

¿SON EFECTIVAS LAS INTERVENCIONES PARA PREVENIR Y/O INTERVENIR SOBRE LA VIOLENCIA LABORAL?: UN ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA CIENTÍFICA

ARE INTERVENTIONS TO PREVENT AND/OR INTERVENE ON WORKPLACE BULLYING EFFECTIVE?: AN ANALYSIS OF THE SCIENTIFIC EVIDENCE

MAGDALENA AHUMADA MUÑOZ

Instituto de Salud Pública de Chile, Chile

*correspondencia:
mahumada@ispch.cl

SOFÍA HENRÍQUEZ BACHELET

Universidad de Chile, Chile

ELISA ANSOLEAGA MORENO

Universidad Diego Portales, Chile

La violencia en el trabajo produce efectos negativos en la salud de los trabajadores y en el funcionamiento de las organizaciones, se ha identificado su vínculo con el aumento o aparición de patologías mentales y psicosomáticas como el síndrome de estrés post traumático, sintomatología depresiva, aumento de los niveles de distrés o uso de psicotrópicos (Salas et al., 2015; Taniguchi et al., 2016)(Salas et al., 2015; Taniguchi et al., 2016)(Salas et al., 2015; Taniguchi et al., 2016). El objetivo de este artículo es identificar experiencias nacionales e internacionales de intervención contra la violencia en el trabajo. Para esto se realizó una revisión sistemática de la literatura con el método PRISMA (Page et al., 2021), para analizar la información se utilizó análisis de contenido. De los artículos revisados un 64% de los artículos busca intervenir la violencia en sus múltiples formas, incluyendo violencia física y psicológica, o violencia física, psicológica y sexual. Gran parte de las intervenciones se centran en capacitar a los trabajadores (52%) y se utilizó la encuesta como método de evaluación de las intervenciones (64%), realizando evaluaciones ex ante y ex post (55%). La revisión de literatura demostró que la mayoría de las intervenciones son realizadas en países desarrollados y en el área de salud. Sumado a esto, existe gran diversidad en la forma de evaluar las intervenciones, no pudiendo realizar generalizaciones con respecto a la efectividad de las mismas.

Palabras clave: Modos de desarrollo, teletrabajo, riesgos psicosociales en el trabajo

Workplace bullying has negative effects on the health of workers and on the functioning of organizations, and has been identified as being linked to the increase or appearance of mental and psychosomatic pathologies such as post-traumatic stress syndrome, depressive symptoms, increased levels of distress or the use of psychotropic drugs. The aim of this article is to identify national and international experiences of intervention against workplace bullying. For this purpose, a systematic review of the literature was carried out using the PRISMA method and content analysis was used to analyze the information. Of the articles reviewed, 64% of the articles seek to intervene violence in a mixed form, including physical and psychological violence, or physical, psychological and sexual violence. Most of the interventions focus on training workers (52%) and the survey was used as a method of evaluating the interventions (64%), with ex ante and ex post evaluations (55%). The literature review showed that most of the interventions are carried out in developed countries and in the health area. In addition to this, there is great diversity in the way interventions are evaluated, making it impossible to generalize about their effectiveness.

Keywords: Modes of development, teleworking, psychosocial risks at work

INTRODUCCIÓN

La violencia en el trabajo es un fenómeno que ha sido crecientemente estudiado. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo, se entiende por violencia laboral "cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo" (OIT, 2003, s/p). Puede catalogarse de acuerdo a los tipos de actos: física, psicológica o verbal, sexual, así como también se han descrito manifestaciones más sutiles de agresión que violan las normas sociales identificándolo como incivismo (Cortina, 2008). La violencia laboral también ha sido clasificada según el origen de los perpetradores, diferenciando aquella que se manifiesta de forma interna por miembros de la organización en el lugar de trabajo y de la que proviene del exterior, por ejemplo, la perpetrada por clientes o usuarios (OIT, 2003).

Se han propuesto diversos enfoques conceptuales para comprender la emergencia de la violencia laboral. Estos enfoques más que ser contradictorios son complementarios entre sí. El primero, de corte individual, centra la comprensión de la violencia en la personalidad de la víctima y victimario; el segundo, centrado en características inherentes a las interacciones humanas, pone énfasis en las relaciones e interacciones entre personas y; el tercero, señala que los factores explicativos se desprenden de la organización del trabajo y de la cultura organizacional (Einarsen, 2000). A este último, se ha agregado la importancia de estudiar variables sociales y contextuales que influyen en la comprensión de la violencia en el trabajo, tales como la flexibilización laboral, marginalidad, trabajo informal y/o precario,

entre otros factores sociales (Llosa-Fernández et al., 2018; Millones, 2012; Quinlan, 2015).

De acuerdo a la evidencia internacional, la prevalencia de violencia laboral a nivel mundial supera el 10%. En Europa, se han realizado múltiples estudios sobre violencia en el trabajo, en donde las prevalencias fluctúan entre 13% y 39% utilizando el Cuestionario de Actitudes Negativas (NAQ) (Ciby & Raya, 2015). Usando el mismo cuestionario, la prevalencia en diversas muestras ocupacionales de Estados Unidos y Canadá fluctúa entre 28% y 47%; en Australia y Nueva Zelanda oscila entre 8% y 50%.

Asimismo, la literatura científica ha identificado que la violencia en el trabajo provoca efectos negativos en la salud, especialmente en la salud mental (Conway et al., 2018; Einarsen et al., 2011; Hogh et al., 2019; Verkuil et al., 2015) siendo relacionada con el aumento o aparición de patologías mentales y psicosomáticas (Hsieh et al., 2019; Nielsen et al., 2014); síndrome de estrés post traumático (Cortina, 2008; Malinauskiene & Einarsen, 2014), sintomatología depresiva; aumento de los niveles de estrés (Salas et al., 2015; Taniguchi et al., 2016) o uso de psicotrópicos (Niedhammer et al., 2010).

En América Latina, la literatura sobre violencia en el trabajo es relativamente reciente, y la evidencia disponible es mayoritariamente descriptiva y con muestras pequeñas, dificultando la posibilidad de establecer comprensiones más profundas sobre el fenómeno (Díaz, et al. 2017). Sin embargo, en los estudios existentes, se observa un predominio de la violencia psicológica por sobre otras formas de manifestación de la violencia y se enfocan principalmente en el sector servicios y en los efectos sobre la salud mental con síntomas como insomnio, irritabilidad y depresión (Ansoleaga, et al.,

2015). Por su parte, en Chile particularmente en los últimos cinco años se ha extendido la producción académica y se ha constatado que: 1) En materia de género, existen diferencias en la exposición de hombres y mujeres, dependiendo de la forma en que se manifiesta la violencia (Ansoleaga, et al., 2015). 2) La violencia hacia las mujeres se expresa en conductas machistas, acoso sexual y discriminaciones relacionadas al uso de los derechos de maternidad (Díaz et al., 2017), 3) Hombres y mujeres, al estar expuestos a violencia presentan un riesgo aumentado entre 2 y 3 veces de presentar problemas de salud mental y también de presentar mayores riesgos psicosociales laborales (Ahumada et al., 2021) y 4) Cuando se exponen las diferencias respecto a sexo/género en violencia psicológica o verbal, agresión física y de acoso sexual, los resultados arrojan que en hombres estos tipos se presentan en 9,7%, 11% y 1 % respectivamente, versus mujeres con un 12,3%, 16% y 2,6 % (Ansoleaga et al., 2020).

Tomando en consideración el conocimiento acumulado en esta materia, se hace relevante avanzar en desarrollar intervenciones basadas en la evidencia que permitan erradicar o mitigar los efectos de la violencia en el trabajo en la salud de los trabajadores y trabajadoras. Un buen punto de partida radica en conocer reportes sobre cómo se ha abordado e intervenido la violencia laboral, y los efectos que estas intervenciones han tenido sobre las personas, grupos y organizaciones. De este modo, el objetivo de este artículo es identificar experiencias nacionales e internacionales de intervención contra la violencia en el trabajo. A continuación se presenta el método utilizado, el análisis de resultados y la discusión sobre éstos.

MATERIALES Y MÉTODO

En la siguiente sección se presenta el diseño, los términos clave para la búsqueda, los criterios de inclusión y exclusión de material, los textos finalmente seleccionados y la definición de categorías analizadas. Siguiendo las orientaciones del método PRISMA (Page et al., 2021), se realizó una revisión sistemática de la literatura la que consiste en un diseño de investigación observacional y retrospectivo, que sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias (Beltrán, 2005). Para analizar la información, se utilizó el análisis de contenido, definido como “una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de las comunicaciones, que tiene como primer objetivo interpretarlas” (López-Noguero, 2002).

Se establecieron subcategorías a partir de variables preestablecidas con las que se levantó la información de la literatura seleccionada. Posteriormente, se realizó una síntesis de la distribución de las subcategorías mediante técnicas cuantitativas.

Para llevar a cabo la revisión sistemática se seleccionaron los siguientes términos de búsqueda en inglés y en español: “Workplace violence” AND “Prevention”; “Workplace harassment” AND “Prevention”; “Workplace bullying” AND “Prevention”; “Occupational violence” AND “Prevention”; “*Mobbing*” AND “Prevention”; “Incivility” AND “Prevention”; “Workplace violence” AND “Intervention”; “Workplace harassment” AND “Intervention”; “Workplace bullying” AND “Intervention”; “Occupational violence” AND “Intervention”; “*Mobbing*” AND “Intervention”; “Incivility” AND “Intervention”; “Violencia Laboral” AND “Prevención”; “Violencia en el lugar de trabajo” AND “Prevención”; “Acoso laboral” AND “Prevención”; “Acoso psicológico” AND “Prevención”;

“Mobbing” AND “Prevención”; “Incivismo” AND “Prevención”; “Violencia Laboral” AND “Intervención”; “Violencia en el lugar de trabajo” AND “intervención”; “Acoso laboral” “intervención”; “Acoso psicológico” AND “intervención”; “Mobbing” AND “intervención”; “Incivismo” AND “Intervención”.

La búsqueda de literatura incluyó las siguientes bases de datos: Academic Search Complete (EBSCO Host), JSTOR, Medline with full text, ProQuest Psychology Journals, Psyc ARTICLES (EBSCO Host), PsycINFO (EBSCO Host), PubMed, Scielo y Scopus. Se buscó en idioma inglés y español en todos los buscadores a excepción de Medline pues sólo ofrece en inglés. En Academic Search Complete (EBSCO Host), Medline, Scielo y Scopus los términos de búsqueda fueron rastreados en el abstract. En Web of Science fueron buscados en Tema y en Pubmed en título y abstract.

Los criterios de inclusión fueron los siguientes: Estudios empíricos que hacen referencia a acciones de prevención e intervención en violencia laboral, estudios publicados entre los años 2013 a 2019, literatura escrita en inglés y en español, y artículos publicados en revistas indexadas en ISI, Scopus y Scielo. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron: artículos teóricos, revisiones

sistemáticas, meta-análisis y ensayos, publicaciones no indexadas, métodos que no refieran a prevención o intervención, artículos no disponibles.

La Figura 1 grafica el proceso de búsqueda, selección, inclusión y exclusión de los registros. En la segunda fase se eliminaron los registros duplicados quedando 825 artículos. Finalmente, se excluyeron aquellos que no cumplían con los criterios de inclusión mencionados anteriormente. Al terminar el proceso se seleccionaron 122 artículos para la revisión,

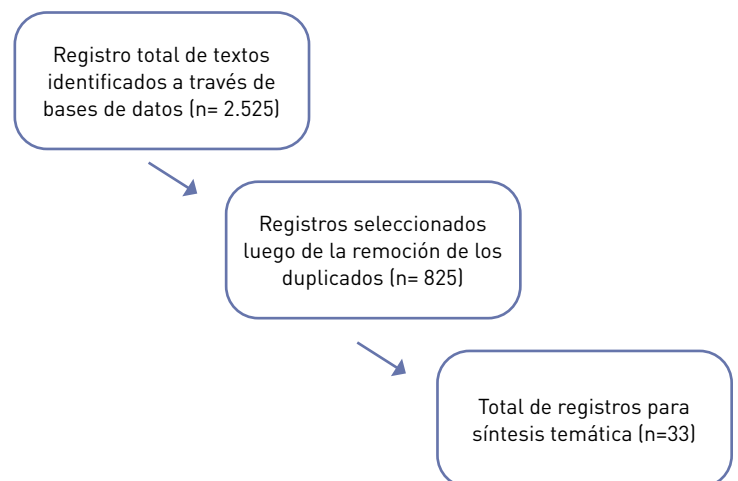


Fig. 1

Tabla 1. Listado de artículos seleccionados por año de publicación

AUTORES	AÑO	TÍTULO	REVISTA
Gerdtz, M.; Daniel, C.; Dearie, V.; Prematunga, R.; Bamert M. y Duxbury, J.	2013	The outcome of a rapid training program on nurses' attitudes regarding the prevention of aggression in emergency departments: a multi-site evaluation.	International Journal of Nursing Studies
Gillespie, G.; Gates, D.; Mentzel, T.; Al-Natour, A. y Kowalenko, T.	2013	Evaluation of a Comprehensive ED Violence Prevention Program	Journal of Emergency Nursing

AUTORES	AÑO	TÍTULO	REVISTA
Bjorkdahl, A.; Hansebo, G. y Palmstierna, T.	2013	The influence of staff training on the violence prevention and management climate in psychiatric inpatient units	Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing
Gillespie, G.; Gates, D.; Kowalenko, T.; Bresler, S. y Succop, P.	2014	Implementation of a comprehensive intervention to reduce physical assaults and threats in the emergency department.	Journal of Emergency Nursing
Strandmark, M. y Rahm, G.	2014	Development, implementation and evaluation of a process to prevent and combat workplace bullying.	Scandinavian Journal of Public Health
Lanza, M.; Ridenour, M.; Hendricks, S.; Rierdan, J.; Zeiss, R.; Schmidt, S.; Lovelace, J. y Amandus, H.	2016	The Violence Prevention Community Meeting: A Multi-Site Study	Archives of Psychiatric Nursing
Guay, S.; Goncalves, J. y Boyer, R.	2016	Evaluation of an Education and Training Program to Prevent and Manage Patients' Violence in a Mental Health Setting: A Pretest-Posttest Intervention Study.	Healthcare
Hamblin, L.; Essenmacher, L.; Luborsky, M.; Russell, J.; Janisse, J.; Upfal, M. y Arnetz, J.	2017	Worksite Walkthrough Intervention: Data-driven Prevention of Workplace Violence on Hospital Units.	Journal of Occupational & Environmental Medicine
Glass, N.; Hanson, G., Anger, W.; Laharnar, N.; Campbell, J.; Weinstein, M. y Perrin, N.	2017	Computer-based training (CBT) intervention reduces workplace violence and harassment for homecare workers.	American Journal of Industrial Medicine
Isaak, V.; Vashdi, D.; Bar-Noy, D.; Kostisky H2, Hirschmann S2 y Grinshpoon, A.	2017	Enhancing the Safety Climate and Reducing Violence Against Staff in Closed Hospital Wards.	Workplace Health & Safety
Kang, J.; Kim, J. y Yun, S.	2017	Effects of a Cognitive Rehearsal Program on Interpersonal Relationships, Workplace Bullying, Symptom Experience, and Turnover Intention among Nurses: A Randomized Controlled Trial.	Journal of Korean Academy of Nursing
Feinstein, R. y Yager, J.	2017	A Live Threat Violence Simulation Exercise for Psychiatric Outpatient Departments: A Valuable Aid to Training in Violence Prevention.	Academic Psychiatry
Guay, S.; Tremblay, N.; Goncalves, J.; Bilodeau, H. y Geoffrion, S.	2017	Effects of a peer support programme for youth social services employees experiencing potentially traumatic events: a protocol for a prospective cohort study.	BMJ Open

AUTORES	AÑO	TÍTULO	REVISTA
Prieto, B.; Mendoza, A.; Martínez, K. y Camacho, E.	2017	Evaluación de intervención formativa sobre el reconocimiento del acoso a un grupo de trabajadores de servicios de limpieza	Medicina y Seguridad del Trabajo
Blando, J.; Ridenour, M.; Hartley, D. & Nocera, M.	2017	Hospital Security Director Background, Opinions, and the Implementation of Security Programs	Journal of Applied Security Research
Winokur, E.; Loucks, J. y Rutledge, D.	2017	Effect of Concentrated Psychiatric Education on Perceived Competence to Care for Behavioral Health Patients	Journal of Emergency Nursing
Mitra B.;Nikathil, S.; Gocentas R.; Symons E.; O'Reilly G.; Olaussen A.	2018	Security interventions for workplace violence in the emergency department.	Emergency Medicine Australasia
Hemati-Esmaeili,M.; Heshmati-Nabavi, F.; Pouresmail, Z.; Mazlom, S. y Reihani, H.	2018	Educational and Managerial Policy Making to Reduce Workplace Violence Against Nurses: An Action Research Study.	Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research
Lamont, S. y Brunero, S.	2018	The effect of a workplace violence training program for generalist nurses in the acute hospital setting: A quasi-experimental study.	Nurse Education Today
Isaak, V.; Vashdi, D. y Steiner-Lavi, O.	2018	The long-term effects of a prevention program on the number of critical incidents and sick leave days	International Journal of Mental Health System
Baig, L.; Tanzil, S.; Shakh, A.; Hashmi, I.; Arslan, M. & Polkowski, M.	2018	Effectiveness of training on de-escalation of violence and management of aggressive behavior faced by health care providers in public sector hospitals of Karachi	Pakistan Journal of Medical Sciences
Foster, K.; Shochet, I.; Wurfl, A.; Roche, M.; Maybery, D. y Shakespeare-Finch, J	2018	On PAR: A feasibility study of the Promoting Adult Resilience programme with mental health nurses	International Journal of Mental Health Nursing
Geoffrion, S; Goncalves, J.; Giguere, C. y Guay, S.	2018	Impact of a Program for the Management of Aggressive Behaviors on Seclusion and Restraint Use in Two High-Risk Units of a Mental Health Institute	Psychiatric Quarterly
Lakatos, B.; Mitchell, M.; Askari, R.; Etheredge, M.; Hopcia, K.; DeLisle, L.; Smith, C.; Fagan, M.; Mulloy, D.; Lewis-O'Connor, A.; Higgins, M.y Shellman, A.	2019	An Interdisciplinary Clinical Approach for Workplace Violence Prevention and Injury Reduction in the General Hospital Setting: S.A.F.E. Response.	Journal of the American Psychiatric Nurses Association

AUTORES	AÑO	TÍTULO	REVISTA
De la Fuente, M.; Schoenfisch, A.	2019	Impact of Behavior Management Training on Nurses' Confidence in Managing Patient Aggression.	The Journal of Nursing Administration
Touzet, S.; Ocelli, P.; Denis, A.; Cornut, P.; Fassier, JB.; Le Pogam, L; Duclos, A.; Burillon, C.	2019	Impact of a comprehensive prevention programme aimed at reducing incivility and verbal violence against healthcare workers in a French ophthalmic emergency department: an interrupted time-series study.	BMJ Open
Glass, N.; Hanson, G.; Anger, W.; Laharnar, N.; Campbell, J.; Weinstein M. y Perrin, N.	2019	Using Simulation Training to Promote Nurses' Effective Handling of Workplace Violence: A Quasi-Experimental Study.	American Journal of Industrial Medicine
Afriyie-Boateng, M.; Loftus, C.; Wiesenfeld, L.; Hunter, M. y Lawson, A.	2019	Proactive Psychiatry Intervention Using a Nurse-Led Behavioral Response Model for Hospitalized Patients With Behavioral Disturbances.	Journal for Healthcare Quality
Baby, M.; Gale, C. y Swain, N.	2019	A communication skills intervention to minimise patient perpetrated aggression for healthcare support workers in New Zealand: A cluster randomised controlled trial.	Health & Social Care in the Community
Kang, J. y Jeong, Y.	2019	Effects of a smartphone application for cognitive rehearsal intervention on workplace bullying and turnover intention among nurses.	International Journal of Nursing Practice
Razzi, C. y Bianchi, A.	2019	Incivility in nursing: Implementing a quality improvement program utilizing cognitive rehearsal training.	Nursing Forum
Kile, D.; Eaton, M.; deValpine, M. y Gilbert, R.	2019	The effectiveness of education and cognitive rehearsal in managing nurse-to-nurse incivility: A pilot study.	Journal of Nursing Management
Keller, R.; Allie, T. y Levine, R.	2019	An evaluation of the "BE NICE Champion" programme: A bullying intervention programme for registered nurses	Journal of Nursing Management

Tabla 2. Definición de categorías de análisis

NOMBRE DE LA CATEGORÍA	DEFINICIÓN
Base de datos	Base de datos del artículo
Idioma	Idioma original del artículo
Título	Título del artículo analizado
Abstract	Resumen del estudio
Objetivo de la intervención	Principal objetivo del artículo
Metodología	Metodología utilizada, puede ser cualitativa, cuantitativa o mixta.
Muestra	Tipo de muestreo, tamaño y área laboral
Definición de violencia en el trabajo	Concepto de violencia laboral utilizado en el estudio.
Tipo de violencia laboral que se quiere intervenir	Tipo de violencia que se desea intervenir, pudiendo ser física, psicológica, sexual o mixta.
Mecanismo o estrategia de evaluación de la intervención	Estrategia concreta realizada para evaluar la intervención

RESULTADOS

Los artículos seleccionados provienen mayoritariamente de Estados Unidos (14%), de Australia (12%), y Canadá (9%), y en menor medida de Israel (6%), Corea del Sur (6%) y Suecia (6%). El resto de los artículos provienen de Irán, Francia, Taiwán, México y Pakistán, con un artículo por país respectivamente.

La distribución por base de datos es la siguiente: Medline (61%) y la Web of science (27%) concentran el 87% de los artículos seleccionados, seguidos de Pubmed (9%) y Scielo (3%), ningún artículo de Scopus fue seleccionado. La mayoría de los artículos están publicados en inglés

(91%), apareciendo sólo una publicación en español.

La mayoría de los artículos refieren a al sector ocupacional de salud y los estudios consideran muestras multiocupacionales, es decir, incluyen a más de un tipo de cargo/función en un mismo escenario laboral (91%). Predominan las intervenciones dirigidas a enfermeras, en área de salud mental y urgencias (91%). Solo un 6% de las intervenciones se dirigen a trabajadores del área de servicios, y sólo un artículo se focaliza en servicio público, específicamente trabajadores de la red de protección de la infancia.

Tabla 3. Tipo de muestra

TIPO DE MUESTRA	N° ARTÍCULOS	%
Área salud	30	91
Area servicios	2	6
Otros servicios públicos	1	3
Total	33	100

Resulta interesante constatar que la mayor proporción de las intervenciones reportadas se realizan a nivel organizacional (48%). Sólo un 12% de las intervenciones se focalizan en grupos, principalmente en establecimientos u ocupaciones con mayor riesgo de exposición

a violencia. Finalmente, un 39% de las intervenciones se focalizó en el nivel individual centrándose el interés en capacitaciones vinculadas a desarrollar habilidades individuales, de manejo de situaciones complejas, meditación, entre otras.

Tabla 4. Alcance de la intervención

ALCANCE DE LA INTERVENCIÓN	N° ARTÍCULOS	%
Individual	13	39
Grupal	4	12
Organizacional	16	48
Total	33	100

Dentro de los equipos que intervienen, la mayoría son equipos externos a las organizaciones (26 artículos), es decir, investigadores y/o profesionales capacitados en metodologías específicas. En 5 artículos se evidencia la participación de equipos internos, y sólo en una intervención participan tanto equipos externos como internos. Un sólo artículo no especifica quien interviene.

En relación a las definiciones de violencia en el trabajo, una parte importante de los artículos no especifica

una definición de violencia laboral (39%), es decir, no sitúa explícitamente la intervención en alguno de los marcos conceptuales descritos para comprender la emergencia de la violencia laboral. Dentro del porcentaje que sí utiliza una definición explícita del concepto de violencia, un 45% se sustentan en el modelo de las dimensiones organizacionales, mientras que solo un 12% se centran en lo interaccional y un 3% en características individuales.

Tabla 5. Definición de violencia en el trabajo

DEFINICIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO	Nº ARTÍCULOS	%
Individual	1	3
Interaccional	4	12
Organizacional	15	45
No especificado	13	39
Total	33	100

Con respecto al tipo de violencia que se quiere intervenir, un 64% de los artículos se propuso intervenir la violencia en forma mixta, incluyendo violencia física y psicológica, o violencia física, psicológica y sexual. El resto de

los artículos se focaliza en sólo violencia física (15%), sólo violencia psicológica (15%). Además, se incluyó la categoría “incivismo”, ya que un 6% de los artículos se centraba en ese tipo de agresión en el trabajo.

Tabla 6. Tipo de violencia que se quiere intervenir

TIPO DE VIOLENCIA QUE SE PROPONE INTERVENIR	Nº ARTÍCULOS	%
Física	5	15
Psicológica	5	15
Mixta	21	64
Incivismo	2	6
Total	33	100

Gran parte de las intervenciones se centran en capacitar a los trabajadores (52%), dentro de los contenidos que se imparten destacan los modelos de violencia existentes, habilidades de comunicación y manejo de situaciones complejas, manejo de pacientes difíciles, técnicas de des-escalamiento de la violencia, entre otras temáticas vinculadas al desarrollo de habilidades individuales. Por

otro lado, un 6% de las intervenciones propuso realizar cambios a nivel organizacional, ya sea en modificar procedimientos y/o procesos de trabajo como también en crear planes de acción en conjunto con trabajadores. Un 6% realizó entrenamiento a través de escenas simuladas de violencia y un 33% combinó alguna de las intervenciones anteriormente mencionadas.

Tabla 7. Caracterización de la intervención

CARACTERIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	Nº ARTÍCULOS	%
Cambios organizacionales	2	6
Capacitaciones/entrenamiento/simulación	19	58
Mixto	11	33
No especificado	1	3
Total	33	100

Una buena proporción de los artículos [88%] reportó haber evaluado la intervención. La mayoría de ellos utilizó la encuesta como método de evaluación de las intervenciones (64%). El 15% de los artículos ocuparon

métodos mixtos de evaluación tales como encuesta y observación, encuesta y entrevistas o encuesta y focus groups. Solo un 6% utilizó entrevistas y un 12% no específica o no utiliza método de evaluación.

Tabla 8. Mecanismo o estrategia de evaluación de la intervención

MECANISMO O ESTRATEGIA DE EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	Nº ARTÍCULOS	%
Sin evaluación	4	12
Solo entrevista	2	6
Solo encuesta	21	64
Encuesta y observación	1	3
Encuesta y entrevistas	2	6
Encuesta y focus group	3	9
Total	33	100

Resulta interesante destacar que una de cada dos (55%) de las intervenciones reportadas utilizó evaluaciones ex ante y ex post para lo cual aplicó mayoritariamente escalas auto-reporte de violencia, nivel de confianza,

salud mental, además de evaluar la frecuencia de agresiones. En la mayoría de estas evaluaciones se plantean diferencias significativas en la comprensión y/o conciencia sobre violencia, así como también en el nivel de

confianza o habilidades para afrontar agresiones, sin embargo, no se evidencian diferencias en la frecuencia de las agresiones. Por otro lado, un 36% utiliza sólo evaluaciones posteriores a la intervención. Finalmente, un 6% no realiza o menciona evaluaciones de las intervenciones y sólo un artículo hace uso de grupo de control. En esta intervención se evaluó la efectividad de

una capacitación de des-escalamiento de la violencia, cuando se compara con el grupo de control, el grupo intervenido tuvo un alto nivel de confianza y habilidades de afrontamiento para lidiar con la agresión, sin embargo no se encontraron diferencias significativas entre grupos en relación a la frecuencia de agresión de pacientes.

Tabla 9. Tipo de evaluación de la intervención

TIPO DE EVALUACIÓN	Nº ARTÍCULOS	%
Ex post	12	36
Ex ante y ex post	18	55
Sin evaluación	2	6
Grupo de control	1	3
Total	33	100

Del 55% de intervenciones que contaron con evaluación ex ante y ex post todas mostraron efectividad, evidenciando cambios significativos en salud mental, índices de ausentismo, confianza para hacer frente a la agresión y/o

percepción de riesgo. Las intervenciones que demostraron efectividad fueron las capacitaciones, especialmente aquellas que incluían algún tipo de entrenamiento y/o técnicas de des-escalamiento del episodio de violencia.

DISCUSIÓN

Al igual que en revisiones de la literatura similares se demostró que la mayoría de las publicaciones sobre intervenciones provienen de países desarrollados (Gray et al., 2019) lo que muestra un sesgo cultural de la evidencia reportada en las revistas científicas pudiendo enfrentar problemas de replicabilidad debido a la diversidad cultural. Además, el hecho que las publicaciones se focalicen en personal de salud, especialmente en el estamento de enfermeras, estrecha aún más las posibilidades de replicabilidad en otros sectores laborales. Este hallazgo ha sido también reportado en otras revisiones realizadas, en donde sobresale el personal de salud por sobre otras muestras y se releva la necesidad de desarrollar intervenciones en distintos sectores (Escartín, 2016; Gray et al., 2019)

Asimismo, gran parte de las intervenciones no desarrolla un modelo conceptual ni explicita una definición de violencia, y si bien se puede inferir el marco conceptual que subyace a la intervención, es posible evidenciar una posible falta de conexión entre la aproximación conceptual del fenómeno, el método y las prácticas. El vínculo entre estos tres elementos es mencionado por algunos autores como un factor de relevancia para robustecer la evidencia sobre la eficacia de las intervenciones (Biron & Karanika-Murray, 2014; Escartín, 2016) if so to what extent and by which strategies and interventions. It opens with a brief overview of the nature of bullying at work and discussion of some precursors and existing interventions. However, its principal focus is on the findings obtained from selected (quasi-

A pesar de existir variados diseños de intervención, el tipo más utilizado fueron las capacitaciones cuyo objetivo es el desarrollo de conocimientos y habilidades

individuales para afrontar la violencia laboral, resultado concordante con otras revisiones sistemáticas (Gray et al., 2019). Sumado a esto, los resultados de esta revisión coinciden con la literatura sobre el tema, en donde existe una predominancia de intervenciones donde se considera más de un nivel de intervención, por una parte se pone el foco en aspectos individuales mediante capacitaciones y además se despliegan intervenciones relativas a cambios organizacionales, cambios en protocolos o en los procesos de trabajo (Gray et al., 2019). Al respecto, Ansoleaga et al. 2021 señalan que para disponer de un plan de acción contra la violencia laboral supone asegurar de parte del empleador generar todas las acciones a su alcance para disponibilizar los recursos materiales, humanos y de infraestructura ética para el reconocimiento, la prevención y la intervención. El concepto de infraestructura ética propuesto por Einarsen et al. (2019) define los comportamientos aceptables, señala las posibles consecuencias si se violan las normas de conductas y actúa como guía para responder eficazmente a los comportamientos no éticos y gestionarlos (Einarsen et al., 2019) considerando sistemas éticos formales e informales, siendo los primeros correspondientes a las normas y reglas explícitas, suelen estar bajo el control de los responsables de la toma de decisiones y consideran procedimientos implementados para mantener el estándar ético de la institución, mientras que los sistemas informales refieren a las percepciones de las prácticas, políticas y procedimientos que tienen los integrantes de una organización, estos son inteligibles e implícitos (Einarsen et al., 2019).

Otro hallazgo que se suma a la variedad de diseños de intervención, es la diversidad de técnicas para evaluar

los resultados de las intervenciones, predominando las encuestas de auto-reporte, de satisfacción, pruebas de conocimientos, y métodos mixtos como las entrevistas, grupos de discusión, entre otros. Este hallazgo es coherente con otras revisiones sistemáticas (Escartín, 2016; Stagg & Sheridan, 2010)

Un elemento mencionado en la literatura es la relevancia de la naturaleza participativa de las intervenciones, es decir, que se involucre al equipo de trabajo tanto en el desarrollo como en la implementación. A pesar de esto, en los artículos revisados, la mayoría de las intervenciones se realizaron con equipos externos, y solo en algunas se incluyó la participación de equipos internos (Gray et al., 2019). Lo anterior es relevante, en tanto, hay evidencia que respalda la importancia de la participación de los equipos de trabajo para facilitar las intervenciones y subsanar las posibles falencias de éstas (Salin et al., 2018; Shearn, 2004).

También los resultados permiten sugerir que la intervención sea realizada por actores externos a la organización y que se consideren en las intervenciones las dimensiones organizacionales de la violencia laboral. No obstante, aun cuando se propone una mirada organizacional, buena parte de las intervenciones analizadas se focalizan en el nivel individual fortaleciendo habilidades personales de enfrentamiento de la violencia física lo que invita a reflexionar sobre modos más complejos de afrontamiento que involucren los niveles individual, grupal y organizacional considerando el importante papel que juegan las dimensiones normativas, organizacionales y de poder en la prevención de la violencia laboral (Ansoleaga et al. 2021).

Dentro de las limitaciones de esta revisión sistemática se encuentran: que la mayoría de los estudios

reportados refieren al sector salud lo que puede ser interpretado como un sesgo de selección de las muestras en las que se reportan y publican intervenciones o bien puede obedecer a que el sector salud es reconocido como un sector de alta prevalencia de violencia laboral. En segundo lugar, la exclusión de publicaciones en otros idiomas distintos al inglés y español, reduce la capacidad de encontrar intervenciones en otros países. Sumado a esto, las características de las intervenciones que se desarrollan en contextos específicos, primordialmente en países desarrollados, lo que impide generalizar los resultados y/o replicar las intervenciones en otras realidades socioculturales sin previa adecuación y adaptación de las mismas. En ese sentido, esta revisión sistemática nos permite confirmar que, al igual que en el caso de las investigaciones sobre el tema (Ansoleaga, Gómez-Rubio, et al., 2015), en países latinoamericanos existe escasa literatura de intervenciones sobre violencia laboral (Ansoleaga, Gómez-Rubio, et al., 2015). En definitiva, un importante desafío es la creación de estándares para intervenir en violencia laboral que consideren los contextos; faciliten la evaluación de resultados tanto para valorar la efectividad de las intervenciones como también para establecer estándares que permitan comparar. Erradicar la violencia de las organizaciones es un asunto clave si se quiere prevenir el surgimiento de problemas de salud mental relacionados con el trabajo.

CONCLUSIONES

A partir de la revisión sistemática de la literatura es posible concluir que la mayoría de las intervenciones fueron realizadas en el sector salud; llevadas a cabo por actores externos a la organización ; con evaluaciones

ex ante y ex post siendo la entrevista de autoreporte la técnica más utilizada para el levantamiento de esta información. Se trata de intervenciones que proponen trabajar con diversas formas de manifestación de la violencia laboral tales como violencia física y psicológica. Las intervenciones que demostraron efectividad fueron las capacitaciones, especialmente aquellas que incluían algún tipo de entrenamiento y/o técnicas de des-escalamiento del episodio de violencia.

FINANCIAMIENTO

Esta publicación es un subestudio del proyecto "Reconocimiento, prevención e intervención de la violencia en el trabajo en Chile en sectores productivos de mayor prevalencia. Investigación intermutual 2019-2020: 239-ACHS, 237-MUSEG, 195-IST y 12-ISL" trabajo seleccionado en la Convocatoria de Proyectos de Investigación e Innovación en Prevención de Accidentes y Enfermedades Profesionales 2020 de la Superintendencia de Seguridad Social (Chile), y fue financiado por la Asociación Chilena de Seguridad, Instituto de Seguridad Laboral, Instituto de Seguridad del Trabajador y Mutual de Seguridad CChC con recursos del Seguro Social de la Ley N°16.744 de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores no declaran conflicto de interés.

Nota editorial

Elisa Ansoleaga no participó en ninguna calidad en el proceso editorial, ni en la correspondencia, selección de evaluadores, ni decisión final. El proceso fue manejado por otros miembros del comité editorial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, M., Castillo-Carniglia, A., & Ansoleaga, E. (2021). Acoso laboral y salud mental en trabajadores chilenos: el papel del género. *Cadernos de Saúde Pública*, *37*(2). <https://scielosp.org/article/csp/2021.v37n2/e00037220/>
- Ansoleaga, E.; Ensignia, A., Villarroel, C., Campos, D. & Ahumada, M. (2021) Reconocimiento, prevención e intervención de la violencia en el trabajo en Chile en sectores productivos de mayor prevalencia. Investigación intermutual 2019-2020: 239-ACHS, 237-MUSEG, 195-IST y 12-ISL financiado por la Superintendencia de Seguridad Social de Chile a través de su concurso 2019. Chile.
- Ansoleaga, E., Díaz, X., & Mauro, A. (2015). Gendered Work Violence Issues and Mental Health among Chilean Women Workers. In J. Gideon (Ed.), *Gender and Health* (pp. 203–223). Edward Elgar. https://www.researchgate.net/publication/283325669_Gendered_Work_Violence_Issues_and_Mental_Health_among_Chilean_Women_Workers
- Ansoleaga, E., Díaz, X., Mauro, A., & Toro, J. P. (2020). *FONDECYT 1170239: Prevalencia, formas de manifestación y factores facilitadores de la violencia laboral, y sus efectos en la salud mental en población asalariada en Chile atendiendo desigualdades sociales y de género*. <https://pepet.udp.cl/investigacion/>
- Ansoleaga, E., Gómez-Rubio, C., & Mauro, A. (2015). Violencia laboral en América Latina: una revisión de la evidencia científica. *Vertex*, 444–452.
- Beltrán, O. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, *20*(1), 60–69. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-99572005000100009
- Biron, C., & Karanika-Murray, M. (2014). Process evaluation for organizational stress and well-being interventions: Implications for theory, method, and practice. *International Journal of Stress Management*, *21*(1), 85–111. <https://doi.org/10.1037/a0033227>
- Ciby, M., & Raya, R. P. (2015). Workplace Bullying: A Review of the Defining Features, Measurement Methods and Prevalence across Continents. *IIM Kozhikode*

- Society & Management Review*, 4(1), 38–47. <https://doi.org/10.1177/2277975215587814>
- Conway, P. M., Hogh, A., Balducci, C., & Ebbesen, D. K. (2018). *Workplace Bullying and Mental Health* (pp. 1–27). https://doi.org/10.1007/978-981-10-6173-8_5-1
- Cortina, L. M. (2008). Unseen Injustice: Incivility as Modern Discrimination in Organizations. *Academy of Management Review*, 33(1), 55–75. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.27745097>
- Díaz, X., Mauro, A., Ansoleaga, E., & Toro, J. P. (2017). Violencia de Género en el Trabajo en Chile. Un Campo de Estudio Ignorado. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 42–48. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100042>
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work. *Aggression and Violent Behavior*, 5(4), 379–401. [https://doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00043-3](https://doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00043-3)
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). *Bullying and harassment in the workplace*. CRC Press.
- Einarsen, K., Salin, D., Einarsen, S., Skogstad, A. & Mykletun, R. (2019). Antecedents of ethical infrastructures against workplace bullying: The role of organizational size, perceived financial resources and level of high-quality HRM practices. *Personnel Review*, 48(3), 672- 690. Doi: 10.1108/PR-10-2017-0303
- Escartín, J. (2016). Insights into workplace bullying: Psychosocial drivers and effective interventions. *Psychology Research and Behavior Management*, 9, 157–169. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S91211>
- Gray, P., Senabe, S., Naicker, N., Kgalamono, S., Yassi, A., & Spiegel, J. M. (2019). Workplace-based organizational interventions promoting mental health and happiness among healthcare workers: A realist review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), 4396. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224396>
- Hogh, A., Clausen, T., Bickmann, L., Hansen, Å. M., Conway, P. M., & Baernholdt, M. (2019). *Consequences of Workplace Bullying for Individuals, Organizations and Society* (pp. 1–24). https://doi.org/10.1007/978-981-10-6173-8_8-1
- Hsieh, Y.-H., Wang, H.-H., & Ma, S.-C. (2019). The mediating role of self-efficacy in the relationship between workplace bullying, mental health and an intention to leave among nurses in Taiwan. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 32(2), 245–254. <https://doi.org/10.13075/ijomeh.1896.01322>
- Llosa-Fernández, J. A., Menéndez-Espina, S., Agulló-Tomás, E., & Rodríguez-Suárez, J. (2018). Job insecurity and mental health: A meta-analytical review of the consequences of precarious work in clinical disorders. *Anales de Psicología*, 34(2), 211. <https://doi.org/10.6018/analesps.34.2.281651>
- López-Noguero, F. (2002). El Análisis de contenido como método de investigación - Dialnet. *Revista de Educación*, 4, 167–180. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=309707>
- Malinauskienė, V., & Einarsen, S. (2014). Workplace bullying and post-traumatic stress symptoms among family physicians in Lithuania: An occupation and region specific approach. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 27(6), 919–932. <https://doi.org/10.2478/s13382-014-0328-y>
- Millones, M. (2012). Límites del Trabajo Decente: la precarización laboral como problema estructural en América Latina. *Gaceta Laboral*, 18(1), 87–106. <https://www.redalyc.org/html/336/33622312004/>
- Niedhammer, I., David, S., Degioanni, S., Drummond, A., Philip, P., Acquarone, D., Aicardi, F., André-Mazeaud, P., Arseno, M., Astier, R., Baille, H., Bajon-Thery, F., Barre, E., Basire, C., Battu, J. L., Baudry, S., Beatini, C., Beaud'huin, N., Becker, C., ... Vital, N. (2010). Workplace Bullying and Psychotropic Drug Use: The Mediating Role of Physical and Mental Health Status. *The Annals of Occupational Hygiene*, 55(2), 152–163. <https://doi.org/10.1093/annhyg/meq086>
- Nielsen, M. B., Magerøy, N., Gjerstad, J., & Einarsen, S. (2014). Workplace bullying and subsequent health problems. *Tidsskrift for Den Norske Lægeforening*, 134(12/13), 1233–1238. <https://doi.org/10.4045/tidsskr.13.0880>
- OIT. (2003). La violencia en el trabajo. In *Educación Obrera* (Vol. 4, Issue 133). http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@dactrav/documents/publication/wcms_117581.pdf

- Page, M. J., Moher, D., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... McKenzie, J. E. (2021). PRISMA 2020 explanation and elaboration: updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. *BMJ*, *372*. <https://doi.org/10.1136/BMJ.N160>
- Quinlan, M. (2015). *The effects of non-standard forms of employment on worker health and safety* (No. 67; Conditions of Work and Employment Series). https://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_443266/lang--en/index.htm
- Salas, M. L., Quezada, S., Basagoitia, A., Fernandez, T., Herrera, R., Parra, M., Muñoz, D. M., Weigl, M., & Radon, K. (2015). Working Conditions, Workplace Violence, and Psychological Distress in Andean Miners: A Cross-sectional Study Across Three Countries. *Annals of Global Health*, *81*(4), 465. <https://doi.org/10.1016/j.aogh.2015.06.002>
- Salin, D., Cowan, R. L., Adewumi, O., Apospori, E., Bochantin, J., D'Cruz, P., Djurkovic, N., Durniat, K., Escartín, J., Guo, J., Işik, I., Koeszegi, S. T., McCormack, D., Monserrat, S. I., Olivas-Luján, M. R., & Zedlacher, E. (2018). Prevention of and interventions in workplace bullying: a global study of human resource professionals' reflections on preferred action. *International Journal of Human Resource Management*, 1–23. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1460857>
- Shearn, P. (2004). *Workforce Participation in the Management of Occupational Health and Safety: Report Number HSL/2005/09* (Issue September 2004).
- Stagg, S. J., & Sheridan, D. (2010). Effectiveness of bullying and violence prevention programs. *AAOHN Journal : Official Journal of the American Association of Occupational Health Nurses*, *58*(10), 419–424. <https://doi.org/10.3928/08910162-20100916-02>
- Taniguchi, T., Takaki, J., Hirokawa, K., Fujii, Y., & Harano, K. (2016). Associations of workplace bullying and harassment with stress reactions: a two-year follow-up study. *Industrial Health*, *54*(2), 131–138. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2014-0206>
- Verkuil, B., Atasayi, S., & Molendijk, M. L. (2015). Workplace Bullying and Mental Health: A Meta-Analysis on Cross-Sectional and Longitudinal Data. *PLoS One*, *10*(8), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0135225>