural al no serle útil para sus expectativas recurrir al órgano que debería prevenir el conflicto. (ibidem, p. 52).

### **3.3. Código Penal Federal y Código Penal de Nuevo León.**

En ambos códigos, el Código Penal Federal (C. P. F.), y el Código Penal del Estado de Nuevo León (C.P. de N. L.), en reiteradas ocasiones se viene mencionando acerca de la violencia, pero no viene señalada una definición clara de lo que se entiende por violencia. Aunque en algunos artículos la mencionan relacionada con algún otro delito.

El Código Penal Federal, en el artículo 343 Bis., sólo nos manifiesta una definición de violencia familiar, pero no explican en detalle la definición de las diferentes clasificaciones como lo hace el C. P. de N. L. Y confirma que “Por violencia familiar se considera el uso de la fuerza física o moral así como la omisión grave, que de manera reiterada se ejerce en contra de un miembro de la familia por otro integrante de la misma contra su integridad física, psíquica o ambas, independientemente de que pueda producir o no lesiones”. (p. 80).

El artículo 338, del C. P. de N. L., señala al respecto del que comete el delito de golpes y violencias físicas simples. Este artículo, también nos aporta algunos elementos referentes a la violencia, ya que realiza una breve descripción de lo que se considera para efectos de la ley, el delito de golpes y violencia física simple:

I.- El que públicamente y fuera de riña, diere a otro una bofetada, un puñetazo, un latigazo o cualquier otro golpe en la cara;

II.- El que azotare a otro para injuriarle; y

III.- El que infiriere cualquier otro golpe simple. Y se agrega que son simples los golpes y violencias físicas que no causen lesión alguna, y sólo se castigarán cuando se infieran con intención de ofender a quien los recibe.

El artículo 373 del Código Penal Federal, tampoco es tan específico como el expuesto en el C. P. de N. L., ya que sólo declara que “La violencia a las personas se distingue en física y moral. Se entiende por violencia física en el robo: la fuerza material que para cometerlo se hace a una persona. Hay violencia moral: cuando el ladrón amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo”. (p. 88).

Con excepción del artículo 338, mencionado anteriormente que habla al respecto de violencia física simple, en el Código Penal del Estado de Nuevo León, se incluyen varios artículos en donde se expresa al respecto de la violencia, y sin ser muy específica la ley, nos queda claro que la violencia es considerada como una conducta delictiva, siempre y cuando vaya acompañada de algún delito. Inclusive en algunos artículos se destaca que la sanción tiene un agravante, si aunado al delito que se comete, este viene acompañado de violencia.

En ninguna parte del Código Penal de Nuevo León, ni en el Código Penal Federal, viene especificado de manera clara y completa que se considera como violencia o cuáles son sus formas. No proporcionan una definición clara de la misma, pero el artículo 287 Bis, en el Código Penal del Estado de Nuevo León, vislumbra un poco a que se refieren con la

definición de violencia. Y que coincide de manera similar con los especificados en el Código Penal Federal, aunque no de una manera tan explicativa.

El artículo 287 Bis. del C. P. de N. L., sustenta que al hablar al respecto de Violencia Familiar, nos proporciona algunos elementos claves de la definición que manejan algunos autores y especialistas en la materia. Adicionalmente este artículo nos aporta una clasificación de la misma. El artículo expresa que por violencia familiar se refiere a una acción u omisión, grave y reiterada, que dañe la integridad psicológica, física, sexual, patrimonial o económica. Y nos da una definición de el daño a la integridad psicológica, destacando que es el trastorno mental que provoque modificaciones a la personalidad, o a la conducta, o ambas, resultante de la agresión.

También en el mismo, al referirse a los tipos de violencia familiar, nos desarrolla este artículo una clasificación muy similar a la que los principales autores y especialistas de la materia hacen:

- I. Psicológica: El trastorno mental que provoque modificaciones a la personalidad, o a la conducta, o ambas, resultante de la agresión;
- II. Física: El acto que causa daño corporal no accidental a la víctima, usando la fuerza física o algún otro medio que pueda provocar o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas, en base al dictamen emitido por los especialistas en la materia;

- III. Sexual: El acto que degrada o daña la sexualidad de la víctima; atentando contra su libertad, dignidad e integridad física configurando una expresión de abuso de poder que presupone la supremacía del agresor sobre la víctima, denigrándola y considerándola como de menor valía o como objeto; en base al dictamen emitido por los especialistas en la materia;
  
- IV. Patrimonial: La acción u omisión que daña intencionalmente el patrimonio o afecta la supervivencia de la víctima; puede consistir en la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes, valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar daños a bienes individuales y comunes; y
  
- V. Económica: Es toda acción u omisión del agresor que controle o este encaminada a controlar u ocultar el ingreso de sus percepciones económica o de la víctima.

El Código Penal del Estado de Nuevo León, incluye varios artículos en donde se menciona al respecto de la violencia, que es importante resaltar. Aquellos respecto a la vida y la integridad de las personas. En donde en el C. P. N. L., vienen mencionados en los artículos 300 al artículo 307, mencionaré lo más relevante:

Artículo 300.- Sustenta que comete el delito de lesiones el que infiera a otro un daño que deje en su cuerpo un vestigio o altere su salud física o mental. (reformado, p.o. 8 de julio de 1992).

Artículo 301.- Hace mención que, al que cause una lesión que no ponga en peligro la vida de un ser humano, se le impondrán: (reformada, p.o. 07 de julio de 2008).

i.- de tres días a seis meses de prisión o multa de una a cinco cuotas o ambas, a juicio del juez, cuando las lesiones tarden en sanar quince días o menos y se perseguirá sólo a petición de parte ofendida, salvo que la persona agredida sea incapaz en los términos del código civil del estado, o el responsable sea alguno de los parientes o personas a que se refieren los artículos 287 bis y 287 bis 2, (patria potestad y tutela), en cuyo caso se perseguirá de oficio;

ii.- de seis meses a tres años de prisión y multa de cinco a quince cuotas, cuando las lesiones tarden en sanar más de quince días. (reformado, p.o. 8 de julio de 1992).

Artículo 302.- Al que cause lesiones que pongan en peligro la vida de un ser humano, se le impondrán de tres a siete años de prisión y multa de quince a cincuenta cuotas. (reformado, p.o. 8 de julio de 1992).

Artículo 303.- Sin perjuicio de las sanciones que correspondan conforme a los artículos anteriores, para las consecuencias derivadas de las lesiones inferidas, se observarán las siguientes reglas:

i.- se impondrán de uno a cinco años de prisión y multa de una a cinco cuotas, al que cause una lesión que deje al ofendido cicatriz perpetua y notable en la cara, cuello o pabellones auriculares;

ii.- se impondrán de dos a seis años de prisión y multa de dos a cinco cuotas, al que cause una lesión que produzca debilitamiento, disminución o perturbación de las funciones, sentidos, organos o miembros de la victima; y

iii.- se impondrán de cinco a diez años de prisión y multa de ocho a ochenta cuotas, al que infiera una lesión que produzca a la víctima enfermedad mental, pérdida de algun miembro o de cualquier función, organo o sentido, deformidad incorregible, o le deje incapacidad mental y permanente para trabajar. (adicionado, p.o. 06 de mayo de 2016).

### **3.4. Ley Federal del Trabajo**

De acuerdo a la Gaceta Parlamentaria, Número 3718-VII, del jueves 28 de febrero de 2013. Hace mención respecto al acoso laboral o Moobing, se llevó a cabo una iniciativa, que reforma los artículos 3 Bis y 51 de la Ley Federal del Trabajo. Entre la exposición de motivos expuestos, se mencionaron los siguientes:

- En la presente iniciativa se aborda un tema poco estudiado en México, aunque muy conocido en los centros de trabajo. El mobbing, que es un anglicismo que significa acoso o acoso moral o psicológico en el trabajo.

- En México, este tipo de fenómenos no ha sido estudiado sistemáticamente; así pues, no hay cifras ni referencias oficiales sobre la extensión, el grado, el carácter y las tipologías particulares que asume el hostigamiento laboral.
- El mobbing es un comportamiento negativo entre superiores e inferiores jerárquicos de una organización laboral, a causa del cual la o el afectado es sometido a ataques sistemáticos, directos o indirectos, durante mucho tiempo de manera continua. Este fenómeno adquiere patrones similares en el nivel internacional, pero se le percibe de diferentes modos según las culturas.
- En México, el tipo de acoso laboral más extendido es el congelamiento: ignorar y hacerle el vacío a la víctima. Y es percibido de diferentes modos conforme la posición socioeconómica del afectado. Los sectores de escasos recursos lo perciben como una manera de discriminación social.
- El mobbing es un tipo de violencia laboral que es ejercida por personas sin distinción de género sobre hombres y mujeres en formas sistemática y por un tiempo prolongado con el objetivo de provocar un daño deliberado, donde sus consecuencias pueden ser devastadoras para las víctimas dando origen a una serie de trastornos psicológicos.
- Es uno más de los elementos de un fenómeno mayor: la violencia laboral. Este concepto va más allá de la simple agresión física e incluye conductas que son susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así la violencia en el lugar de trabajo incluiría las conductas físicas o verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes.
- También existe el acoso sexual que no debe confundirse con el acoso laboral aunque éste podría ser una forma del mismo. La diferencia fundamental con el acoso en el trabajo es que con éste se busca la autoeliminación laboral a través de un hostigamiento denigrante planificado, mientras que en el acoso sexual se busca otro fin de naturaleza diferente, puesto que busca simplemente el acercamiento sexual prevaliéndose de la situación en la empresa.

- Dados los evidentes signos externos que se manifiestan en la violencia física en el entorno laboral, ésta es más fácil de detectar, sin embargo, no ocurre lo mismo con la violencia psicológica la cual en muchas ocasiones puede negarse o deformarse. Por lo tanto, la violencia en el trabajo se manifiesta como un abuso de poder con el objetivo de doblegar la conducta de otro mediante la utilización de la fuerza física y o psicológica.

De acuerdo a los motivos anteriores expuestos, se llevó a cabo el siguiente Decreto por el que se adiciona un inciso c) al artículo 3o. Bis y reforma la fracción II del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo.

Primero. Se adiciona el inciso c) al artículo 3o. Bis de la Ley federal del Trabajo para quedar como sigue:

Artículo 3o. Bis. Para efectos de esta Ley se entiende por:

a) (...).

b) (...).

c) Acoso Laboral o Mobbing, es una forma de violencia psicológica constituida por acciones negativas reiteradas y sostenidas de hostigamiento ejercidas sobre un trabajador por parte de un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato que perduran por un tiempo determinado y atentan contra la dignidad; Ataque sistemático reiterado contra la autoestima de una persona en el trabajo para hacerla sentir excluida, maltratada o subvalorada, alterando su derecho al trabajo.

Segundo. Se reforma la fracción II del artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo para quedar como sigue:

Artículo 51. Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador:

I (...).

II. Incurrir el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, acoso laboral, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos;

III. al X (...).

Transitorio

Único. El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro a los 28 días del mes de febrero de 2013. (Gaceta parlamentaria, 2013, p. 1-6).

## 4. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

### 4.1 Objetivos

El objetivo general de esta investigación, ha sido el de estudiar la violencia laboral interna, en los centros de trabajo desde un enfoque teórico criminológico particularmente partiendo de la *criminología ambiental*, y un enfoque cuantitativo, apoyada en una investigación de campo en base a encuestas, utilizando la recolección de datos para probar hipótesis y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

El enfoque teórico ambiental, se basa en que los factores que causan la violencia en los centros de trabajo son distintos a los que se presentan en el entorno social, debido a que las condiciones de convivencia, responsabilidad y de comportamiento son distintas.

El análisis, como se ha visto a través de la presente investigación, se ha enfocado en los aspectos ambientales y situacionales, que han sido escasamente estudiados como casuística de la violencia interna de los centros de trabajo. Es importante para estos, la comprensión del porque los trabajadores en el centro de trabajo, violentan a su(s) compañeros, y en esta parte, se ha comprobado a través de las diferentes *Teorías Ambientales*, que estas juegan un papel importante en este sentido.

En base al planteamiento general, con este trabajo de investigación se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocimiento de los aspectos crimípetos y crimífugos que generan y previenen violencia en los centros de trabajo.
- Determinar las variables situacionales y ambientales precipitadores de violencia interna en los centros de trabajo.
- Conocimiento de los profesionales de prevención, que les permita prevenir el fenómeno de la violencia, minimizando los riesgos a los trabajadores.
- El trabajo de investigación y resultado puede generar una inquietud para los criminólogos, de la necesidad y oportunidad de realizar estudios en la seguridad privada que contribuyan a prevenir riesgos.
- Implementación por parte de los centros de trabajo de lugares crimífugos para lograr ambientes sanos, seguros y productivos.

## **4.2 Hipótesis**

*Existe una correlación significativa entre violencia interna y aspectos situacionales y ambientales precipitadores de violencia.*

### 4.3 Procedimiento

- Se diseñó la encuesta a aplicar, que menciono a continuación, basado en material de la *Ontario Safety Association for Community and Healthcare*, adaptando la misma a las necesidades de la investigación. Se elaboró con 46 reactivos los cuales fueron clasificados en: Ambiente físico; Incidencia en centro de trabajo; Causas de la violencia; Políticas y programas de educación y entrenamiento; Y reportes de seguimiento de incidentes.
- Se solicitó autorización a las empresas para la aplicación de las encuestas; enviando un oficio (Figura 4.1), solicitando una reunión, para explicar el objetivo y comentar la encuesta; compartiendo al concluir, una copia de los resultados; y un compromiso de mantener el anonimato de personas y empresas participantes.
- Se realizaron visitas periódicas a los centros de trabajo participantes, para la aplicación de las encuestas, durante sesiones informativas y formativas de los mismos trabajadores, reuniendo a los trabajadores en grupos de 20 a 30, en donde se les explicaba el objetivo de la encuesta, y se proporcionaban las instrucciones del llenado de la información. (Figura 4.2)

## **ENCUESTA DE VIOLENCIA INTERNA EN CENTROS DE TRABAJO**

Esta encuesta es llevada a cabo como requisito del Doctorado en Criminología que cursa el Lic. Villarreal. **Sus respuestas**, deberán ser para el período comprendido **entre el año 2012 a la fecha**, y sobre **la empresa en la que labora actualmente**.

FECHA: \_\_\_\_\_; Edad: \_\_\_\_\_; Sexo: M/F ; Estudios: \_\_\_\_\_;  
Municipio donde labora: \_\_\_\_\_; Antigüedad: \_\_\_\_\_ Giro: Industria/Comercio/Servicios/Burócrata;

<b>AMBIENTE FISICO</b>		
Se siente seguro en el trabajo?	Si	No
Su Centro de Trabajo está diseñado para protegerlo de la violencia en Centros de Trabajo?	Si	No
En su opinión, están las medidas adecuadas para protegerlo?	Si	No
Si su respuesta es <b>NO</b> a cualquiera de las preguntas anteriores, por favor señale cuáles de las siguientes áreas requieren mejora:		
Iluminación		
Revisión de seguridad (revisión de identificación, firmas, etc.)		
Restricciones de acceso a áreas de trabajo (seguridad elevadores, escaleras, etc.)		
Seguridad en las áreas de pertenencias (área de lockers, etc.)		
Personal de seguridad		
Seguridad en los baños y vestidores		
Seguridad en estacionamientos y áreas abiertas		
Protocolos y procedimientos de comunicación (Ej. cuándo y cómo pedir ayuda, etc.)		
Layout de áreas de trabajo (obstrucciones visuales, objetos inseguros, herramientas/equipo, etc.)		
Equipo de seguridad (equipo de vigilancia, alarmas sonoras o silenciosas, botones de pánico, alarmas personales, teléfonos, teléfonos celulares, etc.)		
Otros:		

<b>INCIDENTES DE VIOLENCIA POR COMPAÑERO DE TRABAJO; Mientras trabajaba</b>							
Ha sido usted golpeado o atacado físicamente?		Si					No
Ha sido usted agredido verbalmente?		Si					No
Ha sido usted acosado o agredido sexualmente?		Si					No
Ha sido usted amenazado?		Si					No
En caso de haber sido víctima de violencia:							
En donde ocurrió el incidente?	área de trabajo	baños	vestidores	accesos	patio		
	estacionamiento	calle	comedor	otro:			
Quien fue la persona que lo agredió?	Compañero	Supervisor	Jefe	Administrador			
	Empleado	Personal de seguridad	otro:				
NO lo reportó?	Porqué:	miedo	venganza	castigo	otro:		
SI lo reportó?	Como:				Verbal	escrito	

**En caso de haber sido víctima de un incidente, llene el presente recuadro:**

**CAUSAS DE LA VIOLENCIA (puede marcar una o varias opciones)**

Respecto a las instalaciones y tipo de trabajo; a qué considera que se debió el incidente?	Condiciones inseguras	El tipo de trabajo
	Jornada extendida	Presión en el trabajo
	Había mucho ruido	Hacia mucho calor o frío
	Monotonía Laboral	Esfuerzo físico
	Hacinamiento (poco espacio)	A una situación aislada
	Otro:	
Respecto al AGRESOR; a que causa cree usted qué se debió la agresión hacia usted?	Tenía comportamientos erráticos	Mal entendido
	A un problema personal	Tiene problemas familiares
	Es de carácter fuerte	Estaba estresado/cansado
	Estaba alcoholizado	Estaba drogado
	Es prepotente/problemático	Está frustrado
	Otro:	

**POLITICAS Y PROGRAMAS, EDUCACION Y ENTRENAMIENTO**

Existe alguna política o programa en su trabajo acerca de violencia en centro de trabajo?	Si	No
Tienen procedimientos para la prevención de violencia en su centro de trabajo	Si	No
Si su respuesta es Si:		
Le han proporcionado alguna copia de los procedimientos:	Si	No
Sabe usted como reportar un incidente de violencia o amenaza, y a quien?	Si	No
Cree usted que está preparado para manejar una situación violenta o amenaza, o comportamientos de agresión que se puedan presentar mientras trabaja?	Si	No
Ha recibido entrenamiento o información acerca de violencia en centros de trabajo?	Si	No

**REPORTE DE INCIDENTES DE VIOLENCIA Y SEGUIMIENTO**

Considera usted que la violencia en su centro de trabajo se ha incrementado en los últimos 3 años?	Si	No	
Requiere reportar amenazas o violencia en su centro de trabajo?	Si	No	
La pudiera hacer sin miedo a venganza o castigo?	Si	No	
Tienen un sistema para reportar amenazas o violencia en su centro de trabajo?	Si	No	No sé
Su supervisor o administrador investigan el incidente?	Si	No	No sé
Su supervisor o administrador toman medidas correctivas oportunamente?	Si	No	No sé
Cuando sucede un acto de violencia o amenaza, el administrador lo reporta a las autoridades?	Si	No	No sé
Existen programas de apoyo en caso de haber sido directa o indirectamente afectado por algún tipo de violencia en los centros de trabajo?	Si	No	No sé

Nota: Basado en material de la Ontario Safety Association for Community and Healthcare.

ASUNTO: Solicitud de Investigación Doctoral  
Monterrey, Nuevo León (Fecha).

Lic. XXXXXXXXXXXX XXXXX  
Gerente General  
Empresa nacional

En mi carácter de aspirante al doctorado de criminología por parte de la UANL, le informo que estoy realizando una investigación relacionada con los FACTORES GENERADORES DE VIOLENCIA EN LOS CENTROS DE TRABAJO de la zona metropolitana de Monterrey.

Para poder lograr realizar esta investigación, una de las metodologías, es la aplicación de encuestas a trabajadores, con la finalidad de probar con método científico las causas que generan la violencia en los Centros de Trabajo. La encuesta va dirigida a detectar las causas de la violencia en el trabajo, con la finalidad de tener un mayor conocimiento de este tema, para prevenir que se presenten en los Centros de Trabajo. Y su aplicación va dirigida a todo el personal que labora en la empresa.

En caso de tener la disponibilidad de participar, le solicité una cita, para explicarle la metodología para la aplicación, y mostrarle la encuesta y comentarla.

A las empresas participantes, se les proporcionará una copia de los resultados, incluyendo un comparativo de su empresa, con el universo cubierto. Manteniendo el anonimato de personas y empresas participantes.

El protocolo de recopilación de información, se establecerá conjuntamente con la empresa. Las opciones pudieran ser: en entrada y salida del personal, horario de comida, después de una junta o capacitación, etc. Siendo el tiempo de llenado de la encuesta de 5 a 10 minutos.

Se podrán hacer pequeñas modificaciones a la encuesta, en caso de que la empresa considere que alguna pregunta pudiera generar una inquietud en sus trabajadores. Y/o pudiendo incluir alguna pregunta que la empresa considere pertinente.

Si considera necesario, se podrá firmar un convenio de confidencialidad respecto a la empresa y personas participantes en esta investigación.

Sin más por el momento quedo en espera de su pronta respuesta así como la disposición para aclarar o detallar partes de esta investigación criminológica.

Atentamente

---

Lic. Alejandro Villarreal  
Aspirante a Doctorante de Criminología.

Figura 4.1

# Información e Indicaciones para la aplicación de la Encuesta de Violencia en Centros de Trabajo:

## A) INFORMACIÓN PARA LA EMPRESA PARTICIPANTE:

- La presente encuesta, es llevada a cabo como una de las metodologías de la investigación de “Violencia en Centros de Trabajo”, que el Lic. Alejandro Villarreal está llevando a cabo como requisito del Doctorado en Criminología que cursa.
- La encuesta va dirigida a detectar las causas de la violencia en el trabajo, con la finalidad de tener un mayor conocimiento de este tema, para prevenir que se presenten en los Centros de Trabajo.
- Las personas y empresas participantes, se mantendrán de manera **anónima**.
- El tiempo de llenado de la encuesta, es de 5 a 10 minutos.
- La encuesta va dirigida a todo el personal que labora en la empresa.

## B) INDICACIONES PARA LAS PERSONAS QUE LLENAN LAS ENCUESTAS:

**Es importante resaltar a las personas que llenarán la encuesta lo siguiente:**

- La encuesta es parte de un proceso académico de la UANL
- La encuesta, es anónima.
- Sus respuestas, deberán ser para el período comprendido en los últimos 3 años, y sobre la empresa en la que labora actualmente.
- La encuesta está dirigida a situaciones de violencia interna, es decir, entre compañeros de trabajo, empleados, administradores, supervisores, jefes, etc.
- Con la intención de obtener información real, agradeceremos sus respuestas sean apegadas 100% a la realidad, ya que es una encuesta académica.
- Si la persona que ha sido víctima de violencia, tiene disponibilidad para una entrevista personal, favor de dirigirse con el Lic. Villarreal (818-253-3609), [alevillarreal@prodigy.net.mx](mailto:alevillarreal@prodigy.net.mx)

Figura 4.2

#### **4.4 Muestra**

La encuesta, fue aplicada a trabajadores de centros de trabajo representativos del área metropolitana de Monterrey. Se eligió un muestreo no probabilístico, porque aunque no garantiza que todas las encuestas hechas tienen la misma posibilidad de ser incluidas en el estudio; y para el propósito, fue conveniente y económicamente lo mejor posible, reflejando lo que el personal percibe respecto al maltrato laboral.

Fueron recopiladas en total, 915 encuestas, de las cuales fueron descartadas 104 (12.5%), que no se consideraron en el análisis estadístico, debido a que no proporcionaban la confiabilidad requerida por omisión en la información solicitada. Aún y cuando de manera presencial se les informó de la importancia y seriedad de la misma. Por lo que la población de referencia, está compuesta por 811 encuestas.

De este modo obtuvimos encuestas respondidas efectivamente. Los datos recolectados fueron analizados y sintetizados apoyándonos de técnicas estadísticas.

Se entrevistó al personal dispuesto en el momento del levantamiento de la información, para complementar la información recopilada.

Durante la aplicación se informó al trabajador el objetivo y la estructura de la encuesta los cuales dieron su consentimiento de estar enterados de la información que se necesitaba para esta investigación.

## 5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

En este apartado analizaremos las representaciones gráficas del análisis de los datos recolectados por la encuesta. Proporciono un resumen de la información general de los encuestados, para tener referencia de la representatividad de los resultados obtenidos en la misma:

- 915 Encuestas aplicadas
- 811 Para análisis estadístico
  - 704 Sexo Masculino
  - 107 Sexo femenino
  - Estudios:
    - 62 Primaria
    - 415 Secundaria
    - 149 Preparatoria
    - 3 Comercio
    - 62 Técnico
    - 76 Universidad
    - 5 Maestría
    - 39 No especificado

Los resultados de las encuestas, muestran que el 94.20% de los trabajadores se sienten seguros en sus centros de trabajo (Figura 5.1). Aunque sólo el 82.86% de los trabajadores dicen que está diseñado para protegerlo, y el 83.85% destaca que cuenta con las medidas adecuadas para protegerlo.

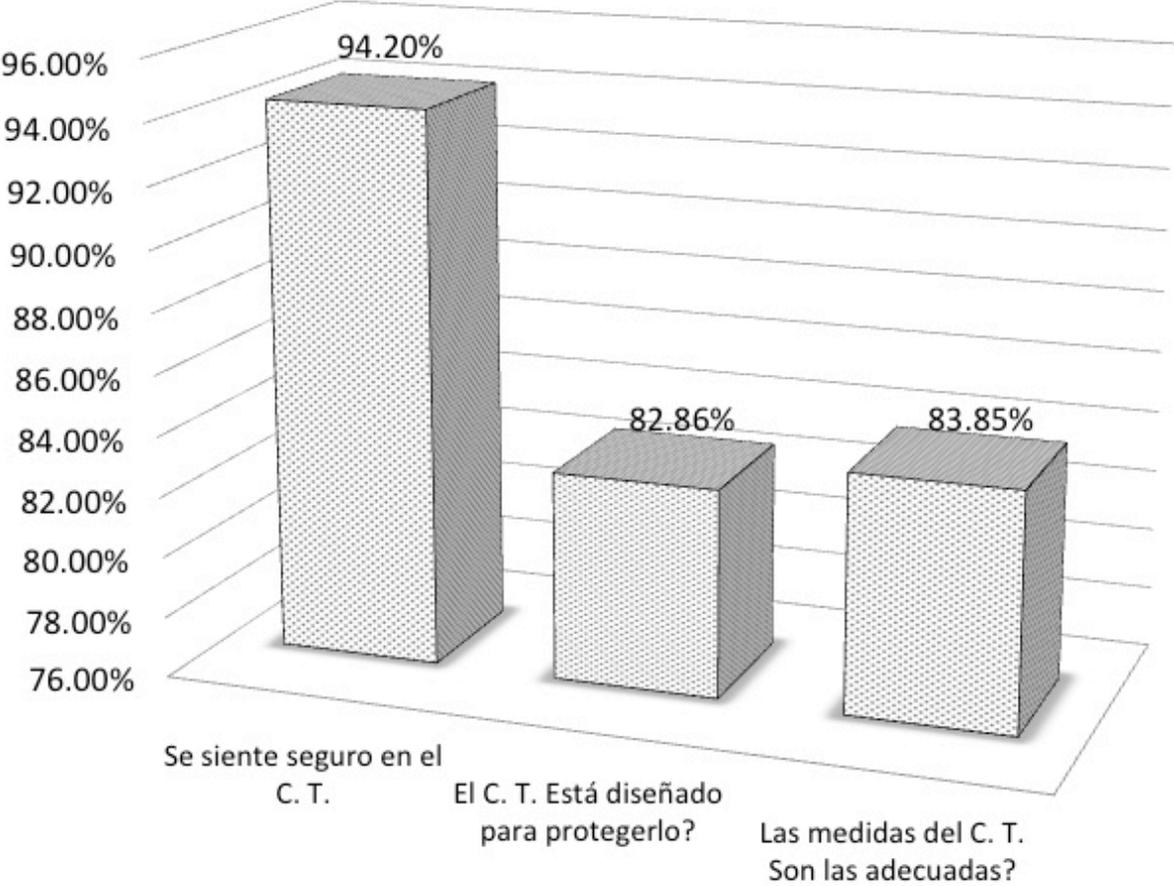


Figura 5.1

Aunque sólo el 5.8% de los trabajadores, indicó que no se siente seguro en el Centro de Trabajo, 173 de 811 personas, el 21% del total de los trabajadores señalaron la necesidad de algunas áreas que requieren mejorar para sentirse más seguros. (Figura 5.2). Mientras que el 57% de las personas que han sido víctimas de violencia, mencionó que es necesario mejorar la seguridad de los centros de trabajo.

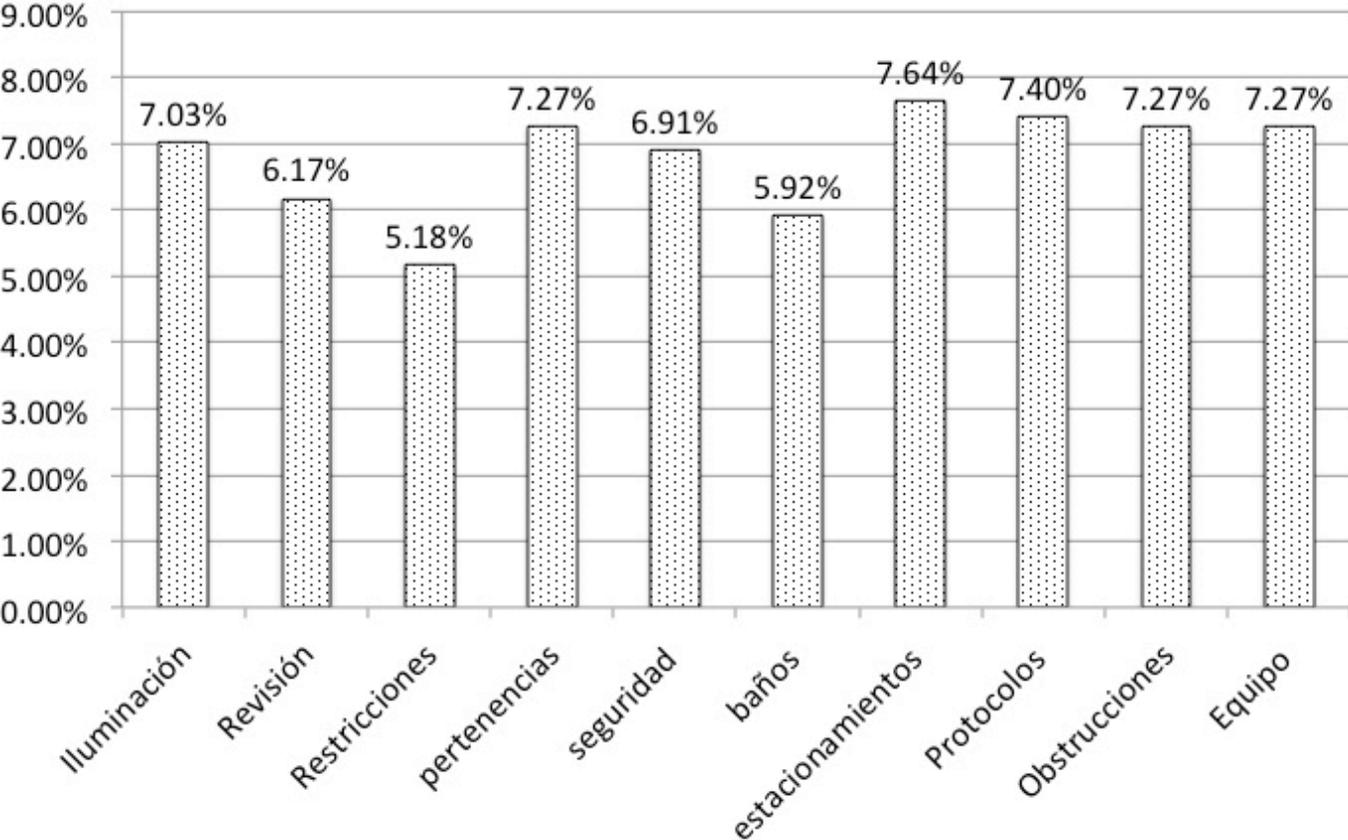
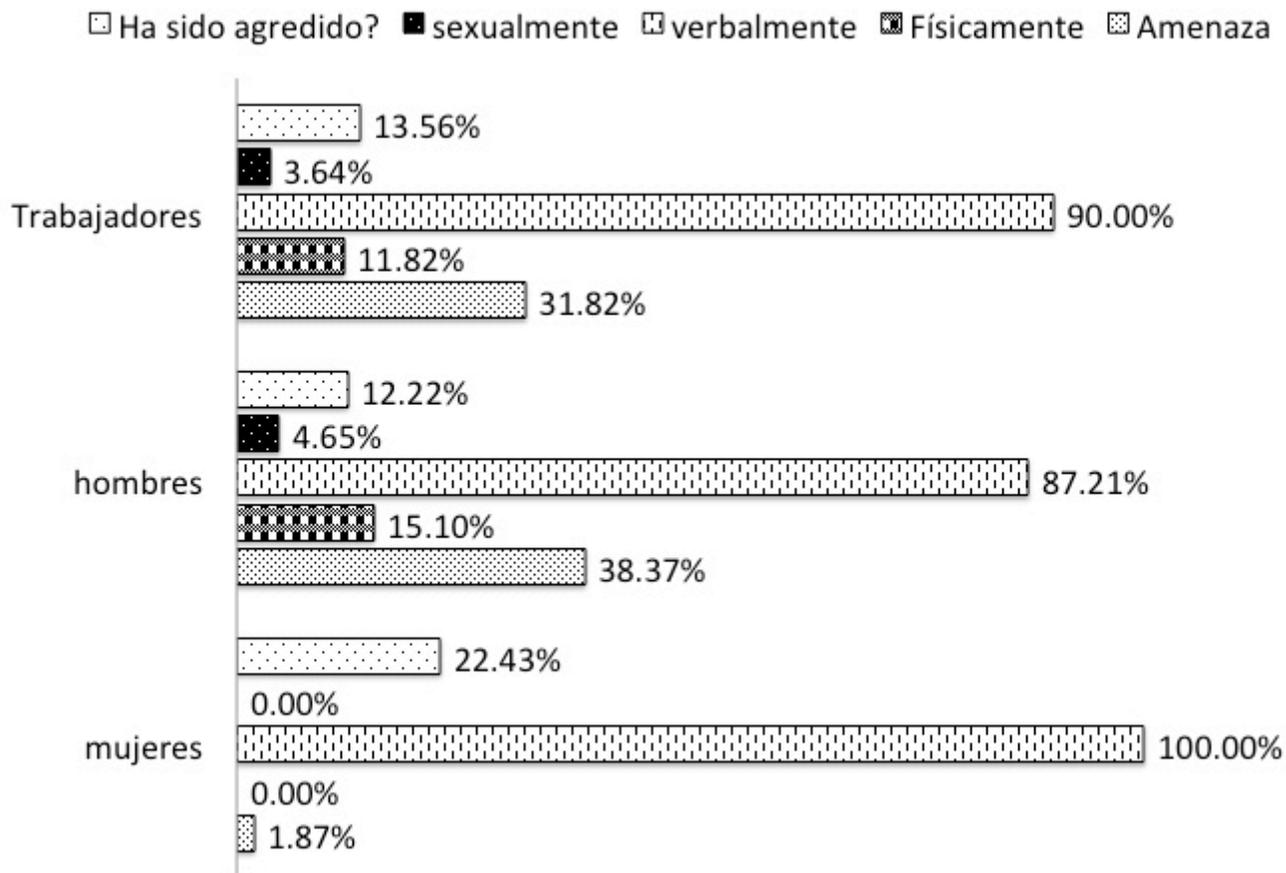


Figura 5.2

El 13.56% de los trabajadores ha sido víctima de violencia, las estadísticas muestra que las mujeres son doblemente victimizadas que los hombres, ya que el 22.43% de las mujeres fue víctima de violencia, en contraste con el 12.22% de los hombres. (Figura 5.3).



(Figura 5.3)

No se reportaron agresiones sexuales ni físicas por parte de las mujeres, predominando la agresión verbal en el 100% de los casos como la violencia más común.

En el caso de los hombres, se presentaron los 4 tipos de agresión, predominando la violencia verbal, con un 87.21% de frecuencia, seguido por la agresión física, estando presente en el 38.37% de los casos.

De acuerdo a las encuestas realizadas, el lugar más común en que se presenta la violencia, es en el área en donde el trabajador desempeña sus labores, con el 60% de los casos de violencia reportados (Figura 5.4), el otro 40% se distribuye entre las otras áreas, destacando los accesos con el 6.36% o al salir del trabajo (en la calle), con el 8.18% de las situaciones de violencia.

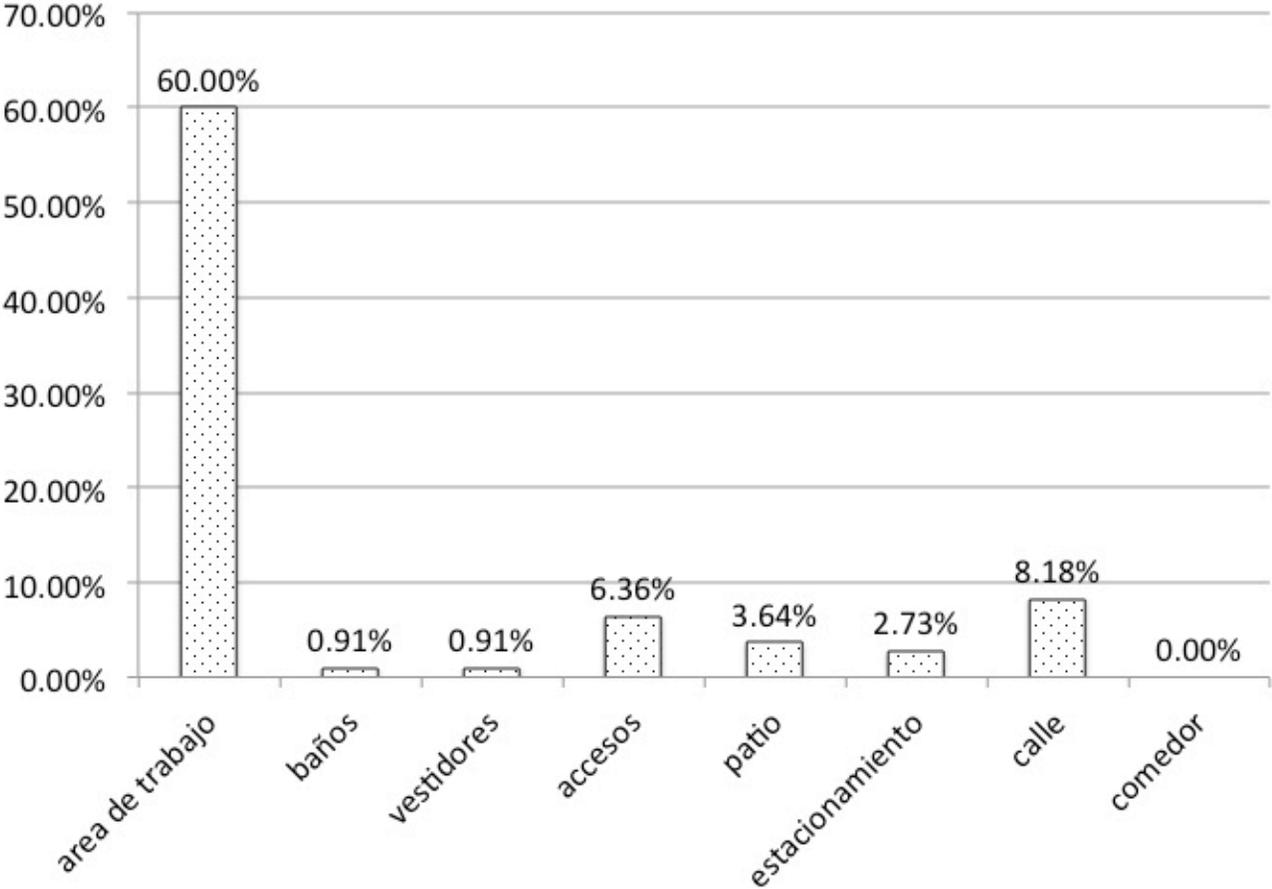


Figura 5.4

El 48.18% de los trabajadores que ha sido víctima de violencia, expresan que esta fue llevada a cabo por un compañero de trabajo. (Figura 5.5). Siguiendo mencionado como responsable de la violencia, el supervisor con un 11.82% de los casos, seguido con un 10% el personal de seguridad.

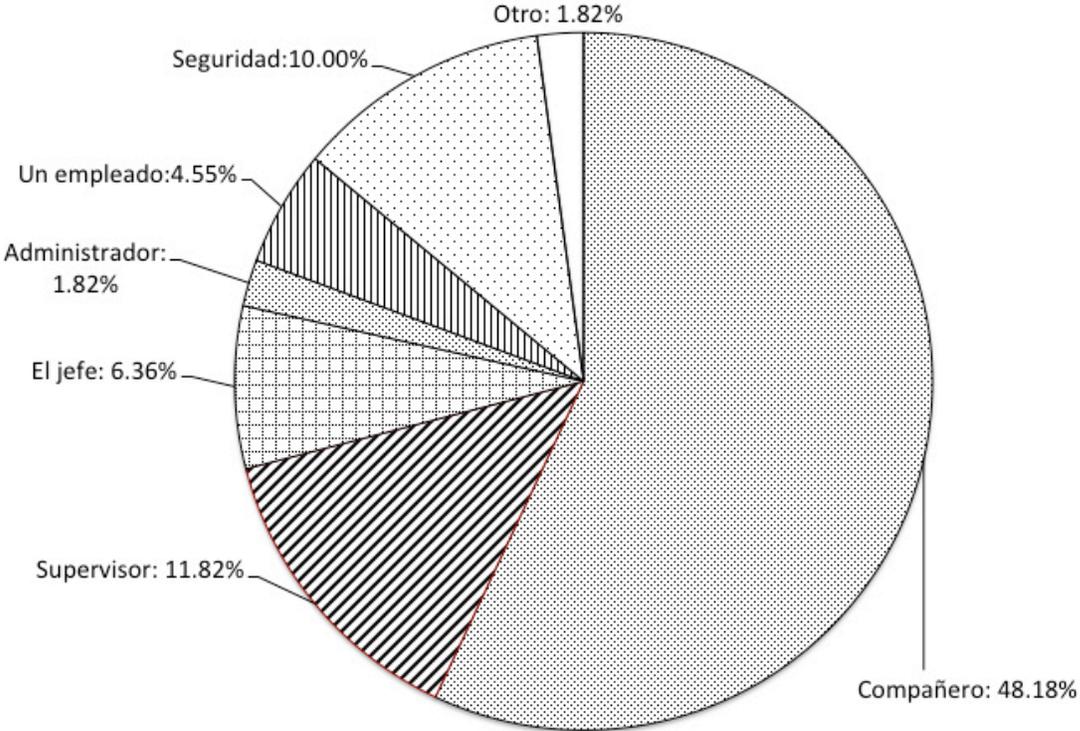


Figura 5.5

La Figura 5.6, muestra que sólo el 2.73% de los incidentes de violencia fueron reportados por escrito, es indicativo de la alta tasa de cifra negra que se tiene registrada por los centros de trabajo de este tipo de problemática. Ya que en el 28.18% que se reportó verbalmente, aunado al 69.09% que no se reportó por parte de la víctima, demuestra la falta de registro de este tipo de incidentes para su análisis, con la finalidad de evaluar el deterioro en el ambiente laboral, afectación a la productividad y costo de la violencia.

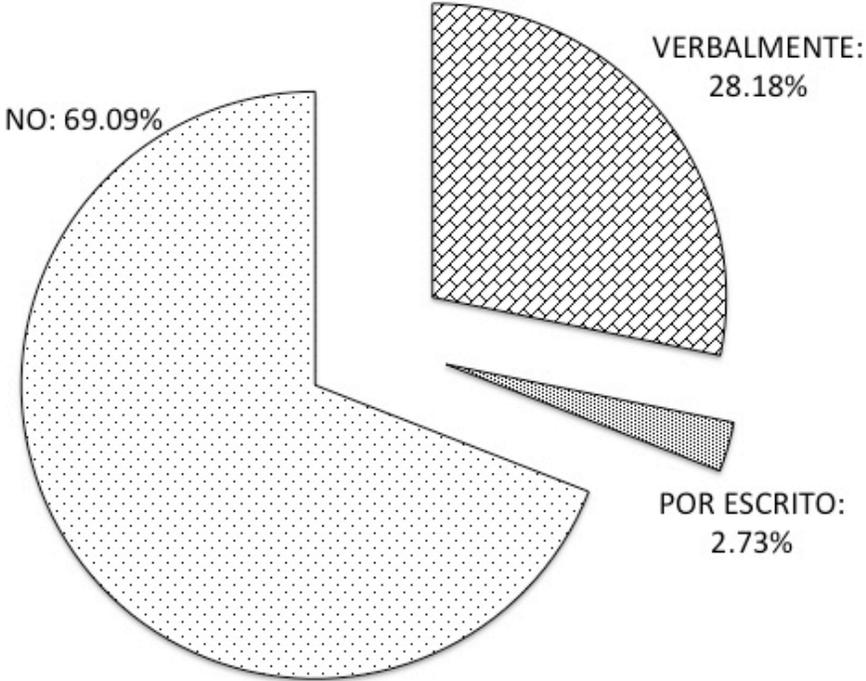


Figura 5.6

El 35.45% de las personas víctimas de la violencia, mencionó aspectos ambientales como un factor casuístico de la violencia. (Figura 5.7). Destacando el 10% de las situaciones de violencia como condiciones inseguras, seguido del tipo de trabajo, esfuerzo y monotonía, que si sumados los tres representarían el 18.17% de los incidentes. Y atribuibles al frío, calor ruido esfuerzo, representaría un 7.28% de las situaciones.

Es importante resaltar que algunas de las personas que han sido víctimas de la violencia, atribuyen como causa a más de un aspecto ambiental y situacional.

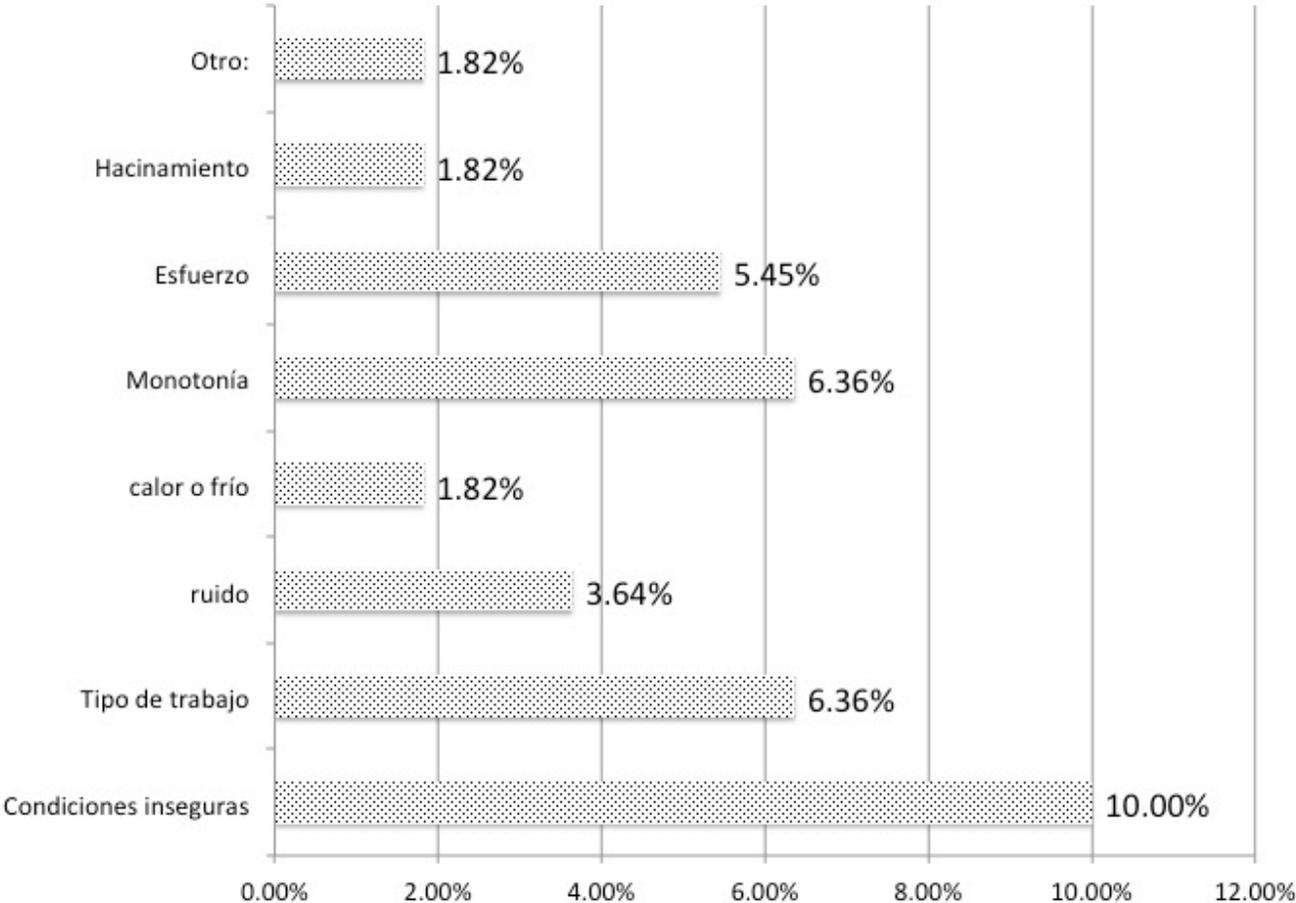


Figura 5.7

El 59.09% de las personas víctimas de la violencia mencionó aspectos situacionales como factor casuístico de la violencia. (Figura 5.8). Destacando la presión y el estrés como 2 de las principales causas, con un 21.82% y 13.64% de los casos documentados. Y en segundo lugar se menciona la jornada extendida como causa de la violencia, mencionada en un 17.27% de las situaciones.

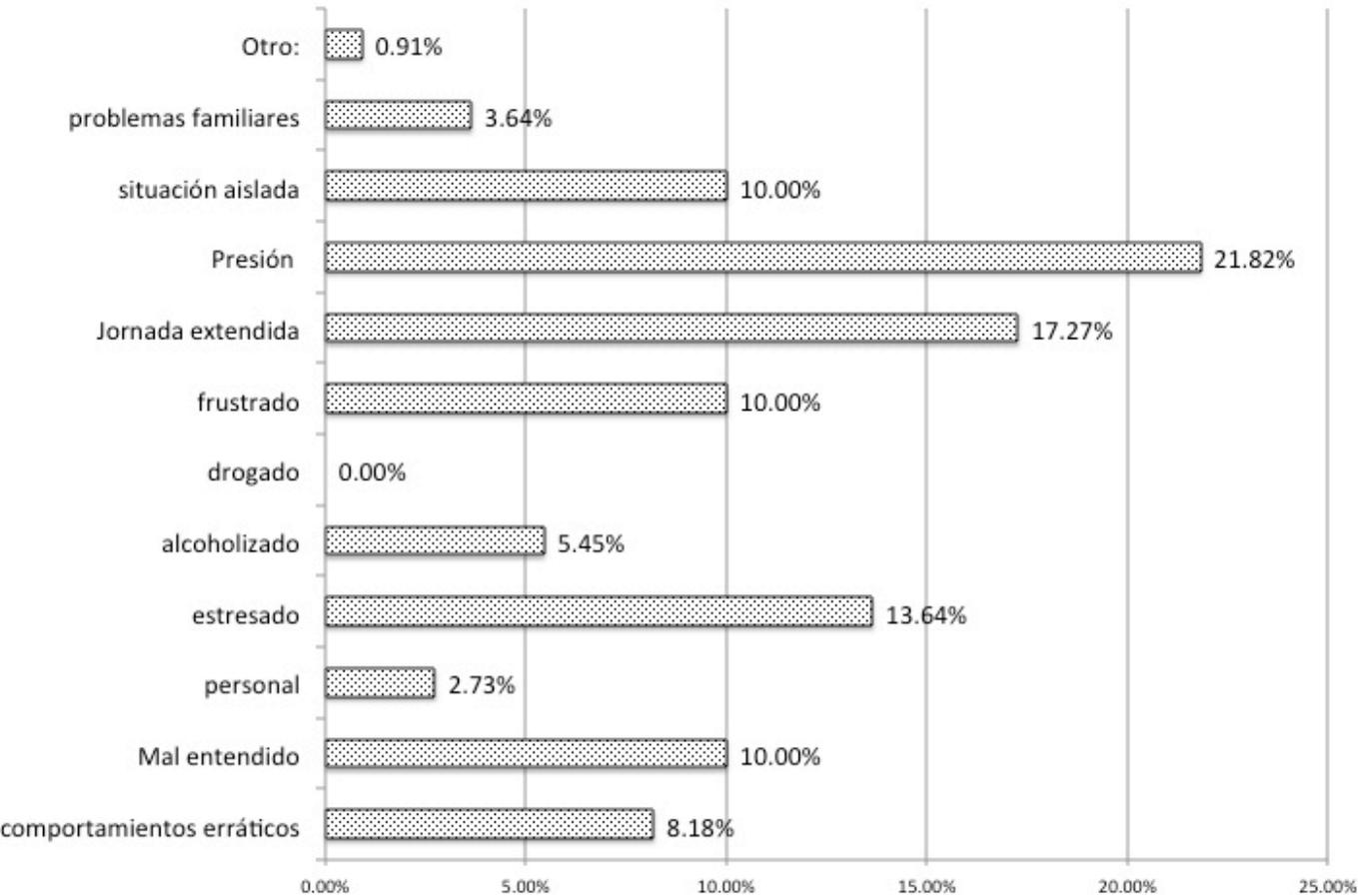


Figura 5.8

Aspectos inherentes a la persona (prepotencia, mal carácter), como única casuística de las situaciones de violencia que se han presentado en los centros de trabajo, fue reportado sólo en el 4.55% de los incidentes. (Figura 5.9). Es importante comentar que también fueron mencionados estos factores endógenos atribuibles al individuo en otro 32.73% de las situaciones, pero acompañado de aspectos ambientales o situacionales.

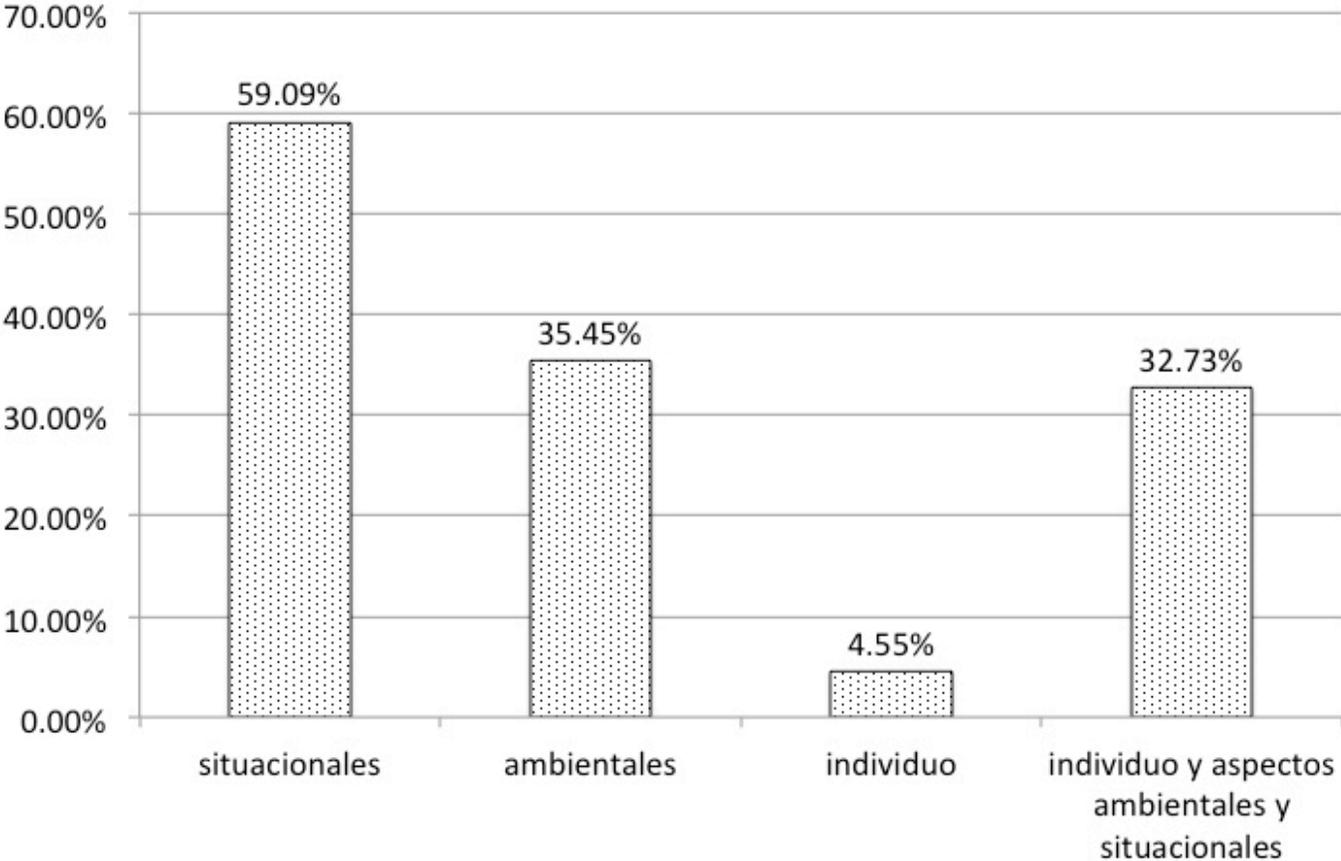


Figura 5.9

El 63.87% de los trabajadores encuestados, comentó que su centro de trabajo no cuenta con una política o programa de violencia. (Figura 5.10). Y sólo el 37.85% de estos, cuentan con procedimientos para la prevención de la violencia. El 24.66% de los trabajadores mencionan haber recibido copia de estos procedimientos. Y aunque el 42.17% menciona estar preparado de cómo proceder ante una situación de violencia interna, sólo el 27% de los trabajadores menciona haber recibido algún tipo de entrenamiento.

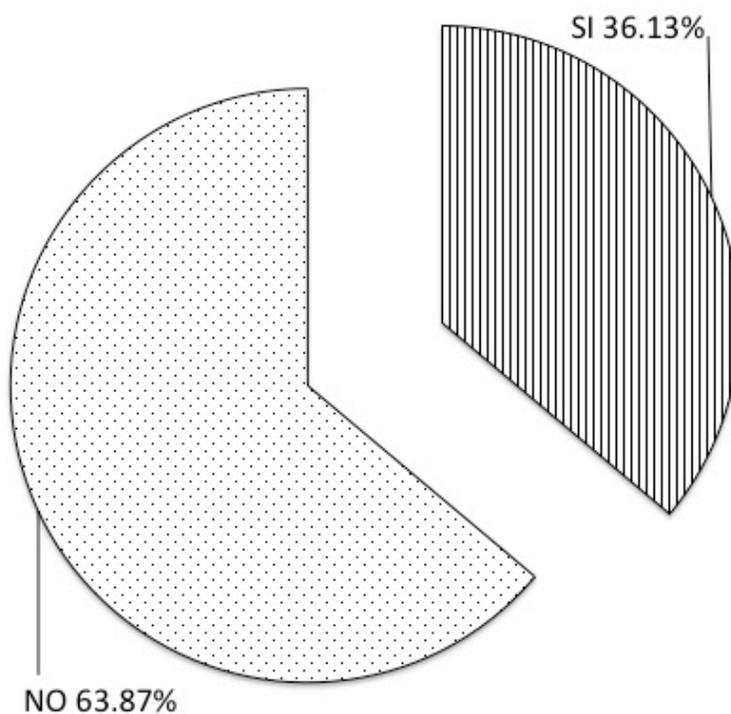


Figura 5.10

Respecto a si el trabajador percibe que la violencia en su centro de trabajo se ha incrementado en los últimos 3 años, el 11.1% respondió afirmativamente. (Figura 5.11). Entre estos trabajadores que contestaron afirmativamente, el 33% de estos, reportó incidentes de violencia hacia su persona. Y el otro 67% no reportó que a sido víctima de incidentes de violencia. Pudiera ser el caso de haber sido testigos de violencia interna con sus compañeros, o de que no quisieron reportar haber sido víctimas en esta encuesta, lo cual sería indicativo de *Cifra negra*.

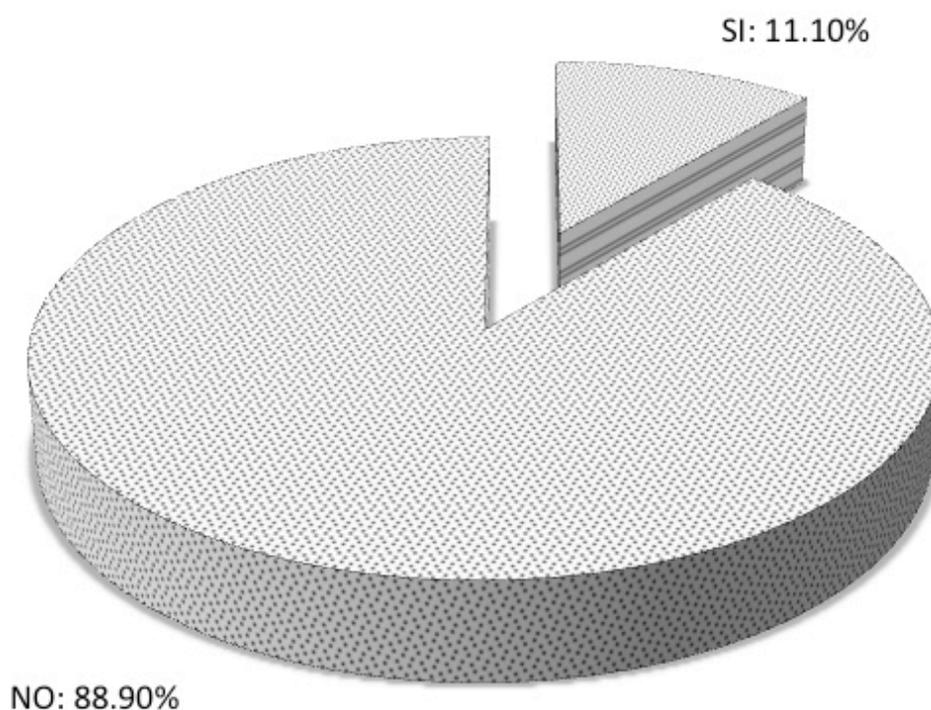


Figura 5.11

Otros resultados:

- El 18.99% de las personas que contestaron la encuesta menciona que *requiere reportar amenazas o violencia*.
- Sólo el 40.69% responde que pudiera reportar un incidente de violencia sin miedo.
- El 45.01% de los trabajadores, responde que su supervisor o administrador, investiga los incidentes de violencia.
- Y responde que en el 47.01% de los incidentes de violencia, el supervisor toma medidas correctivas.
- El 37.73% de las situaciones de violencia o amenaza, son reportadas a las autoridades.
- El 27.99% de los trabajadores, responde afirmativamente respecto a que en su centro de trabajo existe programas de apoyo en caso de ser afectado por algún tipo de violencia.

La correlación entre edad y víctimas de la violencia, se mantiene entre el 11 y 16%, en donde los menores índices de incidencia se encuentran en la edad de 36 a 50 años de edad del trabajador, incrementándose la incidencia a partir de los 51 años. (Figura 5.12).

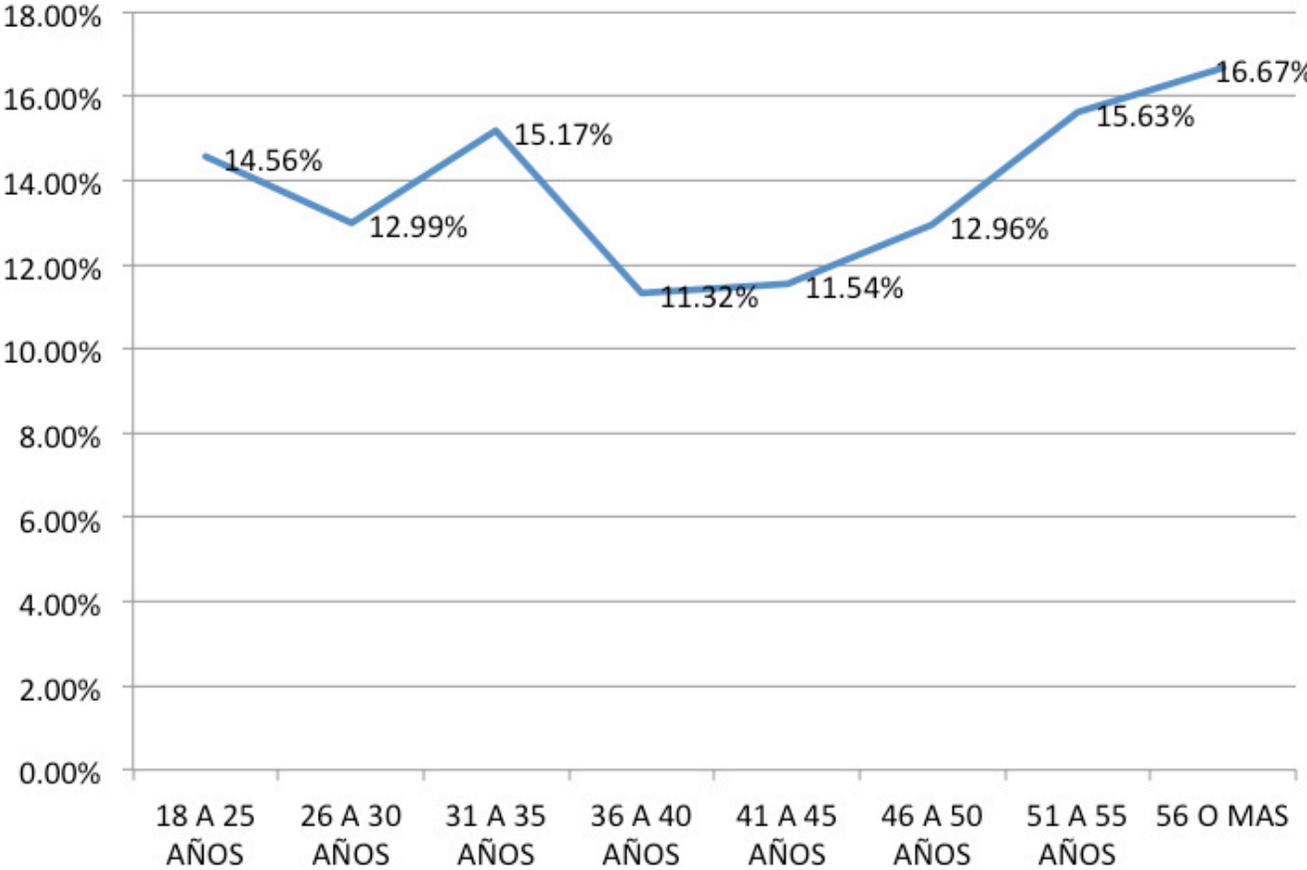


Figura 5.12

Como se puede observar en la Figura 5.13, existe una correlación entre antigüedad y violencia, en donde a mayor antigüedad, más victimización. Se incrementa la incidencia en más del doble, entre los trabajadores que tienen menos de 12 meses de haber ingresado, con respecto a los que tienen más de 15 años de antigüedad.

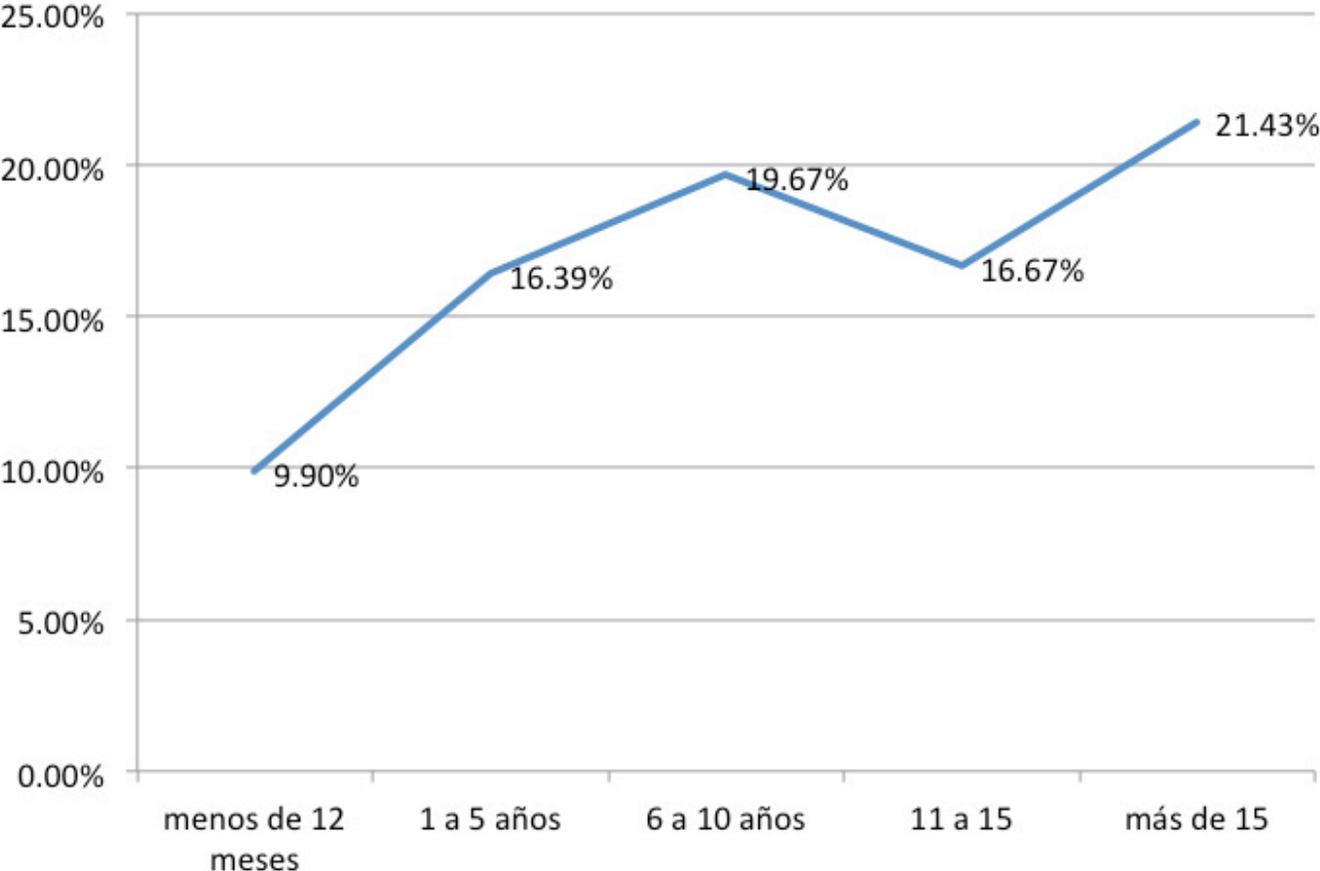


Figura 5.13

## 6. CONCLUSIONES

Existen factores, que contribuyen a que se presenten conductas violentas por parte de los individuos, como los factores sociales y psicológicos, pero también está latente los factores ambientales, los cuales al interactuar, crean y generan un nuevo componente factorial, los *Aspectos situacionales y/o ambientales*, los cuales se analizaron, como factores que predisponen la violencia en los centros de trabajo de la Industria de la Transformación en el área Metropolitana de Monterrey durante el 2015 al 2016.

Como se mencionó anteriormente, en el análisis de la violencia en los centros de trabajo, que abarca la presente investigación, no nos enfocamos a patologías sociales o personales, o como indica Díaz (2011), a las influencias genéticas en los comportamientos humanos agresivos (p. 41), ya que “las patologías sociales y personales no brindan una explicación adecuada de la conducta humana”. (Sutherland. 2009, p. 6).

Di Martino (2003), sostiene que los centros de trabajo tienen implementadas pruebas de preempleo para detectar y excluir en el ingreso a aquellas personas que son violentas; o aquellos que tienen el perfil de que pudieran llegar a serlo en el tipo de trabajo existente; o aquellos que no pudieran enfrentar de manera adecuada las situaciones violentas si se llegaran a presentar. (p. 892, mi traducción).

Y sostiene que a este enfoque caracterizado típicamente por un énfasis en la necesidad de *target hardening*, (reforzar el objetivo), es utilizado a través del uso de una serie de medidas de seguridad para restringir el ingreso de personas con este perfil individual

al centro de trabajo. Y hace hincapié en que otra medida que es adoptada, es el de implementar la política de *cero tolerancia*, incrementando las sanciones de actos de violencia en el centro de trabajo. (ídem).

Estas medidas que hace mención Di Martino, incluidas en el proceso de selección para restringir el ingreso de personas que no cumplan con el perfil individual al centro de trabajo incluye pruebas como:

- Entrevista preliminar
- Exámen
  - Antidoping
  - Médico
  - Psicométrico
  - Poligráfico
  - Competencias
- Test de honestidad
- Investigación de antecedentes
  - Laborales
  - Familiares
  - Penales
  - Crediticios
  - Experiencia y Estudios
- Visita socioeconómica
- Entrevista específica

Como referencia de la importancia de la selección de trabajadores, Lombardi (1996), en su artículo de *Workplace Violence*, nos comparte estas estadísticas: “En 1991, más del 16

por ciento de los solicitantes de empleo eran considerados de alto riesgo, en comparación con el 21 por ciento en 1992. El 25% admitió robar a los empleadores en los tres años anteriores; El 42 por ciento admitió que podría ser tentado a robar de sus empleadores; El 17 por ciento declaró que ignoraría a los compañeros de trabajo que estaban robando”. (p. 414, mi traducción).

Por lo anterior, el enfoque del análisis de la violencia en los centros de trabajo, se orientó hacia personas ordinarias que llevan a cabo este tipo de conductas, ya que los mismos procesos internos de los centros de trabajo, contribuyen a que personas con características patológicas y en algunos casos congénitas, no ingresen a laborar.

El análisis, como se ha mencionado, se ha enfocado en aspectos ambientales y situacionales, partiendo de la criminología ambiental. De acuerdo a Vozmediano (2010), no hay mejor modo de presentar la Criminología Ambiental que recurrir a las palabras de Brantingham & Brantingham (1991, mi traducción), en una de las obras clave de la disciplina:

La criminología ambiental, (...), se concentra en la dimensión espacial del delito al considerar que será extremadamente fructífera, y necesaria para la construcción de cualquier síntesis multidimensional para la comprensión del delito. (ibidem, p. 35).

Y agrega Vozmediano, que “un factor clave en el desarrollo de la Criminología Ambiental actual fue, en los años setenta del pasado siglo, el surgimiento de lo que se conoce como CPTED. (ibidem, p. 43). Y sostiene que en los años setenta y ochenta del siglo

pasado, surgieron una serie de enfoques que terminarían por configurar la actual Criminología Ambiental, que como ya se ha planteado, (...), tiene una estrecha relación con el Análisis del delito”. (ibidem, p. 57).

Complementa explicándonos que en esos años inician los enfoques denominados *elección racional*, *actividades rutinarias* y *patrón delictivo*, que atienden a los determinantes ambientales del delito, a las circunstancias concretas y a las oportunidades que ofrece el entorno como marco para comprender la actividad delictiva. Estos enfoques irían desarrollándose en los años siguientes e integrándose progresivamente. Tanto es así, que en ocasiones se alude a ellos de forma genérica, como Teorías de la oportunidad. (ídem).

Uno de los cambios más importantes en el pensamiento moderno sobre la prevención del delito ha sido el reconocimiento de que la acción individual (*crimen*), eventualmente empeora la situación para todos, que los enfoques comunitarios deben formar parte del marco. Este enfoque en el vínculo entre el individuo y la comunidad (*centro de trabajo*), se hace obvio cuando se considera el impacto del entorno construido en ambos. Esta área de prevención del delito ha sido llamada “seguridad por diseño”, pero es más frecuentemente referida como prevención del crimen a través del diseño ambiental (CPTED). El enfoque en CPTED, que comenzó con el concepto *Defensible Space* de Oscar Newman, busca formas de alterar el entorno construido para aumentar la vigilancia natural, controlar el acceso, establecer la territorialidad y apoyar la actividad positiva. Se ha convertido en una herramienta ampliamente aceptada para la gestión de riesgos en los sectores público y privado. (Gray & O’Neil, 1996, p. 5, mi traducción).

Es por todo lo anterior, que las teorías de la criminología ambiental son los fundamentos de toda la praxis que se lleva a cabo en las áreas de seguridad en los centros de trabajo. El enfoque es hacia la prevención, eliminar o disminuir la oportunidad. Y dentro de

la misma, se considera elemento fundamental en la dimensión espacial del delito, (aspectos ambientales), sin descuidar los aspectos situacionales.

García-Pablos (2013), se refiere a estas teorías como *Teorías Prevencionistas*, ya que su principal enfoque es la prevención. En donde estas teorías “Contemplan el crimen como opción racional, utilitaria, instrumental, altamente selectiva (el delito busca el espacio adecuado, el momento oportuno, la víctima propicia, etc.), propugnando, en consecuencia, una intervención específicamente dirigida a neutralizar aquellas situaciones de riesgo (oportunidades), que ofrecen un mayor atractivo al infractor”. (P. 590).

Aunque la violencia perse, no es considerada como un delito, a menos que se reúnan una serie de requisitos que establece la ley. En la sección 3.3 hablamos del Código Penal Federal y del Estado de Nuevo León, y lo que este sustenta respecto a la violencia como delito. Y esta va acorde al tiempo en que tardan las lesiones en sanar, o a las consecuencias reales o factibles de la misma.

Comentamos anteriormente la clasificación de la violencia física que hace Torres Falcón (2004), de acuerdo con el tiempo en que las lesiones tardan en sanar: Levísima; leve, moderada, grave y extrema. (p. 80-81).

En los centros de trabajo, por ejemplo, los delitos de robo, hurto, asalto, privación ilegal de la libertad, por mencionar alguno, tienen un enfoque hacia la prevención, a eliminar o disminuir la oportunidad.

Lo que es un hecho, como lo hemos indicado a través de la presente investigación, es que la prevención de la violencia en los centros de trabajo, implica la implementación de medidas preventivas que van orientadas hacia otro tipo de delitos en la misma.

En la práctica de la prevención de delitos en los centros de trabajo, es del conocimiento general, que el delincuente busca la mayor cantidad de dinero, en el mínimo tiempo y con el mínimo riesgo. Y este argumento tiene un enfoque similar al que expone Clarke y Eck (2008), respecto a los favorecedores del delito. En donde los métodos de prevención recomendados para los diferentes tipos de favorecedores son: Aumentar el riesgo; Aumentar el esfuerzo; Reducir las recompensas; Y eliminar las excusas. (p. 188).

Clarke y Eck (2008, p. 187), sostienen que “Los favorecedores de delito ayudan a que los delincuentes cometan delitos o actos que alteran el orden”. Y señalan tres tipos de favorecedores:

- Favorecedores físicos: Que son aquellos que aumentan la capacidad de los delincuentes o les ayudan a superar las medidas preventivas. En donde las herramientas pueden ser favorecedores físicos, pero algunas características ambientales también.
- Favorecedores sociales: Son aquellos que estimulan el delito o los actos que alteran el orden ofreciendo recompensas a estas conductas, excusas que legitiman el delito o animan a las personas a infringir la ley.

- Favorecedores químicos: Aquellos que aumentan la capacidad de los delincuentes para ignorar los riesgos o las prohibiciones morales. En donde algunos delincuentes, por ejemplo, beben mucho o consumen drogas para calmar sus nervios antes de cometer un delito.

En el caso de robo de empleados, Purpura (1991), señala, que no hay una razón por la cual los empleados roban a sus empleadores. Y agrega que dos de las principales causas de robo de empleados son los problemas personales de los empleados y el medio ambiente. Resultando el ambiente como el factor más fuerte detrás del robo interno. (P. 97-98, mi traducción).

Y complementa “El Dr. Donald R. Cressey analizó a miles de delincuentes para determinar los factores asociados con el robo interno. Y encontró tres características que deben estar presentes en una persona antes de que el robo sea cometido. La fórmula de robo de empleados de Cressey es: Motivación + Oportunidad + Racionalización = Robo”. (ídem).

A estos conceptos mencionados por el Dr. Cressey, se les identifica como el *Triángulo del Robo o del Delito*, en donde este tiene tres facetas: Una Justificación (Racionalización), una necesidad (Motivación), y una oportunidad. Aunque otro autor, Hayes (1993, p. 9), en su libro *Employee Theft*, acredita a Richard Hollinger (1989), la contribución del triángulo del robo.

Este es muy similar al *Triángulo de la Criminalidad* (Figura 2.2), mencionado anteriormente y que se basó en el enfoque de las *actividades rutinarias*. Fue desarrollado por J. Eck., como una herramienta para analizar escenarios y problemas delictivos concretos. (Vozmediano, 2010, p. 71).

En el caso del delito de privación ilegal de la libertad por parte de los centros de trabajo, también se menciona *la oportunidad* como elemento clave en la prevención de este delito. Se habla de 4 elementos claves, basados en la autoprotección y la conciencia de riesgo.

<u>Que busca el delincuente?</u>	<u>Elemento Preventivo</u>
Beneficio	Ser menos Visible
Víctima fácil	Ser menos Accesible
Poca resistencia	Ser menos Vulnerables
Sorprendernos	Ser menos Predecible

Tenemos conocimiento por parte de los expertos en el tema del delito de privación ilegal de la libertad, que la parte fundamental que buscan los secuestradores, es la oportunidad. En donde en ocasiones el eslabón más débil de las medidas preventivas implementadas para la prevención del secuestro, es el personal de seguridad, en la búsqueda de la oportunidad para la comisión del delito. De ahí la importancia del monitoreo de confianza del personal de seguridad, haciendo especial énfasis en la aplicación, en vínculos con delincuentes, fugas de información, honestidad, comisión de delitos, alcohol y drogas.

Los anteriores, son algunos ejemplos generales de las medidas básicas que son utilizadas para prevenir que se presenten delitos en los centros de trabajo. Que he tratado de mencionarlas como ejemplos de la similitud que se tiene en la práctica respecto a las teorías prevencionistas de la criminología ambiental. Y la aplicación que se tendría en la prevención de la violencia. Sobre los desarrollos teóricos denominados elección racional, actividades rutinarias, ya hemos hablado extensamente a través del presente trabajo, también se consideran aplicables a la misma problemática.

En los 28 años de experiencia que tengo en el área de seguridad preventiva, y realizando análisis y recomendaciones preventivas a través de la detección de problemas internos en los centros de trabajo, llevando a cabo investigaciones encubiertas en los últimos 17 años, he observado a través del desempeño de mis responsabilidades, que se ha incrementado en los últimos años: el consumo de drogas por parte de los trabajadores; la violencia interna; los robos internos; el sabotaje por parte de los trabajadores; y el vandalismo. Por lo que la problemática actual de los centros de trabajo, demandan una atención especial por parte de criminólogos que deseen llevar a cabo investigaciones empíricas de las conductas antisociales que se presentan en los mismos.

Como resultado de esta investigación y del análisis estadístico que se llevo a cabo con 811 trabajadores de la industria en la zona Metropolitana de Monterrey Nuevo León, concluyo:

### Investigación Bibliográfica Criminológica:

- 1) Existe una área de oportunidad para futuras investigaciones criminológicas relacionadas con la problemática presente en los centros de trabajo, ya que los fenómenos criminológicos que se presentan en este sector, aun se encuentran sin explorar.
- 2) La problemática de la violencia interna en los centros de trabajo, es escasamente estudiada a través de investigaciones empíricas, no siendo acorde a la tendencia de incremento de la misma en nuestro país y la presente en otros países.
- 3) Se ha demostrado la posibilidad de que en los centros de trabajo, se utilicen las teorías criminológicas ambientales para la prevención de las situaciones de violencia interna.
- 4) El concepto, término o definición de violencia es aún una asignatura pendiente que se debe estabilizar e integrar entre los académicos y la comunidad común de la sociedad.
- 5) Existen indicios de cifra negra ya que la actitud de los trabajadores es negativa hacia la denuncia de actos violentos dentro de su trabajo derivado de miedos, venganza o castigo por lo que esto da oportunidad de abrir nuevas líneas de investigación.

- 6) De acuerdo con Lea (2006, p. 59), quien resalta la importancia que tienen las relaciones sociales para el control del delito por parte del Estado, en los centros de trabajo, es importante que exista un fortalecimiento de las relaciones sociales para poder lograr controlar las situaciones de violencia, en donde los representantes de los centros de trabajo sustituirían al Estado. Ya que en la medida en que estas relaciones se fortalezcan, los trabajadores denunciarán las acciones de violencia que suceden en el interior de las instalaciones, y los representantes, tomarán acción inmediata sobre el agresor para impedir que proliferen este tipo de conducta, de esta manera, la víctima u otros trabajadores se sentirán con apoyo para seguir denunciando.

#### Investigación de campo; Análisis Estadístico:

- 7) Los resultados de las encuestas, muestran que el 94.20% de los trabajadores se sienten seguros en sus centros de trabajo (Figura 5.1). Cuando debería sentirse el 100% de los trabajadores. Siguiendo a Barragán (1972), cuando se refiere al centro de trabajo como la segunda casa, “que es en donde el individuo pasa la mayoría de su tiempo”. (p. 28).

Y este porcentaje resultado de las encuestas, en realidad pudiera ser mucho menor, ya que sólo el 82.86% de los trabajadores dicen que está diseñado para protegerlo, y el 16.15% de los trabajadores encuestados, destacan que no cuenta con las medidas adecuadas para su protección.

No debería de presentarse ninguna situación de violencia en los centros de trabajo, se debería garantizar la integridad física, emocional y psicológica de los trabajadores, y por consecuencia incrementar la productividad, el cual es el objetivo del centro de trabajo.

- 8) Existe la necesidad de llevar a cabo áreas de mejora ya mencionadas. (Figura 5.2). Así lo señala el 21% de los trabajadores que participaron en la encuesta. Mientras que el 57% de las personas que han sido víctimas de violencia, menciona que es necesario mejorar la seguridad de los centros de trabajo.
- 9) Ante un fenómeno de violencia en los centros de trabajo existe el componente victimal, en el que se encontraron dos características en los análisis estadísticos como lo son el género femenino. (Figura 5.3). Y la antigüedad. (Figura 5.13). En donde en la mujer se manifestó con mayor victimización en lo centros de trabajo, y por otro lado en la antigüedad se encontró una correlacion donde a mayor antigüedad, mayor frecuencia de victimización, esto en ambos géneros.
- 10) Los actos o conductas violentas están presentes en los centros de trabajo, el análisis estadístico refleja un 13.56% aproximadamente, pero se destaca que las mujeres son doblemente violentadas que los hombres, ya que el 22.43% de las mujeres fue víctima de violencia, en contraste con el 12.22% de los hombres. (Figura 5.3).

- 11) Entre los tipos de agresión, predomina la violencia verbal o psicológica (moobing), esta fue mencionada en el 90% de los casos reportados en las encuestas. (Figura 5.3). Coincidiendo este resultado con lo mencionado por varios investigadores en la investigación bibliográfica que indican que las formas verbales y pasivas de agresión fueron calificadas como más frecuentes, que las formas físicas y activas de agresión.
- 12) La violencia física, también está presente en los centros de trabajo. (Figura 5.3). Ya que en el caso de los hombres, fueron víctimas de este tipo de violencia en el 38.37% de los casos.
- 13) El lugar más común en que se presenta la violencia, es en el área en donde el trabajador desempeña sus labores, con el 60% de los casos de violencia reportados. (Figura 5.4). Que pudiera deberse a dos suposiciones:
- a) Los aspectos ambientales y situacionales a los que se refiere la presente investigación, son en el área de trabajo.
  - b) El baño y vestidores que pudiera considerarse un área con menos supervisión, no fue mencionada entre los lugares con más incidencia, esto puede deberse a que por lo general, el trabajador solicita permiso para ir al baño, y otro trabajador no puede ir hasta que regrese el compañero.

- 14) La alta incidencia de violencia en el lugar de trabajo, (Figura 5.4), refleja una falta de supervisión del desempeño y conductas antisociales hacia el trabajador; Tolerancia de su parte hacia estos; O falta de concientización de las consecuencias de esta problemática.

Esta tolerancia debe ser mayor en aquellos centros de trabajo o instituciones que por falta de libertad de acción (sindicatos, grupos de poder, acuerdos laborales), no les es posible proceder en contra de individuos que llevan a cabo conductas antisociales. Y por consecuencia, la problemática de violencia verbal o psicológica debe ser mayor.

- 15) El principal agresor de la víctima de la violencia, en el centro de trabajo, es el compañero de trabajo, que fue mencionado en el 48.18% de las incidencias reportadas. (Figura 5.5). Y el supervisor como segundo responsable con un 11.82% de los casos.

- 16) El personal de seguridad, que fue mencionado como agresor en el 10% de las situaciones de violencia a trabajadores. (Figura 5.5). No debería de estar involucrado en ninguna situación de este tipo, ya que es el responsable inmediato de evitar que se presenten este tipo de incidentes.

- 17) El escaso o nulo reporte escrito de los incidentes de violencia a la administración, en donde sólo el 2.73% de los incidentes de violencia fueron

reportados por escrito, (Figura 5.6), además del 69.09% que no fue reportado, indica varias situaciones alarmantes:

- a. Un desconocimiento grave de la administración de los centros de trabajo, de la problemática de la violencia en sus instalaciones. Afectando el ambiente laboral, la productividad y desconocimiento de los costo de la violencia.
- b. Un nivel alto de cifra negra en las estadísticas del centro de trabajo.
- c. Una falta de políticas, procedimientos, y programas preventivos. (Como lo refleja la Figura 5.10).
- d. Falta de registro de este tipo de incidentes para su análisis.

18) Los aspectos ambientales como casuística de la violencia, están presentes en los centros de trabajo. (Figura 5.7). En el 35.45% de las situaciones reportadas, sobresale como primer causa, el tipo de trabajo (tipo de trabajo, monotonía y esfuerzo físico), mencionado en el 18.17% de las situaciones de violencia. Y atribuibles al frío, calor, y ruido, un 7.28% de las situaciones.

19) Los aspectos situacionales, fue la casuística que influyó en el 59.09% de las situaciones de violencia reportadas por los trabajadores. (Figura 5.8). Coincidiendo con la investigación bibliográfica, en donde varios autores mencionan *la presión* y *el estrés* como una de las principales causas de la violencia en los centros de trabajo. El análisis estadístico indicó que esta estuvo presente en el 21.82% y 13.64% de los casos documentados.

- 20) La problemática de violencia en los centros de trabajo, se ha incrementado en los últimos años. (Figura 5.11). Y si no se concientiza a los administradores, se podrían presentar situaciones drásticas a mediano plazo.
  
- 21) No existe una correlación representativa entre edad y víctimas de la violencia. (Figura 5.12). Pero sí se presenta entre antigüedad y violencia. (Figura 5.13).
  
- 22) El análisis estadístico muestra una cultura o escasa en la prevención de la violencia en los centros de trabajo, a pesar de que hay indicios y conocimiento por parte de la gerencia de incidentes de violencia y acoso entre sus trabajadores.
  
- 23) No debería de presentarse ninguna situación de violencia en los centros de trabajo, se debería garantizar la integridad física, emocional y psicológica de los trabajadores, y por consecuencia incrementar la productividad, el cual es el objetivo del centro de trabajo.

“No castigar las violaciones a la conciencia colectiva socava la fuerza de la moralidad social y crea el riesgo de deteriorar los cánones morales de los ciudadanos”. (Durkheim). (Garland, 1999, p. 80).

## 7. PROPUESTAS

Es interesante observar en los resultados de las encuestas, que falta cultura de prevención de violencia en los centros de trabajo. La problemática como se ha visto a través de este estudio, es creciente. Se han incrementado las situaciones de violencia familiar, y han sucedido hechos lamentables en el ambiente escolar. Por lo que se debe poner especial atención a las siguientes propuestas:

- 1) Los centros de trabajo, deben reforzar la relación con sus trabajadores, para que se denuncien todos los actos de violencia interna. Buscando incrementar la confianza entre el trabajador y responsables, para denunciar los actos de violencia que se presenten.
- 2) Se debe formalizar y promover los medios de denuncia de violencia por parte de los trabajadores, informando oportunamente a la gerencia.
- 3) Los actos de violencia deben ser investigados, y se encuentren causas raíces y remediales para la corrección o contención de la violencia en los centros de trabajo. Con la finalidad de detectar las oportunidades, aspectos ambientales y situacionales, que se están presentando como factores predisponentes de la violencia.

- 4) Los centros de trabajo, deben llevar a cabo programas de concientización de cero tolerancia a la violencia, así como otras medidas preventivas de esta problemática. En donde la alta gerencia debe involucrarse directamente y estar consciente del riesgo que implica el no implementarlo.
- 5) Se deben revisar los aspectos ambientales de los centros de trabajo, de tal manera que se eliminen en la medida posible, aquellos que son factores predisponentes de violencia. Aspectos como iluminación, ventilación, temperatura, ruido, hacinamiento, etc...
- 6) Se deben reducir los favorecedores físicos, sociales y químicos, que nos señalan Clarke y Eck, con la finalidad de disminuir o eliminar estas situaciones en los centros de trabajo.
- 7) Se deben formalizar políticas escritas internas en los centros de trabajo de prevención de violencia, e incrementar la comunicación entre trabajadores y administradores.
- 8) El desarrollo de procedimientos de actuación en casos de violencia interna, debe implementarse. Llevando a cabo el proceso de manera inmediata al hecho o denuncia de un acto violento, participando las diferentes áreas en este proceso para la evaluación de acciones a seguir ante este tipo de situaciones.

- 9) Establecer políticas de sanciones a los trabajadores que agredan a un compañero de trabajo, o fomenten este tipo de comportamientos. Estando conscientes de que la sanción debe ser justa y equitativa al hecho y responsable de la misma.
- 10) Concientizar al personal de las consecuencias de la violencia y moobing laboral, siendo claro en los aspectos negativos para el individuo y grupo de trabajo, y la empresa. Resaltando los aspectos positivos y beneficios de tener un centro de trabajo saludable y productivo.
- 11) Se deben implementar e intercalar en el turno de trabajo, programas de 10 a 15 minutos, de ejercicios, que permitan desahogar el estrés y frustración que se genera en el desempeño de las responsabilidades.
- 12) Se deben implementar programas de monitoreo de abuso de sustancias a todos los trabajadores.
- 13) Se deben de respetar los horarios de trabajo asignados, y días de descanso evitando en lo posible los turnos y horas extras a los trabajadores.
- 14) Se deben de analizar las actividades de los trabajadores que generan presión y estrés, así como las cargas de trabajo, con la finalidad de implementar descansos periódicos para evitar las situaciones detonantes de la violencia.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AGUSTINA, J. R. (2012), *Premisas Valorativas y Enfoque práctico en la definición de una Teoría Criminológica*. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología. 14-08. Recuperado de: <http://criminet.ugr.es/recpc/>
- ALLCORN, S. (1994). *Anger in the workplace*. U.S.A.:Quorum Books
- ASIS. (2012). *Protection of Assets: Security Managment*. Alexandria, VA, USA. Ed. Michael E. Knoke, CPP, Managing.
- BARATTA, A. (2004;2). *Criminología y Sistema Penal. Compilación in memoriam*. Buenos Aires, Argentina: Euros Editores SRL.
- BARRAGÁN, R. (1972). *Sociología Industrial*. México: Editorial Trillas.
- BARON, S. A. (1993). *Violence in the workplace*. California, USA: Pathfinder Publishing of California:
- BECCARIA, C. (1764-2011). *Tratado de los delitos y de las penas*. 18ª edición. México: Editorial Porrúa.
- BERRIOS M.; LÓPEZ E. (2005). *Violencia en el trabajo*. España: Editorial Del Lunar.
- BERRIOS M.; LÓPEZ E. (2005-2). *Clima Organizacional y calidad de vida laboral*. España: Editorial Del Lunar.
- BERGER, G. (1989). *Violence and drugs*. USA: franklin Watts Library Edition.
- BRODER, J. F. (1984). *Risk Analysis and the security survey*. Newton Ma. USA: Ed. Butterworth-Heinemann.
- BRANTINGHAM, P. J; BRANTINGHAM, P. L. (1991). *Environmental Criminology*. U.S.A.:Ed. Waveland Press, Inc.
- BUNGE, M. (1979). *La investigación científica*. España: Editorial Ariel.
- BUNGE, M. (2008). *Filosofía y Sociedad*. México: Siglo XXI Editores, s.a. de c.v.
- BUSS, A. (1961). *The psychology of agression*. U.S.A.: John Wiley & Sons, Inc. Publishers.
- BUSTOS, R.; HORMAZABAL, M. (1997). *Lecciones de Derecho Penal Vol. I*. Madrid, España: Editorial Trotta, S.A.

- CABALLERO, R. J. (2005). *Acoso psicológico en el trabajo: "Mobbing"*. Revista Paceyña de Medicina Familiar: Rev Pac Med Fam 2005.
- CAL/OSHA. (1995). *Guidelines for Workplace Security*. Recuperado de:  
[https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh\\_publications/worksecurity.html](https://www.dir.ca.gov/dosh/dosh_publications/worksecurity.html)
- CALHOUN, F. S.; WESTON, S. W. (2001). *Defusing the risk to judicial officials*. Alexandria, VA, USA: National Sheriff's Association.
- CAPOZZOLI, T.; McVEY, R. S. (1996). *Managing Violence in the workplace*. U.S.A.: St. Lucie Press.
- CARRANZA, Elías. (1994). *Criminalidad: ¿Prevención o Promoción?*. San Juan, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a distancia.
- CASTELLANOS, T. F. (2012). *Lineamientos Elementales de Derecho Penal*. México: Editorial Porrúa.
- CENADIC. (2011-2). *Encuesta Nacional de Adicciones, Alcohol*. México: Ed. INPRFM.
- CENADIC. (2011). *Encuesta Nacional de Adicciones, Drogas Ilícitas*. México: Ed. INPRFM.
- CERETTI, A. (2008). *El horizonte artificial*. Montevideo Uruguay: Euros Editores S.R.L.
- CLARKE, R. V.; ECK, J. E. (2008). *60 Pasos para ser un analista Delictivo*. México: Editorial. INCP.  
 Recuperado de: [http://www.popcenter.org/library/reading/PDFs/60\\_StepsMexicoNacional.pdf](http://www.popcenter.org/library/reading/PDFs/60_StepsMexicoNacional.pdf)
- COLLINS, R. (2009). *Cadenas de rituales de interacción*. España: Editorial Anthropos.
- CONGRESO DE LA UNIÓN. (2012). *Ley para la Prevención Social de la Violencia y la delincuencia*. México: Diario Oficial de la Federación. Recuperado de:  
[http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/MarcoJuridicoGlobal/Leyes/370\\_lgpsvd.pdf](http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/MarcoJuridicoGlobal/Leyes/370_lgpsvd.pdf)
- COSER, L. (1964). *The functions of social conflict*. New York, EUA: Free Press.
- CROWE, T. D. (2013). *Crime Prevention Through Environmental Design*. Oxford GB: Ed. Butterworth-Heinemann.
- CUELLO CALON, E. (1971). *Derecho Penal*. México: Ed. Bosch.
- DAVID, R. P. (1979). *Criminología y Sociedad*. Buenos Aires, Argentina: Pensamiento Jurídico Editora.
- DEMPSEY, J. S. (2003). *Introduction to investigations*. Belmont, CA, USA: Ed. Wadsworth.

- DENENBERG, R.; BRAVERMAN, M. (1999). *The violence-prone Workplace*. U. S. A.:Cornell University Press.
- DI MARTINO, V. (2003). *Work-Related Violence*. En HEITMEYER, W; HAGAN, J. *International Handbook of Violence Research (Vol. 2)*. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- DÍAZ, J. L.; (2011). *La agresión y la violencia. Etiología, Psicobiología y Neurociencia*. En MEDINA MORA, M. E. *La Agresión y La Violencia. Una mirada multidisciplinaria*. Distrito Federal, México: El Colegio Nacional.
- DSM-V (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. American Psychiatric Association.
- DURKHEIM, E. (1969). *Dos leyes de la evolución penal*. Journal Sociologique. Recuperado de: [http://www.catedras.fsoc.uba.ar/pegoraro/Materiales/Durkheim\\_Dos\\_Leyes\\_Evolucion\\_Penal](http://www.catedras.fsoc.uba.ar/pegoraro/Materiales/Durkheim_Dos_Leyes_Evolucion_Penal).
- DURKHEIM, E. (2007). *La División del trabajo social*. México: Editorial Colofón.
- DURKHEIM, E. (2009). *Las reglas del método sociológico*. Madrid, España: Editorial Alianza.
- FERRAJOLI, L. (1989/1995). *Derecho y razón; Teoría del Garantismo Penal*. Madrid, España: Editorial Trotta SA.
- FERRI, E. (1897). *Criminal Sociology*. New York, N.Y.: Ed. D. Appleton And Company.
- FELSON, M. (1994). *Crime and Everyday Life. Insight and Implications for Society*. California: Pine Forge Press.
- FLANNERY, R. B. Jr. (1995). *Violence in the workplace*. New York: The Crossroad Publishing Company.
- FONDEVILA, G. (2008). *El hostigamiento laboral como forma de discriminación: un estudio cualitativo de percepción*. Revista mexicana de sociología, vol. 70 no. 2 México abr/jun 2008. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rms/v70n2/v70n2a3.pdf>
- GACETA PARLAMENTARIA. Número 3718-VII, del jueves 28 de febrero de 2013. Recuperado de: [http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2013/02/asun\\_2945224\\_20130228\\_1362071356.pdf](http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2013/02/asun_2945224_20130228_1362071356.pdf)
- GARLAND, D. (1999). *Castigo y sociedad moderna*. Distrito Federal, México: Siglo xxi editores, s.a. de c.v.

- GARÓFALO (1885-2005). *La Criminología*. Estudio sobre el delito y la teoría de la represión. Montevideo Uruguay: Euros Editores S.R.L.
- GARCÍA-PABLOS, de M. A. (2013). *Criminología. Una introducción a sus fundamentos teóricos*. Valencia: Ed. Tirant lo Blanch.
- GARCÍA RAMÍREZ. (2002). *Temas de Derecho*. México: Seminario de Cultura Mexicana. Serie Doctrina Jurídica, Num. 128.
- GELLES, R. J.; CAVANAUGH, M. (2004). *Factores sociales*. En SANMARTÍN, J. *El laberinto de la violencia*. España: Editorial Ariel.
- GRAY II, B. M. & O'NEIL, J. F. (1996). *History and Principles of Crime Prevention and Security*. En FENNELLY, L. J. *Handbook of Loss Prevention and Crime Prevention*. Newton Ma. USA: Ed. Butterworth-Heinemann.
- GRIEFF, E. A.; GAVIRIA, P.; RESTREPO, S. (2003). *La conducta agresiva y su relación con la conducta antisocial*. En SILVA, A. (2003). *Conducta antisocial: un enfoque psicológico*. Primera edición. Distrito Federal, México: Editorial Pax.
- INSTITUTE FOR ECONOMICS & PEACE (2016). *Global peace index*. Recuperado de:  
[http://visionofhumanity.org/app/uploads/2017/02/GPI-2016-Report\\_2.pdf](http://visionofhumanity.org/app/uploads/2017/02/GPI-2016-Report_2.pdf)
- HACKER, F. (1973). *Agresión*. Barcelona España: Ed. Grijalbo.
- HASSEMER, W. (1999). *Persona, Mundo y Responsabilidad*. Bogotá, Colombia: Editorial Temis S.A.
- HENTIG, Hans von. (1948). *The criminal and his victim*. Yale University. New Haven, USA.
- HIRIGOYEN, M. F. (2004). *Lugar de trabajo*. En SANMARTÍN, J. *El laberinto de la violencia*. España: Editorial Ariel.
- HOBBS, T. (1651-2011). *Leviatán*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Losada.
- IBORRA N.I. (2006). *Maltrato de personas mayores*. En Suplemento Boletín Diario del Campo, (Nov-Dic 2006). *Qué es esa cosa llamada violencia?*. Recuperado de:  
[http://online.ucv.es/resolucion/files/que\\_es\\_esa\\_cosa\\_llamada\\_violencia.pdf](http://online.ucv.es/resolucion/files/que_es_esa_cosa_llamada_violencia.pdf)
- INEGI, (2015). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)*. Recuperado de:

[http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/envipe/envipe2015/doc/envipe2015\\_presentacion\\_nacional.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/envipe/envipe2015/doc/envipe2015_presentacion_nacional.pdf)

INSHT. (1998). *NTP 489. Violencia en Centros de Trabajo*. España. Recuperado de:

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_489.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf)

IZQUIERDO, M. J. (2011). *La estructura social como facilitadora del maltrato*. México: UAM-Xochimilco

JIMÉNEZ DE ASÚA, L. (1958 - 2003). *Teoría del delito*. México: Editorial Jurídica Universitaria

JIMÉNEZ DE ASÚA L. (1941). *El Criminalista Tomo I*. Buenos Aires, Argentina: Editorial La Ley.

KANDEL E., E. (2003). *Understanding Violence*. New Jersey USA: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

KUOTSAI T. L. (1999). *Understanding violence In the Workplace: Social and Managerial Perspectives*.

Recuperado de: <http://spaef.org/article/334/Understanding-Violence-In-The-Workplace-Social-And-Managerial-Perspectives>

LEA, J. (2006). *Delito y modernidad*. México: Editorial Coyoacán.

LEYMANN, H. (1996). *The content and development of mobbing at work*. Recuperado de:

<http://www.zku.amu.edu.pl/kuba/angelski/mobbing1.pdf>

LIU, K. T. (1999). *Understanding Violence In The Workplace: Social And Managerial Perspectives*. U.S.A.:

Public Administration & Management: An Interactive Journal. 4, 3, 1999, pp. 258-264 recuperado de:

<http://www.spaef.com/file.php?id=334>

LOMBARDI, J. H. (1996). *Workplace Violence: Anticipation through Process, Not Prediction of results*. En

FENNELLY, L. J. *Handbook of Loss Prevention and Crime Prevention*. Newton Ma. USA: Ed. Butterworth-Heinemann.

LUQUE, P. J.; PULIDO, M. (2005). *Agresión, violencia y comportamiento organizacional*. En BERRIOS, M.;

LÓPEZ, E. *Violencia en el trabajo*. España: Editorial Del Lunar.

MANSILLA I., F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. U. S. A.: Ed.

Académica Española.

MANTOVANI, F. (1984). *Il problema della criminalità*. Italia: Cedam.

MARCHIORI, H (1998). *Criminología*. Retrieved from <http://www.bibliojuridica.org/libros/6/2506/10.pdf>.

MARCHIORI, H. (1990). *Personalidad del Delincuente*. México: Editorial Porrúa.

MARCHIORI, H. (2013). *Psicología criminal*. México: Editorial Porrúa.

- MEAD, G. H. (1973). *Espíritu, persona y sociedad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- MEDINA MORA, M. E.; ROBLES, R.; REAL, T. (2011). *Epidemiología de la conducta violenta*. EN MEDINA MORA, M. E. *La Agresión y La Violencia*. Distrito Federal, México: El Colegio Nacional.
- MOLINA, C. (2005). *La “violencia psíquica” en los entornos de trabajo como riesgo profesional: nuevas respuestas para viejos problemas emergentes*. En BERRIOS, M.; LÓPEZ, E. *Violencia en el trabajo*. España: Editorial Del Lunar.
- MONTAGU, A. (1978). *La naturaleza de la agresividad humana*. Madrid España: Ed. Alianza.
- MONTALBÁN, F. M.; ALCALDE, F. J. (2005). *Violencia en el trabajo como riesgo psicosocial*. En BERRIOS, M.; LÓPEZ, E. *Violencia en el trabajo*. España: Editorial Del Lunar.
- MORÍN, E. (2008). *Introducción al pensamiento complejo*. España: Ed. Gedisa.
- MUÑOZ CONDE, F. (1975-2001). *Introducción al Derecho Penal*. Buenos Aires, Argentina: Editorial I B de F.
- MUÑOZ CONDE, F. (1985). *Derecho Penal y Control Social*. España: Fundación Universitaria de Jeréz.
- NEWMAN, O. (1972). *Defensible space*. New York: The Macmillan company.
- OCHOA, R. R. A. (2010). *La justificación de la pena*. México. Ed. Porrúa.
- OLDHAM; FRIED'S (1983). *Employee Reactions to Workspace Characteristics*. Journal of Applied Statistics.  
Recuperado de:  
[http://cyb.ox.or.kr/lms\\_board/bbs\\_upload/%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf](http://cyb.ox.or.kr/lms_board/bbs_upload/%B1%B9%BF%DC%B3%ED%B9%AE.pdf)
- OMS (2014). *Global Status Report on violence prevention 2014*. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data.  
Recuperado de: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/status\\_report/2014/en/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/en/)
- OMS. (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington, D. C. Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Washington, D. C. Recuperado de:  
<http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/725/9275315884.pdf?sequence=1>
- OIT. (2003). *Proyecto de Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente*. Ginebra: Oficina

- Internacional del Trabajo. Recuperado de:  
<http://www.federaciondeservicios.org/documentos/salud/general/estres.pdf>
- OSHA (2002). *Workplace Violence*. Recuperado de:  
[http://www.osha.gov/OshDoc/data\\_General\\_Facts/factsheet-workplace-violence.pdf](http://www.osha.gov/OshDoc/data_General_Facts/factsheet-workplace-violence.pdf)
- PACHECO, M. (1976-1990). *Teoría del Derecho*. 4ª edición. Colombia: Ed. Jurídica de Chile.
- PALACIOS PAMANES, G. S. (2012). *Criminología Contemporánea. Introducción a sus fundamentos teóricos*. México, D.F.: Instituto Nacional de Ciencias Penales.
- PALUDI, M. A.; NYDEGGER, R.; PALUDI Jr., C. A. (2006). *Understanding workplace violence*. United States of América: Praeger Publishers.
- PEDRAZZI, A. (2011). *Moobing, violenza Psicologica sul posto di lavoro a altri mali*. Raleigh, NC.: Lulu press.
- PIÑUEL, I. (2001). *Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en le trabajo*. España: Sal Terrae.
- PLATA LUNA, A. (2010). *Criminología, criminalística y victimología*. México: Oxford.
- PULIDO, M.; LUQUE, P. J. (2005). *Violencia y agresión en el trabajo: delimitación y prevención*. En BERRIOS, M.; LÓPEZ, E. *Violencia en el trabajo*. España: Editorial Del Lunar.
- PURPURA, P. (1991). *Security and Loss Prevention*. Newton Ma. USA: Ed. Butterworth-Heinemann.
- RAMÍREZ, G. R. (1983). *La Victimología*. Colombia: Ed. Temis.
- RANDALL, P. (2011). *Bullying entre adultos. Agresores y víctimas*. Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer, S. A.
- RANDSTAD (2003). *Calidad del Trabajo en la Europa de los Quince: El Acoso Moral*. Instituto de Estudios Laborales; España. Recuperado de: [http://www.mobbing.nu/estudios\\_randstad\\_2003.pdf](http://www.mobbing.nu/estudios_randstad_2003.pdf)
- REDONDO, I. S.; GARRIDO, G. V. (2013). *Principios de Criminología*. Valencia: Ed. Tirant lo blanch.
- RIQUELME, A. (2006). *Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo*. Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57). Universidad de Viña del Mar-Chile.: Recuperado de:  
<http://www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Articulosdeintersgeneral/documentos/Mobbing,%20Un%20Tipo%20de%20Violencia%20en%20el%20Lugar%20de%20Trabajo%202008.pdf>
- ROCAMORA, G.-V., P. (1990). *Agresividad y Derecho*. España: Bosch.
- RODRIGUEZ, J. M. (1994). *El factor humano en la empresa*. España: Deusto.

- RODRIGUEZ MANZANERA, L. (2012). *Victimología*. México: Editorial Porrúa.
- ROUSSEAU, J.J. (1762-2012). *El Contrato Social*. 17ª edición. México: Editorial Porrúa.
- RUSSELL, G. W. (2004). *Deporte*. En SANMARTÍN, J. *El laberinto de la violencia*. España: Editorial Ariel.
- SAMPEDRO A. J. A. (1999). *¿Quiénes son las víctimas del delito?*. Revista de Derecho Penal y criminología: Vol. 21.
- SANMARTÍN, J. (2004). *El laberinto de la violencia*. España: Editorial Ariel.
- SANMARTÍN, J. (2006). *Que es esa cosa llamada violencia?*. En Suplemento Boletín Diario del Campo, (Nov-Dic 2006). Recuperado de:  
[http://online.ucv.es/resolucion/files/que\\_es\\_esa\\_cosa\\_llamada\\_violencia.pdf](http://online.ucv.es/resolucion/files/que_es_esa_cosa_llamada_violencia.pdf)
- SENNEWALD, C. A. & TSUKAYAMA, J. K. (2006). *The Process of Investigation*. Oxford UK.:Ed. Butterworth-Heineman.
- SHRM (2012). *Survey Findings: Workplace Violence*. Recuperado de:  
<https://www.shrm.org/research/surveyfindings/articles/pages/workplaceviolence.aspx>
- SHRM (2014). *Workplace Violence Prevention Survey Findings*. Recuperado de  
<http://www.safetyandhealthmagazine.com/ext/resources/files/news/FINAL-Workplace-Violence-Prevention-Survey-FINAL.pdf>
- SUTHERLAND, E. H. (2009). *El delito de cuello blanco*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Montevideo.
- TAYLOR, I.; WALTON, P.; YOUNG, J. (2007). *La Nueva Criminología*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Amorrortu.
- TORRES FALCON, M. (2004). *Familia*. En SANMARTÍN, J. *El laberinto de la violencia*. España: Editorial Ariel.
- VIDAURRI, A. M. (2012). *Introducción al derecho penal*. México: Oxford.
- VIRGOLINI, Julio. (2005). *La Razón Ausente. Ensayo sobre criminología y crítica política*. Buenos Aires, Argentina: Editores del Puerto S.R.L.
- VOZMEDIANO Sanz, L. (2010). *Criminología ambiental*. Barcelona España: Ed. UOC
- WILKINSON, L. D. (2002). *Decision Making in Violent Events among Adolescent Males*. En PIQUERO, A. R.; TIBBETTS, S. G. *Rational Choice and Criminal Behavior*. New York.Ed. Routledge.

WORTLEY, R. (2011). *Psychological Criminology*. New York, N. Y.: Routledge.

WORTLEY, R.; MAZEROLLE, L. (2011). *Environmental Criminology and Crime Analysis*. New York, N.Y.:  
Ed. Routledge.

ZAFFARONI, E. R. (1998). *En busca de las penas perdidas*. Argentina: Editorial EDIAR.