



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Noviembre-Diciembre 2025,
Volumen 9, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6

ESTUDIO DE CASO EN LA GESTIÓN DE ACONTECIMIENTOS TRAUMÁTICOS SEVEROS EN UNA EMPRESA COMERCIAL EN TABASCO

**CASE STUDY ON THE MANAGEMENT OF SEVERE
TRAUMATIC EVENTS IN A COMMERCIAL COMPANY
IN TABASCO**

Gitzel Alexandra Contreras Hernández

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

Gabriela Mirabal López

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

Ivet Pérez Shiels

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

Claudia Soledad de la Fuente Pérez

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.21358

Estudio de Caso en la Gestión de Acontecimientos Traumáticos Severos en una Empresa Comercial en Tabasco

Gitzel Alexandra Contreras Hernández¹gcontrera343@gmail.com<https://orcid.org/0009-0006-1905-4553>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México**Gabriela Mirabal López**gabymirabaal@gmail.com<https://orcid.org/0009-0007-6802-178X>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México**Ivet Pérez Shiels**ivet_perez@yahoo.com<https://orcid.org/0000-0002-3847-0554>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México**Claudia Soledad de la Fuente Pérez**csdelafuentep@hotmail.com<https://orcid.org/0000-0001-6538-9019>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México

RESUMEN

Los Acontecimientos Traumáticos Severos son aquellas experiencias que ponen en riesgo la vida y/o la salud del colaborador durante o con motivo de trabajo, impactando en su salud mental y física. Mediante un diagnóstico organizacional realizado en una empresa comercial del estado de Tabasco, se identificaron constantes asaltos al personal de las sucursales de venta, considerado un ATS al implicar riesgo para la salud física y emocional del personal. Se implementó una intervención con el objetivo de fortalecer la capacidad de afrontamiento, prevenir secuelas y promover el bienestar organizacional en los colaboradores. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, en la que se implementó un grupo focal como intervención para la atención de ATS, introduciendo a los colaboradores en la temática en una sesión de 1 hora y 4 minutos, logrando así la apertura de experiencias, sentimientos y percepciones al respecto, esto a través de una dinámica con preguntas exploratorias. Asimismo, se agilizó el proceso de intervención y seguimiento de los colaboradores con afectación, brindando bienestar en la salud mental y física del trabajador, y a su vez, el aumento de la productividad y eficacia en el trabajo de la empresa.

Palabras clave riesgo psicosocial, bienestar emocional, NOM-035, entorno organizacional, grupo focal

¹ Autor principal

Correspondencia: gcontrera343@gmail.com

Case Study on the Management of Severe Traumatic Events in a Commercial Company in Tabasco

ABSTRACT

Severe Traumatic Events (STEs) are experiences that endanger an employee's life and/or health during or as a result of work, impacting their mental and physical well-being. An organizational assessment conducted at a commercial company in the state of Tabasco identified frequent assaults on staff at its sales branches, considered a STE due to the risk it posed to the physical and emotional health of the employees. An intervention was implemented to strengthen coping skills, prevent long-term consequences, and promote organizational well-being among employees. The methodology employed was a qualitative approach, utilizing a focus group as the intervention for addressing STEs. Employees were introduced to the topic in a 1 hour and 4 minute session, facilitating the sharing of experiences, feelings, and perceptions through a dynamic exploration of the issue. This approach also streamlined the intervention and follow-up process for affected employees, promoting their mental and physical well-being and, in turn, increasing productivity and efficiency within the company.

Keywords: psychosocial risk, emotional well-being, NOM-035, organizational environment, focus group

Artículo recibido 20 octubre 2025

Aceptado para publicación: 15 noviembre 2025



INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, diferentes poblaciones han enfrentado situaciones que, por su naturaleza extrema, se consideran acontecimientos traumáticos severos. Estos eventos como guerras, desastres naturales, violencia o accidentes tienen efectos significativos en la salud mental de las personas. Antes de analizar estos impactos, es importante definir qué se entiende por trauma.

En México, los datos sobre Acontecimientos Traumáticos Severos (ATS) se recopilan principalmente en el contexto laboral y de salud pública. La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), INEGI México 2023, refiere que el 27.3% de la población fue víctima de al menos un delito, los más frecuentes el asalto en la vía pública (11.4%), robo domiciliario (7.3%) y fraude (6.5%). El 66.4% consideró vivir en una ciudad insegura; el 12.3% denunciaron o recibieron apoyo. En Tabasco (2022), los delitos con mayor incidencia fueron: fraude (20.7%), asalto en calle o transporte público (16.7%), robo en domicilio (15.1%), extorsión (13.4%), lesiones (13.4%), robo de vehículo (5.8%) y amenazas verbales (5.6%). En 2023, el 47.4% consideró vivir en una colonia o localidad insegura. Aunque la ENVIPE no mide directamente los ATS, los datos sobre victimización y percepción de inseguridad son indicadores indirectos de la exposición a eventos traumáticos. La alta incidencia de delitos y la percepción de inseguridad pueden contribuir al desarrollo de trastornos relacionados con ATS, como el trastorno por estrés postraumático (TEPT).

En 2022 (INEGI), entre los delitos con mayor incidencia en Tabasco encontramos el fraude con un 20.7%, el robo o asalto en calle o transporte público con un 16.7%, el robo en casa habitación con un 15.1%, la extorsión en un 13.4%, lesiones: 13.4%, el robo total o parcial de vehículo en un 5.8%, entre otros. Asimismo, En marzo-abril de 2023, 47.4% de la población de 18 años y más en Tabasco consideró que vivir en su entorno más cercano (colonia o localidad) es inseguro. A nivel nacional, esta cifra fue del 78.2%.

De acuerdo con el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, Quinta Edición (DSM-5 (DSM-5, 2013), el trauma es definido como “cualquier situación en la que una persona se vea expuesta a escenas de muerte real o inminente, lesiones físicas graves o agresión sexual”, ya sea en calidad de víctima directa, cercano a la víctima o testigo.



La Clasificación internacional de enfermedades, 11.^a edición (CIE-11, 2024) lo conceptualiza como “cualquier exposición a una situación estresante de naturaleza excepcionalmente amenazante u horrorizante que probablemente producirá un malestar profundo en la mayoría de las personas”. Mientras que un acontecimiento traumático son experiencias que pueden incluir, pero no se limitan a eventos como accidentes, desastres naturales, violencia física o sexual, guerra, tortura, la pérdida repentina de seres queridos, o cualquier situación que amenace la integridad física o emocional de la persona o de alguien cercano.

Los Acontecimientos Traumáticos Severos (ATS) están catalogados como un factor de riesgo psicosocial, asociado a la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada y la exposición a actos de violencia laboral. De acuerdo con la NOM-035-STPS-2018 (2018), los ATS son acontecimientos que han puesto en riesgo la vida, la salud del trabajador o de otras personas durante o con motivo del trabajo, y tiene el potencial de generar consecuencias significativas en la salud mental. Algunos ejemplos son: explosiones, derrumbes, incendios de gran magnitud; accidentes graves o mortales, asaltos con violencia, secuestros y homicidios, entre otros.

Estos eventos pueden generar consecuencias en la salud de la persona, como bien puede ser el estrés postraumático, ansiedad, depresión, problemas del sueño y alimentación, aislamiento, etc; que potencialmente pueden afectar el bienestar y desempeño de las personas.

Por tanto, en nuestro país la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) y la guía de la NOM-035 indican la obligación de identificar a las personas trabajadoras que sufrieron o presenciaron acontecimientos traumáticos severos y de darles atención/ canalización.

Por ende, es importante que en una organización/empresa se identifiquen y atiendan los acontecimientos traumáticos severos, enfatizando la importancia del bienestar de los colaboradores, la definición de salud de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1946) determina que “es un estado completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) define “salud en el trabajo” como: “la salud física y mental de los trabajadores y comprende el estudio de métodos de trabajo, condiciones de trabajo y factores que en el medio ambiente de trabajo pueden causar enfermedades o lesiones”.

Para Robbins y Judge (2023) el Comportamiento Organizacional (CO) es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización. Chiavenato (2017) considera que el Comportamiento Organizacional refiere la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Su estudio abarca tres niveles jerárquicos: la macroperspectiva se refiere al comportamiento del sistema organizacional como un todo, es el estudio de la conducta de organizaciones enteras; la perspectiva intermedia o meso-organizacional trata sobre el comportamiento de los grupos y los equipos de la organización, funciona como nexo entre las otras dos perspectivas del CO; y la microperspectiva analiza el comportamiento del individuo que trabaja solo en la organización, se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo.

En una empresa los ATS impactan en tres niveles, personal, grupal y organizacional/sistémico. A nivel individual se presentan repercusiones psicológicas, físicas y laborales. En cuanto a los efectos psicológicos en los colaboradores puede presentarse estrés postraumático (revivir el evento, pesadillas), ansiedad, depresión, miedo intenso y sentimientos de indefensión o culpa; en lo físico se pueden presentar alteraciones del sueño, fatiga crónica, somatización (dolores de cabeza, problemas digestivos) así como riesgo de abuso de sustancias; en el entorno laboral puede darse una disminución del rendimiento y concentración, o bien, un incremento en ausentismo o intención de renuncia.

Por otra parte, a nivel grupo de trabajo se pueden dar manifestaciones como un clima laboral deteriorado (tensión, desconfianza y miedo compartido), efecto contagio emocional (la ansiedad o el trauma de uno o varios trabajadores puede extenderse al resto del equipo), disminución de la cohesión, se pierde colaboración y motivación, conflictos interpersonales por aumento de irritabilidad y choques entre compañeros, sobrecarga para otros (si un trabajador afectado se ausenta, los demás deben asumir sus funciones, lo que incrementa el estrés del grupo).

Asimismo, a nivel organizacional/sistema se impacta en la productividad, baja en el desempeño global y en la calidad del trabajo, costos económicos (incremento en incapacidades, gastos médicos, rotación de personal), afectación a la reputación (percepción de inseguridad o falta de cuidado hacia los empleados), mayor rotación (trabajadores pueden decidir abandonar la empresa por miedo o



insatisfacción), riesgo legal (si no se brindan medidas de atención y prevención, la empresa puede enfrentar sanciones) así como un clima organizacional negativo.

Por lo tanto, los ATS representan un gran impacto para las organizaciones e instituciones, debiendo abordarse de manera integral con intervenciones que abarquen los tres niveles señalados. A nivel individual la intervención busca atender la salud mental y emocional del trabajador directamente afectado. A nivel grupal la intervención busca minimizar el impacto en el equipo y promover la cohesión y resiliencia, y, a nivel organizacional se trabaja en prevenir recurrencias, garantizar la seguridad y fortalecer la cultura organizacional.

Por esta razón, mediante un diagnóstico organizacional realizado en una empresa comercial del estado de Tabasco, se identificaron los constantes asaltos al personal de las sucursales, se puede considerar como un acontecimiento traumático severo, ya que implica un riesgo para la salud física y emocional del personal. El objetivo es realizar una intervención con el fin de promover el bienestar emocional de los colaboradores, atendiendo los casos de acontecimientos traumáticos severos como un riesgo psicosocial para el desempeño y salud organizacional, mediante el fortalecimiento de la capacidad de afrontamiento y contribuir a la prevención de consecuencias en la salud de los colaboradores.

DESARROLLO

La identificación de los colaboradores que sufrieron o presenciaron un ATS se hizo mediante el protocolo interno de la empresa, el cual consiste en recibir el reporte (en este caso) de asalto al correo del área encargada, donde se integran la información de identificación colaboradores que estuvieron presentes, en qué sucursal se dio y una breve redacción de los hechos. Por consiguiente, se hace el vaciado de estos datos a una tabla para el momento de la evaluación, la cual se realiza 30 días después del suceso por medio de la Guía de referencia 1 de la NOM-035, para identificar síntomas o signos de afectación emocional.

Una vez que el colaborador responde la guía se determina el grado de afectación del colaborador, en caso de que no se encuentre afectado se da de alta y se cierra el caso, por otro lado, si el colaborador muestra afectación, se cita presencialmente en el consultorio de salud ocupacional de la empresa para indagar en los resultados y ver como a sobrellevado el suceso, con el fin de poder extender la invitación



para canalizarlo a atención psicológica o médica especializada externa, de manera que se le dé seguimiento hasta que termine el proceso externo.

Mediante la realización de este proceso y recopilado de información identificamos la ausencia de seguimiento de los casos y las frecuencias con la que sucedían los asaltos, ya que había un atraso en la atención de los ATS en el mes de febrero-marzo resultando en un total de 14 asaltos con 62 colaboradores afectados, los cuales se atendiendo a través del protocolo de la empresa.

Sin embargo, el proceso era lento debido al exceso de casos, por lo cual para agilizarlo se propuso trabajar en una metodología de grupo focal con enfoque cualitativo en el cual se abordaría una introducción a ATS, explorar las experiencias y percepciones de los participantes, las repercusiones emocionales, cognitivas y sociales asociadas al acontecimiento traumático severo.

Además, se determinó trabajar con un grupo pequeño de 7 colaboradores que atendimos desde el inicio del protocolo y agendamos su cita para el grupo focal, proponiendo que la duración de este sería de una 1 hora y 30 minutos, realizándose en el consultorio de salud organizacional con el apoyo de un profesional capacitado.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El grupo focal fue implementado en el consultorio de Salud Ocupacional de la empresa. Asistieron 6 colaboradores. Inicialmente se expuso la información de la temática “Introducción a los ATS”, abarcando el concepto, sus manifestaciones, así como la importancia de dialogar acerca de las experiencias vividas al respecto, teniendo así una sesión con duración de 1 hora y 4 minutos.

Los colaboradores manifestaron un claro desconocimiento del tema, principalmente sobre qué es un acontecimiento traumático severo, y el por qué los asaltos son considerados como tal. Seguidamente se presentó el proceso e intervención por parte de la empresa como parte de su atención a los ATS, haciendo énfasis en el apoyo y el seguimiento que se les proporciona con el fin de reestablecer su salud, su tranquilidad y estabilidad emocional; es entonces que mencionaron que ya habían sido parte de este proceso, sin embargo, no habían identificado que era parte de la atención a los ATS.

Asimismo, se finalizó la intervención por medio de una dinámica denominada “Círculo de la Experiencia” con el objetivo de dar a conocer sus experiencias, percepciones y/o sentimientos, esto a través de preguntas exploratorias como:



- ¿Qué sentiste durante el asalto?
- ¿Qué ha cambiado para ti desde ese día?
- ¿Qué necesitas ahora para sentirte más seguro?

La apertura de cada uno de los colaboradores para compartir su experiencia entre sí permitió conocer que, dentro de las emociones que destacaron, había un fuerte miedo de que la experiencia se fuera a repetir, lo que generaba ansiedad. Igualmente mencionaron que, como métodos de afrontamiento, ellos utilizaban el diálogo entre personas del círculo social cercano, así como la asistencia a terapia psicológica por parte de la empresa y la canalización a las instituciones de esta misma, en los casos de mayor gravedad en la afectación de su ATS.

Finalmente, el grupo focal implementado benefició en gran medida a los colaboradores al lograr una apertura entre personas que han experimentado la misma situación, además de brindar una nueva perspectiva acerca del proceso de atención de los ATS, y como parte de este mismo, se proporcionó el seguimiento a una persona afectada debido a que sus signos aún eran persistentes, e interferían en su desempeño laboral, canalizándole así al área de Psiquiatría de la Institución de Salud a la que pertenecen, lo que manifestó el compromiso empresarial presentado para la mejora de todos los colaboradores.

En la actualidad es prioritario que las empresas e instituciones se orienten a la salud y al bienestar laboral, a través de la interacción y el equilibrio de cambios positivos organizacionales y en el desarrollo de los recursos saludables y positivos por parte del trabajador, es decir, la relación del trabajador y el medio laboral es el elemento clave, por lo que se requiere mejorar las condiciones laborales, los recursos del trabajador y la forma de afrontamiento ante las situaciones de malestar laboral, todo ello de una manera integrada, repercutiendo en la productividad, creatividad, y calidad del trabajo realizado, esto es, con los resultados organizacionales (Garrosa y Carmona, 2011).

De acuerdo con los resultados proporcionados por la Guía de Referencia I de la NOM-035-SSTP-2018, hubo 7 colaboradores que presentaban afectación como consecuencia de la experiencia de un ATS en su área de trabajo, específicamente asaltos, y de los cuales no se había brindado seguimiento alguno.

La intervención propuesta y llevada a cabo por medio de un grupo focal con el personal fue funcional debido a que, al manifestar sus experiencias y percepciones, se da a conocer el impacto que los

acontecimientos traumáticos severos tienen en cada colaborador, llegando a un nivel que afecta tanto a nivel personal, e incluso social y lo laboral según su gravedad.

Es así como se encuentra que los colaboradores afectados con un ATS causado por un asalto en el entorno laboral tienen como consecuencia miedo y ansiedad, modo de respuesta a una situación en la que su vida se encontró en riesgo, además de que cada caso tiene un modo de respuesta, por lo que algunas personas se recuperarán de forma natural, mientras que otras podrán desarrollar trastorno de estrés postraumático (TEPT), condición en la que se muestra síntomas como la evitación, alteraciones en el estado de ánimo e hiperactivación (APA, 2025). Así mismo impacta de forma negativa en la productividad de la empresa, y gastos ocasionados por incapacidades médicas.

CONCLUSIONES

El impacto de los ATS obliga a las empresas a implementar estrategias de prevención e intervención después de la evaluación para atender a los colaboradores con afectación y brindar el seguimiento adecuado.

Una limitante presentada es que si bien, los asaltos son eventos inesperados y externos a la empresa, es importante destacar que hay causas externas que dificultan e intervienen la atención de los colaboradores con ATS, tal como la inseguridad en el estado, lo cual provoca la normalización de la violencia, la normalización de la ocurrencia de los asaltos y el desinterés en el proceso de atención e intervención.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). American Psychiatric Publishing.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Tercera edición, Mc. Graw Hill. México

Garrosa Hernández, Eva, & Carmona Cobo, Isabel. (2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 224-238.
<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014>



- Gobierno, del. (2024). *Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE)-10.^a revisión-5.^a edición-enero 2024*. Boletín Oficial del Estado.
- INEGI, Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2023.
- Nataren, J. R., Suárez, V. C., & García, Y. I. Á. (2025). Identificación del trauma severo tras asalto a mano a armada en espacio de trabajo: Violencia y trauma. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria de Ciencias Económicas Administrativas-Departamento de Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (43).
- NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. (2018). Dof.gob.mx.
https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/7415/stps2a11_C/stps2a11_C.html
- Organización Internacional del Trabajo . (2023). *salud en el trabajo | OIT/Cinterfor*. Oitcinterfor.org.
<https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3482>
- Organización Mundial de la Salud. (1946). *Constitución*. Wwww.who.int.
<https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
- Robbins, S. P. y Judge, T. (2023). *Comportamiento Organizacional*. 18a edición. Pearson. México
- What is Posttraumatic Stress Disorder (PTSD)?* (2025). Psychiatry.org.
<https://www.psychiatry.org/patients-families/ptsd/what-is-ptsd>
- Zorrilla, A. T., Mayoral, E. E. C., Olivares, D. D. C. G., & Barcelata, D. L. H. (2021). *Los eventos traumáticos severos y su impacto en la productividad de las mypes. Caso: Puerto de Veracruz: The effect of severe and traumatic events and how they impact an MSE's productivity*. *Revista RELAYN-Micro y Pequeña empresa en Latinoamérica*, 5(1), 135-149.

