



Artículo Original

Consecuencias organizacionales de la violencia intrusiva: el discurso de vendedores en Tegucigalpa y Comayagüela, Honduras

Organizational consequences of intrusive violence: the discourse of vendors from Tegucigalpa and Comayagüela, Honduras

Any Figueroa Fonseca^{a,b,1} 

^aMaestría en Ciencias en Salud Ocupacional, Centro de Investigación de Salud Trabajo y Ambiente, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua en León, UNAN-León, Nicaragua

^bFacultad de Humanidades, Universidad Virtual, Universidad Tecnológica Centroamericana, UNITEC, Tegucigalpa, Honduras

Historia del artículo:

Recibido: 5 agosto 2022

Revisado: 11 agosto 2022

Aceptado: 18 agosto 2022

Publicado: 31 agosto 2022

Palabras clave

Empatía

Satisfacción en el trabajo

Violencia laboral

Keywords

Empathy

Job satisfaction

Workplace violence

RESUMEN. Introducción. Los vendedores de ruta en Tegucigalpa y Comayagüela están expuestos diariamente a ser víctimas de actos delictivos, los cuales resultan en pérdidas económicas o materiales. Sin embargo, menos evidente es el deterioro en las actitudes al trabajar bajo esta condición. El objetivo de este estudio fue explorar las consecuencias que la violencia laboral intrusiva tiene sobre las actitudes hacia el trabajo de esta población. **Métodos.** Se utilizó el método de teoría fundamentada, mediante entrevista a profundidad semiestructurada y con un muestreo no probabilístico que incluyó a nueve vendedores de cinco compañías. La técnica de muestreo fue por bola de nieve a través de las referencias que los participantes dieron sobre compañeros de trabajo que podían formar parte del estudio. También, se utilizó muestreo intencional al contactar directamente a posibles participantes del estudio. **Resultados.** Las consecuencias a nivel organizacional incluyeron ausentismo, descenso en la productividad, bajo desempeño y actitudes negativas a la hora de trabajar. Los participantes en el estudio percibieron de parte de la empresa: falta de empatía, un deficiente manejo de las circunstancias adversas y falta de apertura hacia la opinión del empleado. **Conclusión.** Se percibió un deficiente apoyo organizacional, mientras que la satisfacción y el compromiso están menos ligados a la situación de violencia. Estas dos actitudes parecen estar más vinculadas con la estabilidad, el salario, la antigüedad y el desarrollo de carrera.

ABSTRACT. Introduction. Route vendors in Tegucigalpa and Comayagüela are exposed daily to being victims of criminal acts that may result in economic or material losses. However, less evident is the deterioration in attitudes when working under this condition. The study was to explore the consequences that intrusive workplace violence has on the attitudes towards work of this population. **Methods.** The grounded theory method was used, through a semi-structured in-depth interview and with a non-probabilistic sampling that included nine vendors from five companies. The sampling technique was by snowball through the references that the participants gave about co-workers who could be part of the study. In addition, purposive sampling was used by directly contacting potential participants for the study. **Results.** Consequences at the organizational level included absenteeism, decreased productivity, poor performance, and negative attitudes at work. In this study, the participants perceived the companies' lack of empathy, poor handling of adverse circumstances and lack of openness toward the employee's opinion. **Conclusion.** Poor organizational support was perceived, while satisfaction and commitment are less linked to the situation of violence. These two attitudes seem to be more linked to stability, salary, seniority, and career development.

1. Introducción

Según la Organización Internacional del Trabajo, un acto de violencia laboral se define cuando un trabajador es agredido en el ejercicio de sus actividades laborales o

como consecuencia directa de las mismas (International Labor Organization [ILO], n.d.). La violencia laboral se considera intrusiva cuando el agresor es un ente externo a la organización, con el cuál no se tiene ningún tipo de relación laboral (Gill et al., 2001). La violencia intrusiva puede ser violencia producto de delincuentes,

¹ Autor correspondiente: anyfigueroa@unitec.edu, Universidad Tecnológica Centroamericana, Campus Tegucigalpa

Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5377/innovare.v11i2.14782>

© 2022 Autores. Este es un artículo de acceso abierto publicado por UNITEC bajo la licencia <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

manifestantes, personas bajo efectos de sustancias psicoactivas o terroristas.

La violencia es uno de los principales desafíos socioeconómicos que enfrenta Honduras, el cual ha sido considerado el país más violento del mundo (Banco Mundial, 2017). Debido a los altos niveles de violencia, el sector laboral está siendo afectado. Una muestra de ello son los resultados obtenidos en la primera Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud (ECCTS). La ECCTS encontró que la violencia física cometida por los delincuentes es la más frecuente violencia laboral en los países Centroamericanos. En Honduras, esta situación se ve especialmente agravada, ya que el 14% de los encuestados dijeron haber sufrido este tipo de violencia (Delclós et al., 2012).

El sufrir violencia laboral intrusiva trae diversas consecuencias a los empleados y a las empresas. Estas consecuencias pueden ser tangibles e intangibles. A nivel organizacional, las consecuencias tangibles son los daños económicos y materiales, así como los efectos que se reflejan tanto en la productividad como en la competitividad. Por otro lado, existen costos intangibles que podrían pasar desapercibidos como ser la reducción en el desempeño debido a perturbaciones psicológicas persistentes, la pérdida de satisfacción, disminución del compromiso hacia la organización y deterioro de la percepción del apoyo organizacional (Bowman et al., 2009; Bowman et al., 2007; Steffgen, 2008). Estas consecuencias indirectas pueden llegar a ser tres veces más significativas.

El trabajo de vendedor de ruta corresponde al sector terciario de la economía. Es en la mayoría de los casos, un trabajo formal por lo que están protegidos por leyes y organismos laborales. Las condiciones laborales dependen de la compañía en la que se trabaje. En compañías grandes, a menudo son acompañados por guardias de seguridad y ayudantes, mientras que en empresas pequeñas trabajan solos. Las tareas que pueden realizar incluyen mantenimiento del vehículo, conducción por rutas en la ciudad y alrededores, venta y entrega de productos y registro de pedidos. Por el tipo de actividad que realizan, son un sector propenso a sufrir actos delictivos o verse inmiscuidos en acontecimientos violentos de tipo social. El objetivo de este estudio fue explorar las consecuencias que la violencia laboral intrusiva tiene en las actitudes de trabajo de vendedores de ruta en Tegucigalpa y Comayagüela, Honduras.

2. Métodos

2.1. Diseño del estudio

La investigación fue cualitativa utilizando el diseño sistemático de la teoría fundamentada. El investigador se convierte en la herramienta de análisis mediante los procesos de codificación, categorización,

esquemización e integración de los datos (Hernández Sampieri et al., 2014; Strauss & Corbin, 2002).

2.2. Población

Personas contratadas para labores de venta y distribución de producto en tiendas de conveniencia conocidas como “pulperías” de las ciudades de Tegucigalpa y Comayagüela en Honduras, que realizan su labor en automóvil a través de rutas específicas.

2.3. Muestra y muestreo

La muestra fue constituida por 9 vendedores de 5 compañías de diversos ámbitos, incluyendo distribuidores de producto embotellado, golosinas y productos de higiene. El muestreo fue no probabilístico. Se realizó por bola de nieve e intencional según las aristas que surgieron tras el análisis de cada entrevista. El muestreo por bola de nieve se produjo por las referencias que los participantes del estudio dieron sobre compañeros de trabajo que podían formar parte del mismo. Por otro lado, el muestreo intencional se produjo en el contacto directo con los posibles participantes en las rutas en las que trabajan. Se buscó alcanzar mayor riqueza en los datos al buscar participantes con diferencias en dimensiones como la ruta, la edad, el trabajar acompañado y la antigüedad en sus puestos. El tamaño de la muestra concluyó tras alcanzar la saturación teórica.

2.4. Instrumento de recolección

Se realizaron entrevistas a profundidad semiestructuradas, que se modificaron a medida que el análisis lo requirió. La guía de entrevista inicial se presenta a continuación, con descripción más a detalle del propósito de cada pregunta (Cuadro 1).

2.5. Procedimiento de recolección y análisis de dato

La recolección no fue un proceso lineal, ya que se realizó un análisis posterior a cada entrevista. Las actividades de recolección incluyeron: contacto por llamadas telefónicas y establecimiento de citas; desarrollo de la entrevista; transcripción, de audio a texto; y análisis, con codificación abierta, realizado con la ayuda del programa QDA Miner© versión lite. Para un mayor control, se elaboró una bitácora de las actividades para retroalimentar el análisis y las conjeturas de muestra y muestreo.

Las entrevistas se desarrollaron en un periodo de cuatro meses en el Distrito Central, Honduras. Un total de 290 minutos de entrevista fueron transcritos y analizados. Las citas textuales extraídas de las entrevistas se presentan en cursiva acompañadas de una letra “P” y el número del entrevistado.

Cuadro 1

Guía de entrevista inicial.

N	Pregunta	Descripción
1	Hábleme sobre su trabajo.	Se indagó sobre en qué consiste su trabajo diario, para qué empresa, hace cuánto lo realiza, lo realiza acompañado, cuál es su salario, qué rutas, qué horarios.
2	¿Cree usted que corre algún riesgo en la ejecución de su trabajo? ¿Por qué?	Se indagó sobre cuáles riesgos, el nivel de riesgo, presencia permanente o variable del peligro, como hace frente a ese riesgo.
3	¿Ha tenido experiencias en donde haya sido víctima de violencia por personas ajenas a su empresa durante la ejecución de su trabajo?	De haber sufrido un acto de violencia, se solicitó narración de los hechos, su experiencia, cómo se sintió después, qué repercusiones ha tenido.
4	¿A sus compañeros les ha pasado algo similar?	Se exploró cómo lidian ellos y cómo lidia la empresa con esos eventos.
5	¿De quién cree que es la responsabilidad de controlar que eso no siga pasando?	A fin de explorar la atribución que hacen sobre las causas –o los causantes– del riesgo, nivel de confianza que tiene en la empresa, como ha actuado la empresa.
6	¿Qué tipos de apoyos le brinda la empresa?	Para abrir la conversación sobre la actitud de Apoyo Organizacional Percibido.
7	¿Está a gusto con su trabajo actual? ¿Por qué?	Para abrir la conversación sobre la actitud de satisfacción laboral.
8	¿Cuáles son sus planes a futuro desde el punto de vista laboral?	Para abrir la conversación sobre la actitud de compromiso organizacional.

2.6. Consideraciones éticas

Este estudio fue diseñado con la colaboración y aprobación del Centro de Investigación en Salud de los Trabajadores y del Ambiente (CISTA) en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN) en León, Nicaragua. El anonimato de los vendedores y de las empresas para las que trabajan fue un elemento irrevocable, así como la incorporación voluntaria de los participantes en el estudio. El consentimiento informado fue verbal y escrito. El estudio siguió los principios promulgados en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2014).

3. Resultados**3.1. Efectos tangibles de la violencia**

Los efectos que la violencia intrusiva tiene sobre la relación laboral y el desempeño de los entrevistados se enfocaron principalmente en los efectos tangibles por las repercusiones económicas, ya sea por el dinero o productos perdidos, o por ausentismo y el descenso en la productividad que el suceso acarreó, lo cual se detalla a continuación.

Los vendedores al ser víctimas de un acto violento se ven obligados a ausentarse de sus labores para recuperar su salud física, si sufrieron agresiones y sus documentos personales, si fueron robados. Las ausencias en el trabajo también pueden darse a manera de protesta cuando la situación en las colonias se torna peligrosa, P2: *“muchos compañeros en esa época no salieron, no salían a trabajar, pasaban hasta dos o tres días”* expresó un vendedor al contar lo sucedido tras la quema de varios camiones de su compañía.

En cuanto al descenso en la productividad, los entrevistados expresaron dos vías principales por las que puede existir baja productividad. En primer lugar, la situación de inseguridad que viven puede provocar que el trato con los clientes no sea el más adecuado y no brindar el mejor servicio, P6: *“si uno trabajara relajado, sería más fácil el buen trato con la gente”*. Por otro lado, la incomodidad general hacia la empresa para la que trabajan provoca que no realicen su trabajo de la manera más productiva posible. Uno de ellos tomó como ejemplo a los empleados de otra compañía:

P6: *“la empresa (se refiere a otra empresa, no para la que él labora) se encarga de, que le digo, construir algo positivo para los empleados, pero de verdad, no solo de palabra, porque nosotros tenemos el comité de seguridad social y todas esas cosas y que la seguridad primero, eso es mentira, entonces en otras empresas no sólo se oye, se ve, y ellos en cuanto a ventas, en cuanto a desempeño laboral... son hormiguitas para trabajar... porque están a gusto y tienen seguridad laboral”*.

3.2. Efectos menos tangibles: las actitudes hacia el trabajo

Al indagar sobre la satisfacción, el compromiso y la percepción de apoyo recibido fue evidente la interconexión que existe entre estas actitudes. Por ejemplo, un empleado que percibe ser apoyado se siente más satisfecho y por ende mayormente comprometido. Sin embargo, existen dimensiones específicas para cada actitud, así como condiciones que favorecen a todas las actitudes en general.

En cuanto a la percepción de apoyos recibidos de la organización, se centró en cuatro grupos: apoyo estructural, apertura a la opinión del empleado, empatía y

manejo de las circunstancias adversas. Los apoyos estructurales que los vendedores percibieron son el respeto a los derechos laborales amparados por ley y los cambios y mejoras que la empresa realiza en cuanto a la logística de las operaciones. La apertura a la opinión de los empleados se percibió como un apoyo en las decisiones de los altos mandos con base en las necesidades manifiestas de los vendedores. Por ejemplo, los entrevistados expresaron que las empresas son arbitrarias en decidir las rutas en las que los vendedores no serán acompañados por escolta, por lo que los vendedores se sintieron inconformes. Por ejemplo, P7: *“no andar guardia en zonas que tal vez la empresa dice que no son peligrosas”*.

La empatía que el empleado percibe puede ser un punto a favor para las empresas. Sin embargo, los vendedores de ruta percibieron, en mayor medida, carencia de la misma. Los vendedores percibieron: falta de comprensión, indiferencia y énfasis en el dinero por parte de la empresa. La manera en que las empresas actúan se percibió como falta de humanismo. Esto se ejemplificó en la siguiente expresión:

P8: *“Imagínate si verdaderamente fuera más humana la empresa tendría que estar una parte de recursos humanos apoyándolo a uno ahí... pero si sólo vemos que llega la gente de seguridad uno ya entiende que lo que estamos haciendo nada más es cuadrar la existencia para averiguar cuánto fue el monto del robo”*.

Otro grupo de apoyo es concerniente al manejo de las circunstancias adversas. Las medidas que los vendedores observaron que las empresas tomaron para manejar la situación de violencia incluyeron: pagar la extorsión, negociar con los extorsionadores, reportar a la policía lo sucedido, realizar auditorías tras los asaltos, uso de cajas de seguridad en los carros repartidores, capacitaciones en temas de seguridad y el cambio de ruta cuando ésta se vuelve muy peligrosa. Esta situación se vive de forma diferente en las compañías, mientras que unas toman medidas para manejar las circunstancias adversas otras no lo hacen en lo absoluto.

Un elemento destacable sobre la percepción del manejo que tienen las empresas fue: el reporte a la policía puede ser obligatorio para conseguir que la empresa asuma el monto robado y que no le corresponda al empleado pagarlo. Sin embargo, en ocasiones los vendedores decidieron no informar a la empresa ni a la policía los eventos ocurridos, cuando consideraron que el monto robado fue poco y que pudo ser una pérdida de tiempo realizar el reporte.

Otros medios para manejar la situación que las empresas utilizan pueden ser vistos desde una perspectiva negativa. Las auditorías que las empresas realizan se percibieron como falta de confianza en el empleado, ya que llegan al lugar del evento “a ver si es cierto” que el evento ocurrió. Las cajas de seguridad pueden ser conflictivas ya que los vendedores solo pueden tener un

monto pequeño de dinero en efectivo y los asaltantes pueden “enojarse” al no conseguir más dinero. El cambiar la ruta no es una medida tan accesible en las empresas, ya que las rutas que “no son peligrosas” son pocas.

En cuanto a la actitud de satisfacción laboral, en el discurso de los vendedores se pudo distinguir que ésta depende de la estabilidad laboral que ofrezca la empresa, las condiciones salariales, las relaciones con los compañeros, la vocación innata del empleado, la seguridad existente y las condiciones del trabajo que realizan. La violencia intrusiva afectó la satisfacción, principalmente en estos dos últimos factores, la seguridad en el puesto y las condiciones de trabajo del mismo.

Los entrevistados expresaron que si el riesgo de ser violentados no existiese se sentirían “más seguros” realizarían su labor “más tranquilos” y su trabajo sería “ameno, bonito, sencillo, relajado”, por lo que la seguridad y cómo la empresa maneja la problemática de seguridad puede afectar su nivel de satisfacción. Las condiciones de trabajo también están estrechamente relacionadas, ya que factores como los horarios, el andar acompañado y la ruta de trabajo son determinantes para aumentar o disminuir el riesgo de ser violentados.

Sobre el compromiso organizacional, los entrevistados resaltaron que una de las principales razones para permanecer en su puesto fue la necesidad económica. Otros factores que influyeron en el nivel de compromiso fueron también la seguridad, el salario, la imagen que la empresa tiene ante la sociedad y los clientes, la antigüedad alcanzada en el puesto y la posibilidad de desarrollar una carrera en la empresa. Uno de los entrevistados describió de la siguiente manera el compromiso de los empleados en la empresa para la que labora, P6: *“yo he hablado con varias personas y lo mismo: ‘trabajo aquí porque no he encontrado trabajo en otro lado’, ‘estoy acá porque tengo que pagar tal deuda...’; dos o tres personas que trabajamos en ese complejo le pueden decir: ‘no, yo trabajo aquí porque me gusta, porque <nombre de la empresa> es mi empresa’ de esas tres personas dos lo hacen para que el jefe los escuche”*.

4. Discusión

Los vendedores entrevistados reportaron efectos tangibles como la pérdida de dinero o producto, el ausentismo y el descenso en la productividad por la violencia intrusiva en su trabajo. Sin embargo, se percibieron consecuencias en sus actitudes hacia el trabajo, principalmente al AOP, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

En este estudio, el AOP podría estimarse por cuatro dimensiones: apoyos estructurales, apertura a la opinión del empleado, manejo de las circunstancias adversas y empatía. Sin embargo, el AOP evalúa solo un factor (Eisenberger et al., 1986). Nuestros resultados se deben probablemente a las características específicas de los

participantes y cómo la situación de violencia afectó primordialmente al apoyo que percibieron de la organización, ante la situación de violencia.

Efectos como la falta de empatía, un deficiente manejo de las circunstancias adversas y falta de apertura hacia la opinión del empleado son percepciones equivalentes a las encontradas en estudios previos. Además, la reducción del compromiso organizacional y la satisfacción laboral son semejantes a los sentimientos de desconexión y reducción de la satisfacción presentes en otras investigaciones (Bowman et al., 2009; Fuller & Ng, 2017; Giorgi et al., 2015). Cabe mencionar que se encontró una interrelación entre las diferentes actitudes hacia el trabajo en los discursos de los vendedores, similar a la teoría existente en la literatura (Robbins & Judge, 2013).

La satisfacción laboral como constructo fue mayormente estimado en dos dimensiones: extrínseca e intrínseca (Warr et al., 1979). Sin embargo, en nuestro estudio, la satisfacción pareció describirse mejor según los factores de seguridad, salario, relaciones con los compañeros, estabilidad laboral, vocación y las condiciones específicas del puesto: el tener ayudante, ruta, horarios y carga de trabajo. Dichas dimensiones tienen más similitudes con las utilizadas por Newport y Harter (2016) para evaluar satisfacción que, para efectos prácticos. Parece evaluarse mejor por los diversos factores que en ella intervienen, que por las reducciones teóricas de satisfacción intrínseca y extrínseca.

Sobre el compromiso organizacional, una de las escalas más utilizadas es la de Allen y Meyer (1993) con tres dimensiones: a) afectivo, relacionado con la satisfacción de necesidades y expectativas; b) de continuación, producido por el tiempo y esfuerzo invertido en la organización y; c) el normativo, que hace referencia a la moral, el deber y la gratitud del empleado. Según nuestro estudio, el compromiso afectivo fue consistente en cuanto a la percepción de la imagen de la empresa, la seguridad y el salario. El compromiso de continuidad se podría expresar como la antigüedad, el desarrollo de carrera y la estabilidad laboral. Sin embargo, el compromiso normativo pareció no concordar con las dimensiones emergentes en la presente investigación.

Los vendedores de ruta estuvieron expuestos a muchas formas de violencia mientras realizaron sus labores. Las experiencias sufridas traen consecuencias tangibles organizacionales como las pérdidas económicas y materiales. Los costos de ausentismo y descenso en la productividad por las condiciones ambientales, como la incertidumbre provocada por la delincuencia, no favorecen el mejor trato con los clientes. Menos evidentes son las actitudes que presentan a la hora de trabajar y que, según estudios previos, están estrechamente relacionadas con la productividad y la salud mental (Bowman et al., 2009; Chappell & Di Martino, 2006; De Miguel Barrado & Prieto Ballester, 2016; Mayhew & Chappell, 2007; Saucedo de la Fuente & Berry, 2019; Steffgen, 2008;

Wieclaw et al., 2006). En la literatura, se ha propuesto una posible relación entre la violencia intrusiva y la violencia organizacional, un acto de violencia intrusiva puede estar estimulado por una cultura organizacional pobre o abusiva (Bowie, 2002). En esta investigación, los entrevistados expresaron el poco interés que la empresa presta a la seguridad y cómo las políticas de la organización son débiles para contrarrestar los actos de violencia. Una evidencia más de la relación que existe entre estos dos tipos de violencia. Un estudio en Turquía indicó la misma idea. El clima organizacional que favorece la violencia debe ser cambiado a fin de intervenir y hacer mejoras con respecto a la violencia laboral (Aytac et al., 2011).

5. Conclusión

Los vendedores de ruta fueron expuestos a muchas formas de violencia mientras realizaron sus labores. Las experiencias sufridas traen consecuencias tangibles organizacionales como las pérdidas económicas y materiales y los costos por ausentismo y descenso en la productividad por las condiciones ambientales, como la incertidumbre provocada por la delincuencia, que no favorecen el mejor trato con los clientes.

La satisfacción y el compromiso parecieron estar menos ligados a la situación de violencia. Estas dos actitudes estuvieron más vinculadas con la estabilidad, el salario, la antigüedad y el desarrollo de carrera. Los entrevistados también reconocieron que la situación de inseguridad y las condiciones de trabajo que poseen como los horarios, la ruta y la compañía de ayudantes o guardias de seguridad influyeron en su satisfacción laboral.

6. Reconocimientos

Al programa regional del DAAD por promover el intercambio internacional y el desarrollo de profesionales en la región. Al Centro de Investigación Salud, Trabajo y Ambiente (CISTA) de la UNAN León y sus docentes por el conocimiento brindado, en especial a la Ph.D. Arlen Soto por su dedicación y conocimientos al proyecto de investigación. A los participantes en el estudio por estar abiertos a dar a conocer su difícil situación.

7. Conflictos de Interés

La autora declara no tener ningún conflicto de interés.

8. Referencias Bibliográficas

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1993). Organizational commitment: evidence of career stage effects? *Journal of Business Research*, 26(1), 49-61. [https://dx.doi.org/10.1016/0148-2963\(93\)90042-N](https://dx.doi.org/10.1016/0148-2963(93)90042-N)
- Asociación Médica Mundial. (2014). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para la investigación en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de->

- la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/
- Aytac, S., Bozkurt, V., Bayram, N., Yildiz, S., Aytac, M., Sokullu Akinci, F., & Bilgel, N. (2011). Workplace violence: a study of Turkish workers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 17(4), 385-402. <https://dx.doi.org/10.1080/10803548.2011.11076902>
- Banco Mundial. (2017, 25 de abril). *Honduras: panorama general*. <http://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview>
- Bowman, B., Bhamjee, F., Eagle, G., & Crafford, A. (2009). A qualitative study of the multiple impacts of external workplace violence in two Western Cape communities. *South African Journal of Psychology*, 39(3), 300-313. <https://dx.doi.org/10.1177/008124630903900305>
- Bowman, B., Seedat, M., & Matzopoulos, R. (2007). An overview of the economic burden and workforce effects of violence in South Africa. *African Safety Promotion*, 5(2), 32-41. <https://journals.co.za/doi/epdf/10.10520/EJC93079>
- Chappell, D., & Di Martino, V. (2006). *Violence at work* (3er ed.). International Labour Organization. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf
- De Miguel Barrado, V., & Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. *Perspectivas [online]*, 38, 25-44. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n38/n38_a03.pdf
- Delclós, G., Piedra, N., Wesseling, I., Rodrigo, F., Felknor, S., Pinilla, J., & Benavides, F. G. (2012). *Encuesta sobre Condiciones de Trabajo y Salud en Iberoamérica*. Observatorio Iberoamericano de Riesgos Profesionales. <http://www.oiss.org/estrategia/encuestas/>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507. <https://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Fuller, G., & Ng, S. (2017). Returning to work after armed robbery in the workplace. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 529, 1-13. <https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.762981350840709>
- Gill, M., Fisher, B. S., & Bowie, V. (2001). *Violence at work. Causes patterns and prevention* (1er ed.). Routledge. <https://dx.doi.org/10.4324/9781843924913>
- Giorgi, G., Leon Perez, J. L., Montani, F., Courcy, F., & Arcangeli, G. (2015). Distress and job satisfaction after robbery assaults: a longitudinal study. *Occupational Medicine*, 65(4), 290-295. <https://dx.doi.org/10.1093/occmed/kqv051>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). Editorial Mc Graw Hill.
- International Labor Organization [ILO]. (n.d.). *Violence at work – A major workplace problem*. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/WCMS_108531/lang-en/index.htm
- Mayhew, C., & Chappell, D. (2007). Workplace violence: an overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30(4), 327-339. <https://dx.doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.006>
- Newport, F., & Harter, J. (2016, 26 de agosto). *U.S. workers' satisfaction with job dimensions increases*. Gallup Workplace. <https://news.gallup.com/poll/195143/workers-satisfied-job-dimensions.aspx>
- Saucedo de la Fuente, D., & Berry, B. J. L. (2019). Efecto de la violencia en la productividad laboral en México: análisis de un modelo de regresión espacial de datos panel. *Investigaciones Geográficas*, 100, 1-13. <https://dx.doi.org/10.14350/rig.60021>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). Pearson.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundada* (1er ed.). Editorial Universidad de Antioquia.
- Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: consequences on health and measures of prevention. *European Review of Applied Psychology*, 58(4), 285-295. <https://dx.doi.org/10.1016/j.erap.2008.09.011>
- Wieclaw, J., Agerbo, E., Mortensen, P. B., Burr, H., Tüchsen, F., & Bonde, J. P. (2006). Work related violence and threats and the risk of depression and stress disorders. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 60(9), 771-775. <http://dx.doi.org/10.1136/jech.2005.042986>