

**VIOLENCIA OCUPACIONAL EN SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN  
LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CALDAS**



**Jorge Arturo López Cuesta**

**Universidad de Manizales  
Facultad de Psicología  
Maestría en Gerencia del Talento Humano  
Manizales  
2017**

**VIOLENCIA OCUPACIONAL EN SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN  
LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CALDAS**

**Jorge Arturo López Cuesta**

**Asesora**

**MARLENY CARDONA ACEVEDO**

**Ph.D Ciencias Sociales**

**WILMAN ANTONIO RODRÍGUEZ C.**

**Magister**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de**

**Magíster en Gerencia del Talento Humano**

**Universidad de Manizales**

**Facultad de Psicología**

**Maestría en Gerencia del Talento Humano**

**Manizales**

**2017**

Nota de Aceptación

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Manizales, mayo de 2017

Doy gracias a Dios por permitirme lograr esta meta, a mis Padres que desde el cielo me guían con su generosidad, bondad y amor, a los docentes y asesores de la Universidad de Manizales por proporcionarme las herramientas para que, a través de la Gerencia del Talento Humano, pueda contribuir al mejoramiento de las relaciones en el mundo del trabajo. A mis hermanos quienes son y han sido mi apoyo en este camino recorrido.

## CONTENIDO

RESUMEN .....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
1. JUSTIFICACIÓN .....	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	35
4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS .....	36
4.1 General .....	36
4.2 Específicos .....	36
5. MARCO TEORICO .....	37
5.1 La Violencia .....	40
5.2 La Violencia Ocupacional.....	43
5.2.1 Clasificación de los tipos de violencia .....	45
5.2.2 Violencia Interpersonal.....	50
5.2.3 Prevención Primaria .....	51
5.2.4 La violencia en el ámbito laboral .....	56
5.3 El Trabajo.....	58
5.4 Teoría sociológica de las relaciones laborales (Artiles, s.f, pp. 151-156).....	60
5.4.1 Breve perspectiva histórica de las relaciones laborales y desarrollo de las teorías ..	61
5.4.2 Violencia Ocupacional en Servicios de Atención al Cliente .....	66
5.4.3 Servicio al cliente (Calderón, 2002) .....	66

5.4.4 Violencia Objetiva y Subjetiva.....	68
6. METODOLOGÍA.....	73
6.1 Tipo de estudio.....	73
6.2 Diseño Metodológico.....	73
6.3 Técnicas e instrumentos.....	74
7. RESULTADOS.....	76
7.1 Condiciones socio-demográficas de la población objeto de estudio.....	76
7.2 Tipos de Violencia Interna y Externa (Secretaría de Educación de Caldas).....	83
7.3 Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia.....	89
7.4 Sentir en el Trabajo.....	99
7.5 Incidencia de la violencia Ocupacional vivida.....	105
7.6 Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la organización en este contexto.....	112
7.7 La Violencia Ocupacional desde los Resultados Cualitativos: Entrevista.....	120
8. ANALISIS.....	132
8.1 Fase Interpretativa.....	132
8.2 Construcción de Sentido.....	137
8.3 Conclusiones y Recomendaciones.....	144
REFERENCIAS.....	150
ANEXOS.....	154

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Artículos sobre Violencia Ocupacional.....	25
Tabla 2. Etapas de las relaciones Laborales.....	62
Tabla 3. Cantidad de personas que trabajan en la Secretaría de Educación y Cantidad de personas encuestadas .....	80
Tabla 4. Caracterización Sociodemográfica .....	81
Tabla 5. Tipos de Violencia Interna y Externa (Secretaría de Educación de Caldas). .....	85
Tabla 6. Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia .....	97
Tabla 7. Sentir en el Trabajo.....	104
Tabla 8. Incidencia de la Violencia Ocupacional Vivida .....	108
Tabla 9. Violencia ocupacional Externa, medidas tomadas por la organización.....	112
Tabla 10. Violencia Interna y Violencia Externa Análisis Cualitativo.....	121
Tabla 11. Incidencia de la violencia Ocupacional. Análisis Cualitativo .....	125
Tabla 12. Prevención de Riesgos .....	128
Tabla 13. Medidas Sugeridas .....	129

## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Violencia laboral: Un modelo interactivo (Chapell y Di Martino, basado en el modelo de Poyner y Warner, 1998). .....	43
Gráfica 2. Ejes del debate teórico Relaciones Laborales .....	60
Gráfica 3. Organigrama 1 Secretaría de Educación de Caldas. ....	77
Gráfica 4. Organigrama 2 Secretaría de Educación de Caldas .....	78
Gráfica 5. Organigrama 2 Secretaría de Educación de Caldas .....	79
Gráfica 6. Porcentaje de las personas entrevistadas según el número de funcionarios que trabajan en la Secretaría de Educación de Caldas.....	80
Gráfica 7. Violencia Externa.....	84
Gráfica 8. Violencia externa .....	85
Gráfica 9. Intensidad de la agresión.....	90
Gráfica 10. Condiciones del sitio de trabajo.....	91
Gráfica 11. Condiciones sociales del trabajo.....	92
Gráfica 12. Regulación del trabajo .....	93
Gráfica 13. Desarrollo del trabajo.....	94
Gráfica 14. Carga de Trabajo.....	95
Gráfica 15. Vulnerabilidad de pensamiento.....	96
Gráfica 16. Siento en mi puesto de trabajo 1. ....	101
Gráfica 17. Experimento en mi sitio de Trabajo.....	102
Gráfica 18. Actualmente en mi Sitio de Trabajo Experimento.....	102
Gráfica 19. Actualmente en mi Sitio de Trabajo .....	103

Gráfica 20. El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi vida social, familiar y cotidiana? .....	106
Gráfica 21. El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi equipo de trabajo?.....	107
Gráfica 22. El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi manera de plantearme cuestiones en los planos de la ética y de la deontología profesionales? .....	107
Gráfica 23. Ha influido en lo que para mí significa mi profesión?.....	108
Gráfica 24. Resumen de la Violencia Ocupacional en la Secretaría de Educación de Caldas. .	149

## RESUMEN

Esta investigación se encuentra vinculada al Macroproyecto “Violencia Ocupacional en servicios públicos de atención a personas” de la Facultad de Psicología de la Universidad de Manizales. El estudio tiene en cuenta el personal encargado de Atención a Personas de la Secretaría de Educación del Departamento de Caldas; además, se considera que el riesgo de violencia laboral en el sector público presenta condiciones objetivas y subjetivas en el ambiente de trabajo que terminan siendo naturalizadas, al no tener evidencias concretas que permitan una reflexión sobre el tema. Interesa saber en la Gerencia del Talento Humano del sector público, las posibilidades de construcción de ambientes con calidad de vida, así como los actores mayoritariamente interesados en identificar los problemas y generar alternativas para el mundo del trabajo.

El presente estudio caracteriza los determinantes de violencia ocupacional en el desempeño de los servidores públicos de Atención a Personas de la Secretaría de Educación del Departamento de Caldas, desde los factores psicosociales, tanto intra como interlaborales. Entre los hallazgos, se encontró que la violencia verbal es muy común y se naturaliza.

Los resultados forman parte del informe final del macroproyecto, que pretende mostrar los niveles de violencia ocupacional de los grupos estudiados, entre ellos, los funcionarios administrativos de la Secretaría de Educación de Caldas.

## INTRODUCCIÓN

La violencia ocupacional se visibiliza a partir del reconocimiento de los derechos y relaciones que se construyen en el mundo del trabajo. La presente investigación está articulada al Macroproyecto “Violencia Ocupacional en Servicios de Atención a Personas”, liderado, por un lado, por el profesor Josep María Blanch de la Universidad Autónoma de Barcelona y por el otro, Jairo Zuluaga, Marleny Cardona y Wilman Rodríguez de la Universidad de Manizales, vinculados a la Maestría en Gerencia del Talento Humano, de la misma Universidad. Se orienta al reconocimiento de las realidades actuales del mundo del trabajo y las diferentes circunstancias que puedan presentarse; una de ellas, es la violencia ocupacional que ha sido y seguirá siendo una de las preocupaciones en las grandes empresas, las cuales son conscientes de los riesgos que se puedan presentar en la estabilidad física y emocional de los colaboradores y las familias.

El reconocimiento de la violencia ocupacional de atención a personas desde la consulta a los funcionarios, permite develar por parte de los afectados, las percepciones personales de tal forma que se conviertan en el camino que determine las causas de la violencia y su afrontamiento; así también como identificar los avances logrados por los investigadores en el tema. De igual manera, se consideraron variables psicosociales y laborales que facilitan la identificación de factores en la exposición de violencia en el servicio de atención a personas, consecuencias psicológicas; y por último, proponer ideas que ayuden a encontrar una solución, pensando que el ser humano llegue a la realización personal dentro del ambiente de trabajo cumpliendo con sus aspiraciones y compensaciones intelectuales, morales y sociales.

El presente estudio parte de la revisión bibliográfica y uso de un instrumento entrevista aplicado a los funcionarios de Secretaría de Educación Caldas, como muestreo.

El aporte del estudio a la gerencia del talento humano en el sector público, pretende identificar aspectos referentes a la violencia ocupacional, así como también, comprender las razones que impiden o limitan la capacidad de acción de la gerencia del talento humano frente

al desarrollo de talentos y habilidades personales, orientados a movilizar a la organización en la dinámica del mundo del trabajo.

El documento, presenta en su estructura los siguientes apartados: el primero referido al proyecto de investigación que incluye elementos como: justificación, planteamiento, antecedentes y formulación del problema; objetivos, referente teórico, sustentación de la metodología (tipo, diseño, instrumento, variables, población y muestra). Luego se presentan los resultados desde dos etapas: descriptiva e interpretativa, donde se realiza el tratamiento de la información y el análisis de las categorías teóricas en relación a los datos empíricos.

En la metodología se tiene en cuenta que, con el uso de una encuesta que recoge diferentes esferas de la vida, como la identificación de ambiente, preparación, actividades del trabajo, fenómenos físicos y psicológicos por los cuales ha tropezado, se ayudará a la identificación de necesidades en torno a la vida en el trabajo, en el medio social y laboral.

Los siguientes escenarios de preguntas proporcionan una visión más global de la empresa y sus circunstancias.

- Condiciones socio-demográficas de la población objeto de estudio: Permite visibilizar la realidad en que vive el trabajador.

- Tipos de Violencia Interna y Externa: Permite que el trabajador reconozca en el ambiente si ha vivido o no, violencia ocupacional.

- Consecuencias y actuaciones post índice: el encuestado debido a la violencia ocupacional vivida, percibirá en el escenario de trabajo su afectación, cambio o forma de comportarse.

- Sentir en el Trabajo
- Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador.
- Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido.

Como resultado del procesamiento y observación de la información, surgieron hallazgos

que exponen la influencia sobre la calidad de vida, la salud física, mental y familiar de los profesionales, la búsqueda de alternativas de gratificaciones y la descarga emocional. Por último, las conclusiones, que dan cuenta del relato construido a partir de la visión del investigador y su interpretación de la información obtenida en la consulta sobre los escenarios laborales y la práctica profesional.

## 1. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación fue motivado por la necesidad de estudios que visibilicen las problemáticas relacionadas con violencia en servicios de atención a personas en los espacios de trabajo. Tiene sentido en la medida en que aporta a la creación de ambientes de convivencia social y rescata actitudes positivas frente a los valores. Consciente de los problemas que encuentran los trabajadores, se ha querido emprender un camino en la búsqueda y recopilación de algunas estrategias, que, a nivel laboral, han dado buenos resultados para la mejora de las relaciones sociales.

Se pretende avanzar en diferentes niveles: técnico, práctico, humano y demás condiciones que hacen integral al mundo del trabajo desde la gestión del Talento Humano. En este sentido, se aporta a armonizar todas las condiciones para hacer del servidor un ser mejor; hay muchas dificultades que debe recorrer el trabajador para llegar a concretar una meta, uno de los problemas u obstáculos es la violencia ocupacional.

Las Organizaciones tienen y han tenido a las personas como elemento primordial para su desarrollo, dependen de estas para su funcionamiento, evolución y desarrollo. Al mismo tiempo se ha comprendido que se debe capacitar, formar equipos de trabajos competitivos y ambientes de trabajo propicios para la generación de un clima laboral favorable, y así poder cumplir con las metas de la empresa; es por ello que se considera al talento humano como su capital más importante.

La Secretaría de Educación de Caldas, cuenta con un capital humano muy comprometido, eficiente y funcional, cuya meta se enfoca en la calidad de la educación, cobertura educativa e inclusión, para que todos los niños y jóvenes de Caldas tengan derecho a la educación y un mejor futuro.

La investigación se ha dirigido a los funcionarios de la Secretaría de Educación Departamental, pensando en un tema de gran actualidad y que toca directamente al ser humano; en este caso, son las acciones y actuaciones en contexto de violencia ocupacional en los servicios que presta la Secretaría en la atención a personas.

La SED, cuenta con un proceso de Recursos Humanos, que es eficiente pero muy operativo y sus funciones se encaminan al cumplimiento de tareas de contratación de personal, con unos parámetros definidos y propuestos por el Ministerio de Educación Nacional; así mismo hay un proceso de bienestar laboral que difícilmente se puede proyectar a la comunidad educativa y al personal administrativo, debido a la falta de personal en el área y escasez en los recursos económicos para adelantar proyectos de formación.

La importancia de este proyecto está dada por la búsqueda o indagación de factores asociados a la violencia dentro de la Secretaría de Educación, una lectura desde la caracterización del grupo de trabajadores, el origen de la violencia, la tipificación de la misma, la afectación a nivel psicológico, físico y la posición de la organización frente a la prevención del fenómeno de la violencia, por último identificar así mismo los riesgos psicosociales y laborales, no solo para la prevención de los mismos sino para otorgar alternativas de solución que impacten positivamente al interés de la gerencia del Talento Humano

La novedad de la presente investigación reside en la importancia que se le está dando al fenómeno en la actualidad dentro de las organizaciones; la violencia en el trabajo ha estado siempre presente pero en el pasado no se le dio gran trascendencia y los estudios sobre el tema son insipientes o nulos y la normatividad escasa, ocurriendo entonces problemas graves pero no contemplados desde las causas reales y simplemente se evidencia la patología y los resultados tomados como producto común del deterioro de la salud como son: malestar, enfermedad, lesiones físicas graves o traumas psicológicos, es entonces el compromiso asumido por los investigadores del tema de mostrar el fenómeno, sus causas, las implicaciones a nivel del ser humano y su afrontamiento como parte integrante de las categorías desde el trabajo y el significado desde la teoría del ser humano incluidas en la gerencia del talento humano

Las condiciones propuestas anteriormente, dificultan que la SED piense en la manera de hacer frente a las situaciones que se encuentran en el clima laboral. Por tal razón, desde este macroproyecto, se quiere presentar algunos hallazgos que sirvan para crear la necesidad de fortalecer puntualmente la Secretaría y otras organizaciones de igual actividad.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones públicas tienen una responsabilidad con la sociedad de ejercer su mundo del trabajo con sentido de servicio, minimizando los actos violentos en la atención; a la vez los trabajadores tienen un deber con la sociedad y con su ocupación, de responder con sentido de compromiso y eficacia a su papel de funcionario público. No obstante, en la relación con los usuarios se crean algunos fenómenos que entorpecen la misión entre los que se encuentra la Violencia Ocupacional.

El fortalecimiento de la gestión del talento humana no sólo es una necesidad organizacional, es también un mandato de la Constitución, que en su capítulo 2 contempla artículos orientados a la función pública, otorgándole al talento humano una gran responsabilidad en cuanto al cumplimiento de las metas de la empresa y el clima organizacional.

Desde esta perspectiva autores como Calderón (2004), sostienen que "más allá de los problemas de administración de personal, pueden sintetizarse cuatro problemas de la gerencia del talento humano en el sector público colombiano:" (p. 78). "1) Falta de desarrollo de directivos; 2) Obsolescencia del modelo de gestión; 3) Cultura del funcionario y 4) Pérdida de la misión institucional" (p. 79).

La Secretaría de Educación de Caldas y en general todas las Secretarías de Educación del país, están siendo unificadas en cuanto a matrícula, inversión, nómina, hojas de vida, información de establecimientos educativos, cultura institucional, con sistemas de información como SINEB, SIMAT, SIGCE, SIET, SISTEMA LÓGICO HUMANO entre otros, que hacen que la información se centre en el Ministerio de Educación Nacional y en la Secretaría de Educación, a la cual pertenecen cada una de las Instituciones Educativas, permitiendo la toma de decisiones, y al mismo tiempo, que las instituciones estén más organizadas y la respuesta a cualquier solicitud esté a disposición en cualquier momento por quien la necesite, llevando a una prestación de

servicio más eficaz, minimizando los tiempos de respuesta y las dificultades con los usuarios y la violencia ocupacional.

El Ministerio de Educación Nacional, tiene una estructura de Gestión del Talento Humano y Sistemas de Información que ha crecido o madurado, y cuenta con muchos factores motivacionales que permiten generar un sentido de equidad y de bienestar para el personal involucrado en la enseñanza, pero al mismo tiempo se hace necesario identificar algunos factores a mejorar, debido al desconocimiento que presentan las organizaciones respecto a la gran responsabilidad de la gerencia del talento humano relacionada con la implementación de programas que permitan favorecer las relaciones y mejorar el clima laboral .

Para prestar un servicio necesariamente se tiene que pensar en el cliente; quien espera recibir una solución a una necesidad y lo hace a través de otra persona que tiene los medios de responder a ese interés, y si está en capacidad debe hacerlo con responsabilidad y honestidad. Es importante tener una buena comunicación para saber que se quiere y que se ofrece; así mismo en estas alternativas al no tenerse el equilibrio se puede llegar a entrar en violencia que perjudica interna y externamente a las organizaciones; pero hay un actor que da la cara por ella, llamado servidor de atención al cliente, que en muchas ocasiones es afectado por agresiones físicas y psicológicas tanto por los clientes como por los proveedores.

La violencia ha estado presente en todos los períodos de la humanidad, contempla diferentes factores constitutivos y generadores de la agresión, y lo dice weber “La acción se orienta por el propósito de imponer la propia voluntad contra la resistencia de la otra u otras partes” (Weber, 1969, p. 31).

Se presenta entonces como una forma de la lucha de poder que pretende sacar provecho, imponiendo su poderío, autoridad, presentándose la agresión por cualquier medio llegando incluso hasta la fuerza física, esto quiere mostrar que la violencia se lleva a cabo en cualquier escenario uno de ellos es la violencia ocupacional descrita por Blanch (2012) como cualquier incidente que se presenta en el espacio de trabajo propiciando malestar a los trabajadores, este es

el motivo de esta investigación, pretender entonces hacer frente desde la gerencia del talento humano a fenómenos que atenten contra la integridad física y emocional de las personas de la organización, desde el estudio de las personas y su percepciones, logrando establecer las verdaderas causas.

Las personas de servicios de atención al cliente pueden presentar más problemas de violencia ocupacional, que muchos otros tipos de trabajadores que están concentrados en una actividad interna, debido a la dualidad de su servicio. Por eso, la violencia a la que pueden estar expuestas las personas tiene que ver con la no conformidad del cliente, como de las otras áreas de la empresa.

En las oficinas de Atención al Cliente de las empresas del sector público y privado, recaen las agresiones y/o elogios de los clientes debido a la respuesta y al servicio prestado. Las personas responden de diferentes maneras, con maltrato físico, psicológico o sexual. Se presentan casos como: 1) Personas que solamente atienden vía telefónica, a ellos les toca también hacer frente a las actitudes agresivas de los clientes de los cuales reciben muchos ataques verbales, es la persona que en esos momentos personifica a la empresa; y 2) El trabajador se enfrenta a las circunstancias del ambiente donde se desempeña. Es decir, debe responder a los requerimientos relativos a sus funciones con destrezas y habilidades, mantener unas relaciones con sus compañeros, respetar el entorno, cumplir normas y reglas, propiciar un ambiente armónico, y lo más importante, responder a las necesidades del cliente con efectividad; por otra parte, hacer frente a condiciones adicionales que se puedan presentar, como es la violencia ocupacional y la forma de afrontarla, debe guiarse por normas y patrones para que no se vea afectado en sus relaciones sociales, familiares y demás actividades de la vida.

El Ministerio de la Protección Social Colombiano en su Resolución 2646 de 2008 expone que “los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”, es necesario dar una mirada a los factores psicosociales que se

presentan desestabilizando a la organización, haciendo deducciones a las apreciaciones de los funcionarios se puede encontrar algunos inconvenientes que desestabilizan la salud y generan riesgos que se convierten en amenazas a las pretensiones del alcance a la eficacia de las metas de la organización.

Es posible que el trabajador presente problemas grandes, debido a las condiciones estresantes del trabajo; estas condiciones lo pueden afectar con diferentes enfermedades a nivel físico y psicológico, con consecuencias tales como la muerte. Son estas razones por las cuales en el presente trabajo se plantea la siguiente pregunta orientadora de investigación: ¿Cuáles son los determinantes de la violencia ocupacional en servicios de atención al público en la Secretaría de Educación de Caldas?

De la anterior pregunta que orienta este trabajo, se pretende responder a preguntas sobre violencia ocupacional, para llegar a un entendimiento del fenómeno, su caracterización y determinantes en el desempeño de los servidores públicos de la Secretaría de Educación.

A continuación, se relacionan algunos antecedentes de investigación que contribuyen en el estudio.

Realizada una revisión de estudios o investigaciones relacionadas con el tema en el ámbito local, regional, nacional e internacional. Se han encontrado los siguientes trabajos:

La descentralización educativa y el significado para el talento humano docente y directivo en educación del departamento de Caldas, realizado por la estudiante Clara Inés Calderón Correa (2007), como requisito para obtener el título de Magister, Maestría en Gerencia del Talento Humano, ofrecida por la Facultad de Psicología de la Universidad de Manizales. El trabajo cuenta con seis capítulos; en los cuales, se efectuaron una serie de análisis sobre descentralización educativa y el sentido que tiene este fenómeno estatal en el talento humano docente y directivo docente de municipios del Departamento de Caldas. Como aporte en el presente estudio, se destaca una discusión conceptual sobre descentralización educativa y gestión del talento humano,

donde se manejan de manera directa los conceptos y apreciaciones sobre descentralización educativa por parte de rectores y docentes encuestados en los 26 municipios.

La Guía para el mejoramiento institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento, en SERIES GUIA No. 34 del MEN, expresa:

Garantizar buenas condiciones de trabajo y desarrollo profesional a las personas vinculadas al establecimiento educativo: Perfiles, inducción, formación y capacitación, asignación académica, pertenencia a la institución, evaluación del desempeño, estímulos, apoyo a la investigación, convivencia y manejo de conflictos, bienestar del talento humano con la finalidad de preparar a sus estudiantes para continuar sus estudios postsecundarios o tener buenas oportunidades laborales. (p. 31)

Al mismo tiempo “Evalúa y reflexiona acerca de las prácticas tradicionales de enseñanza para dar paso a nuevas formas de aprendizaje. Para ello tiene en cuenta el uso de las tecnologías de la información y comunicación”.

Peinado, Rodríguez y Sánchez (2007), en su Manual de Gestión y Administración Educativa, Gestión Magisterio, enseña de manera lógica lo más importante de la administración de las Instituciones Educativas en el contexto colombiano para facilitar al Rector la gestión administrativa de la Institución Educativa.

Blanch & Cervantes (2015), en su texto “Personas que cuidan personas: profesionales de la salud como víctimas de la violencia externa”, describe la violencia ocupacional en una forma global, dándole el verdadero sentido a través de la experiencia incluyendo las definiciones propias, así mismo los grupos que se afectan en el espacio y el tiempo, encuentro en el documento las siguientes descripciones:

La violencia ocupacional externa (de fuera de la organización: cliente, paciente, etc.) sobre alguna persona que le presta servicio en su puesto de trabajo constituye un estresor psicosocial en la escala global.

El ambiente laboral es un espacio de interacción en el que se desarrollan diferentes formas de violencia y de ataque que pueden manifestarse de diversas maneras como la física, la psicológica, la verbal, la sexual o la moral. Tales expresiones de comportamiento con connotaciones agresivas aparecen ante el sentido común como un fenómeno universal y visible en los más diversos espacios geográficos, momentos históricos, contextos socioculturales, sectores económicos, tipos de organización y categorías profesionales.

A finales del pasado siglo, la Oficina Internacional del Trabajo promovió un estudio en el que Chappell & Di Martino (1998) pusieron en evidencia una tendencia contemporánea global al incremento de las violencias en los centros de trabajo, un proceso ratificado recientemente por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EUOSHA).

La agresión de origen interno consiste en el asedio o acoso (harassment) que sufre una persona trabajadora por parte de algún agente individual o colectivo que suele pertenecer a la misma organización (colegas o compañeros de trabajo, jefes o supervisores o bien personal subordinado). Al acoso o asedio remiten los términos en inglés de mobbing y de bullying.

Blanch, Cervantes, Sahagún & Cantera (2013), en su texto “Violencia ocupacional externa (Third Party Violence)”, expresan que la violencia en el trabajo remite a cualquier tipo de incidente (singular o en serie) en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar, o en su seguridad, valor y dignidad personales.

En los últimos tiempos, movimientos de sensibilización, concienciación y movilización social han contribuido decisivamente a la visibilización y problematización de las múltiples

modalidades de maltrato laboral como cuestiones graves, urgentes, públicas y relevantes desde los puntos de vista social, político, jurídico, cultural, económico, organizacional y psicológico.

Por una parte, la violencia interpersonal deja un impacto en las personas “víctimizadas” en forma de daño, dolor y perjuicio en general y, eventualmente, de síndrome de estrés postraumático (Einarsen et al., 2003), todo ello acompañado de un aumento significativo de síntomas en varios niveles: -Fisiológicos - Emocionales - Cognitivos - Conductuales - Psicosociales - Laborales.

Blanch & Cervantes (2012), en el texto “Violencia ocupacional externa como factor de riesgo psicosocial emergente en el nuevo orden hospitalario”, exponen como toda forma de violencia interpersonal, la ocupacional constituye en una acción hostil, consciente y deliberada, practicada por la instancia agresora con la actitud y la intención de causar en la agredida algún tipo de daño, perjuicio, lesión o sufrimiento (físico, psíquico, moral, sexual, profesional, económico, social, jurídico o laboral). Informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2011), que ofrece una panorámica europea (a European Picture) de la Violencia y del Acoso en el Lugar del Trabajo (Workplace Violence and Harassment).

En términos generales, por violencia en el trabajo se entiende cualquier tipo de incidente en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar, o en su seguridad, valor y dignidad personales. La que se realiza específicamente contra profesionales de la salud en su lugar de trabajo (work place violence against health care workers).

### **Investigación e intervención sobre la VOE**

La VOE es investigada desde diversos puntos de vista: la clínica estudia la “víctima” y tiende a la “reparación” individual de sus síntomas. Por su parte, la epidemiología suele recurrir a técnicas cuantitativas de recogida de información, entre las que predominan las encuestas de auto

informe (cara a cara, por teléfono o por correo postal o electrónico), cuyos porcentajes de respuesta suelen ser bajos y variables. También se desarrollan estudios cualitativos mediante entrevistas semiestructuradas, estudios de caso y análisis de contenido de documentación proporcionada por organismos públicos del ámbito laboral, sanitario, judicial o policial o bien por entidades privadas relacionadas con la gestión de pólizas de seguro. Cada técnica conlleva su propio sesgo característico y sus puntos fuertes y débiles. La diversidad de procedimientos de recogida de información y de criterios de operacionalización de variables e indicadores, dificulta la comparación transversal de los resultados de diferentes investigaciones y la conversión de la abundante información empírica acumulada en conclusiones teóricamente generalizables, así como en pistas útiles para el diseño y evaluación de políticas y programas preventivos.

Facultad de Medicina División de Salud Pública- Grupo observatorio De La Salud Pública Línea de Investigación Salud Ocupacional -Universidad Ces Medellín 2014. Diego Casas Idárraga asesor, realiza una revisión bibliográfica sistemática del acoso laboral, con el fin de elaborar una cartilla informativa que permita divulgar la información hallada y gestionar esta problemática en la población trabajadora y empleadores de Colombia.

Reconoce el acoso laboral como un riesgo psicosocial en el trabajo para lograr una concientización e impacto en el área de la salud pública y de la salud ocupacional.

Tabla 1. Artículos sobre Violencia Ocupacional

ARTICULO	AUTORES	AÑO	REVISTA
ESTUDIO DE FORMAS Y CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO	JORGE HUMBERTO MEJÍA  GERMÁN FERNANDO VIECO  HERNANDO RESTREPO OSORIO	2004	Ministerio de la Protección Social, Universidad de Antioquia
PERSPECTIVA DEL ACOSO LABORAL EN EL CONTEXTO COLOMBIANO	JAVIER GIRALDO	2005	Perspectivas en Psicología Diversitas
LA VIOLENCIA EN LAS TRANSFORMACIONES DE LOS SISTEMAS DE TRABAJO EN COLOMBIA	JUAN CASTILLO ÁNGELA CUBILLOS	2012	Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública
REPRESENTACIONES SOCIALES QUE SOBRE RIESGOS PSICOSOCIALES Y ACOSO LABORAL TIENEN LOS TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN PÚBLICA	DIANA CAROLINA BECERRA TANIA GUERRERO	2012	Hacia la Promoción de la Salud Universidad de Caldas

Fuente: Facultad de Medicina División de Salud Pública- Universidad Ces Medellín 2014

Además, este artículo presenta el fenómeno del acoso laboral (mobbing) como una situación disfuncional y frecuente en el contexto organizacional que, además, se perpetúa y es alimentada por la escalada simétrica de violencia en Colombia.

En el texto “Eficacia de la Ley 1010/2006 de acoso laboral en Colombia, una interpretación

desde la sociología”, López y Seco (2015), explicitan en las conclusiones, que la Ley 1010 no ha logrado contribuir de manera significativa a la prevención, corrección y sanción del acoso laboral en Colombia. Más aún: sorprende que la normatividad existente previamente abría caminos de protección para el trabajador más expeditos en materia de sanción y reparación para conductas conocidas hoy como acoso laboral.

De acuerdo con los expedientes analizados en diferentes instancias, las querellas y denuncias falladas favorablemente a las víctimas son mínimas, y suelen responder a casos de sujetos de especial protección, como son mujeres en estado de embarazo y enfermos con patologías graves, que demandan el derecho a la estabilidad laboral reforzada, siendo el acoso laboral una pretensión subsidiaria.

Es decir, la ineficacia de la Ley 1010 es multicausal de acuerdo con López y Seco (2015). A continuación, se señalan algunos de los hallazgos de esta investigación:

Primero, la ineficacia de la Ley se remonta a su génesis, es decir, al proceso de problematización de la misma, la cual no contó con una discusión pública que convocara a todos los sectores involucrados: sindicatos, víctimas, operadores judiciales, expertos, medios de comunicación, entre otros (Seco y López, 2015; López, 2007).

Segundo, el MT no ha adelantado una férrea tarea de reconocimiento, legitimación e institucionalización del acoso laboral como un problema social, es decir, no ha canalizado mayores estrategias para hacerlo digno de atención e insertarlo en el campo de las preocupaciones sociales; tampoco ha llevado a cabo políticas contundentes para su prevención y corrección. El papel que le otorga la Ley 1010 -de conciliación- tiene el efecto de desalentar a las víctimas a denunciar, debido la inexistencia de mecanismos de escucha y acompañamiento a estas, así como de control y vigilancia a las organizaciones empresariales.

Tercero, a diferencia de Suecia, no existe una ordenanza eficaz que declare que el empresario está en la obligación de organizar el trabajo de tal forma que prevenga

anticipadamente el acoso moral o que lo inste a adoptar medidas correctoras; tampoco se garantiza el apoyo y el tratamiento de las víctimas más allá de una perspectiva biológica y medical.

Cuarto, existen problemas en la conceptualización del acoso. La Ley destaca cuatro elementos: 1) es un acto relacional; 2) reiterativo - prolongado en el tiempo ("excepcionalmente un solo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral", art. 7°); 3) intencional, es decir, dirigido contra un individuo; y 4) genera daño psicológico e, incluso, físico a la víctima. Esta interpretación supone considerar el acoso como un acto interpersonal, cuya responsabilidad recae en los individuos, no en las estructuras organizativas (Ibarra, 2014). Esto desconoce la existencia de prácticas y hábitos organizativos que favorecen el acoso, así como el hecho de que los sujetos "acosadores" pueden cumplir roles en el marco de estrategias organizativas y estructuras de poder (Liefoghe & Mackenzie, 2001; López, Seco & Ramírez, 2011; Ibarra, 2014).

Quinto, la poca relevancia dada al daño está asociada a la negación de la condición de víctima del trabajador/a acosado/a; de ahí que la carga de la prueba recae en los sujetos, sin que existan mecanismos de reparación simbólica, moral y material. Es así como el trabajador/a no es asumido como sujeto víctima, lo que dificulta su consideración como sujeto de derecho a la verdad, la justicia, la reparación y la garantía de no repetición.

Sexto, la ineficacia de la Ley 1010 genera una débil legitimación y confianza de esta como institución reguladora del acoso laboral en Colombia. De manera que la invisibilización del acoso laboral en los discursos jurídicos, el desistimiento de los operadores judiciales para usar la Ley 1010, debido a los débiles mecanismos de sanción y reparación, la poca relevancia dada al daño y los débiles mecanismos de protección a las víctimas, que sumado al miedo dificultan las denuncias, desencadena la opacidad jurídica del fenómeno, lo cual frena su institucionalización y la construcción del mobbing como problema social.

Séptimo, la ineficacia de la Ley está asociada a la no configuración del acoso como un problema social y jurídico. En este sentido, las víctimas son seres anónimos para la opinión

pública, los medios de comunicación y sus mismos compañeros; su condición de vulnerabilidad, de desprotección e indefensión dificulta la construcción de vínculos de solidaridad y apoyo colectivo. Además, en un mundo globalizado, en donde todo vale en pos de la competitividad y la productividad, los medios de comunicación y el Estado no tienen el interés de restar opacidad al fenómeno.

Octavo, ante la ineficacia de la Ley 1010 queda realizar un "trabajo social" con miras a configurar el acoso laboral como un verdadero problema social, lo que supone convertirlo en "digno de atención"; para lo cual demanda un esfuerzo colectivo orientado a reformar la Ley 1010, desde una perspectiva de los derechos humanos, de reconocimiento de su condición de víctima de los sujetos acosados, de otorgar responsabilidad efectiva a las empresas y a los sujetos acosadores.

Como señalan Sánchez y Camacho (2008): "Cuando flaquea la verdad judicial se eleva el papel de la memoria: esta se convierte en el nuevo juez" (p. 26). El problema consiste en que la memoria social entorno al acoso laboral es inexistente; el daño a las víctimas ha sido vivenciado en soledad, a veces no quedan huellas de su dolor ni en los expedientes laborales ni judiciales; queda la potencialidad deshumanizante del olvido.

Noveno, según Fabregat (2011) sería importante avanzar en estudios comparativos para indagar sobre la eficacia de la ley en otros países; su capacidad para prevenir, corregir, sancionar y reparar los hechos de acoso, así como su construcción como problema social en cada país.

Los autores hacen una crítica en torno al gran vacío que deja la ley 1010 respecto a la violencia ocupacional que no permite dar soluciones de fondo al fenómeno de la violencia ocupacional y se presenta desfavorable frente a cualquier demanda de parte del afectado, al mismo tiempo explica el significado, el desarrollo y su evolución, aclarando de manera lógica la favorabilidad como sus limitantes.

La Violencia Ocupacional en el caso de profesionales Sanitarios, según Cantera, Cervantes y Blanch (2008) de la Universidad Autónoma de Barcelona, se describe como un fenómeno emergente y global en el ámbito de los riesgos laborales que afecta a todas las profesiones, y muy especialmente al sector sanitario, cuya prevención exige una información empírica válida, fiable, situada y permanentemente actualizada.

En el documento se describe la forma de obtener la información mediante encuestas de autoinforme vía Web realizado en diversos centros sanitarios de Catalunya.

Como resultados se destacan:

En relación con el periodo comprendido entre el 01-01-2005 y el 31-12-2007 han sido notificados 846 incidentes violentos. Un 75% de las agresiones notificadas han sido realizadas contra personal femenino, que a su vez integra las tres cuartas partes del personal laboral del conjunto de los centros estudiados. Un 64% de las personas agresoras son hombres. La mayoría de agentes de la agresión (73%) son pacientes, un 20% familiares y un 7% acompañantes. Un tercio de las personas agresoras son reincidentes y en casi una tercera parte de las agresiones concurre alguna situación psicológicamente facilitadora (patología psiquiátrica, drogodependencia o alcoholismo).

En cuanto al tiempo de ocurrencia, el 51% de las agresiones se han producido en el turno de la mañana, el 31% en el de la tarde y el 18% en el de la noche. En los servicios de urgencias se han producido el 29% de los incidentes, mientras que el 22% corresponde a las plantas de hospitalización, el 19% a las consultas, el 6% a admisiones, el 5% a los pasillos de los centros y el resto en entornos diversos.

Por sectores profesionales, los incidentes notificados afectan a personal de enfermería (48%), médico (32%), técnico y administrativo (13%) y de otros sectores (7%).

En un 36% de las agresiones se ejerce violencia física, en un 80% se da la verbal, y en un 15% otras formas, como los gestos de amenaza y la invasión del espacio. En más de la mitad de las agresiones físicas concurre además la violencia verbal. Las principales modalidades de violencia física notificada consisten en golpes y empujones. En un 6% de los casos, se utiliza algún tipo de arma, que en la mitad de los casos consiste en un objeto contundente, en la cuarta parte de los mismos en arma blanca y, en algunos pocos, en una de fuego. Un 39% de los actos de violencia verbal consisten en insultos, otro 32% en intimidación verbal y otro 29% en amenaza.

El comportamiento hostil premeditado aparece sólo en un 5% de los casos notificados. Entre los “motivos” más frecuentemente señalados por los notificadores como pretexto desencadenante del episodio violento, destacan los relativos a algún supuesto déficit de calidad o de cantidad de información recibida (26%) o de asistencia prestada (23%), a la frustración por el tiempo de espera (15%), al alta médica indeseada (14%), y al trato dispensado (10%).

La mayoría de los casos notificados dejan entrever escasa preparación del personal de servicios sanitarios en el manejo de situaciones potencialmente conflictivas y que conllevan cierto riesgo de activación de incidentes violentos. En cerca de la mitad de los casos notificados, se ha producido algún tipo de intervención inmediata durante el incidente (por colegas o por fuerzas de seguridad del propio centro). La policía ha intervenido en el 7% de los casos. En el 67% de las ocasiones no se ha llevado a cabo ninguna intervención post-incidente, y en otro 17% está en periodo de estudio. En un 6% se ha iniciado un proceso judicial y en el resto acciones extrajudiciales. En el 3% de los casos se ha ocasionado alguna herida física grave y en los 13% heridas leves.

Un 22% de los incidentes ha tenido alguna repercusión psicológica declarada en la persona agredida. Del 3% ha derivado una baja laboral y en otro 3% de los casos se ha producido una interrupción de la jornada por causa física (2%) o psicológica (1%). Prácticamente ninguna persona agredida valora el incidente como una experiencia positiva o enriquecedora para ella desde un punto de vista profesional. Por el contrario, la mayoría considera que influirá

negativamente en su práctica asistencial, mientras que una minoría piensa que el incidente no repercutirá significativamente en su trabajo.

El presente estudio permite identificar en otros espacios ocupacionales la caracterización de la violencia y según los hallazgos presentar una mirada más global de las situaciones que se pueden percibir en el espacio ocupacional. Esto es de gran utilidad en la presente investigación, pues los resultados describen las situaciones exactas proporcionando el insumo correspondiente para la toma de decisiones, desde los de mayor jerarquía con el fin de poder dar soluciones.

Según Jaramillo (2015) definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades en el contexto de una relación laboral privada o pública.

#### Bienes Jurídicos Protegidos:

- El trabajo en condiciones dignas y justas.
- La libertad.
- La intimidad.
- La honra.
- La salud mental de los trabajadores.
- La armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

#### Conductas que constituyen acoso:

- Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.

- Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.

- Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.

- Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.

- Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.

- La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.

- Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.

- La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.

Presenta el autor algunas conclusiones referentes a las normatividad sobre la violencia y define en la exposición algunos argumentos que muestran la coherencia de la Ley 1010 de 2006, la Resolución 652 y 1365 de 2012 dándoles operatividad y aplicación para ser usadas como medio de evitar la violencia.

Gastón, Martínez, Casalod, Eva y Bolea (2008) definen El “burnout”, o “síndrome del profesional quemado”, como un proceso dinámico a consecuencia de un estrés crónico ocupacional. Dicho estrés se ha relacionado con diferentes factores presentes en el medio de trabajo, como la sobrecarga laboral, la falta de control en la tarea y otros estresores comunes prácticamente a todas las profesiones.

Los síntomas de burnout aparecerían al producirse un claro desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad para afrontarlas de forma eficaz y se expresaría mediante claros síntomas de cansancio emocional, alto nivel de despersonalización, posiblemente como un mecanismo de

afrontamiento dirigido a conservar los recursos emocionales, llegando a producir en sus fases más avanzadas un manifiesto sentimiento de falta de realización personal en el trabajo, o sentimiento de ineficacia.

Neira (2010), expresa que “La prosperidad de los negocios se fundamenta mejor en la salud de los trabajadores”.

En la actualidad, se estima que mueren dos millones de hombres y mujeres cada año como resultado de accidentes, enfermedades o heridas relacionadas con el trabajo. También existen accidentes no fatales en el lugar de trabajo los cuales suman alrededor de doscientos sesenta y ocho millones de incidentes que provocan al menos tres días laborables perdidos por incapacidad y ciento sesenta millones de nuevos casos de enfermedad relacionada al trabajo. Adicionalmente 8% de la tasa global de trastornos depresivos se relaciona actualmente con riesgos ocupacionales. Estos datos, recogidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), reflejan solamente los accidentes y enfermedades que ocurren en lugares de trabajos formales y registrados. En muchos países la mayoría de los trabajadores son empleados informalmente en fábricas y negocios donde no se lleva ningún registro de las enfermedades o accidentes de trabajo, mucho menos se lleva a cabo algún programa para prevenir accidentes o enfermedades. Hacerse cargo de esta impresionante tasa de mortalidad, costo económico y pérdidas a largo plazo de los recursos humanos derivada de ambientes de trabajo no saludables, es por mucho, un reto formidable para países, sectores económicos, promotores y profesionales de la salud.

En 2007 la Asamblea Mundial de la Salud, de la Organización Mundial de la Salud, lanzó el plan global de acciones para la salud de los trabajadores (GPA) 2008-2017, con el objetivo de proporcionar a los estados miembros, nuevos ímpetus para la acción. Está basado en el documento de 1996 “Estrategia Global de Salud Ocupacional para Todos” de la Asamblea Mundial de la Salud; la Declaración de Stress sobre la Salud de los Trabajadores (2006); el Marco Promocional de la Convención sobre Salud Ocupacional y Seguridad de la OIT (Convención No. 187 de la OIT) (2006), la Carta de Bangkok sobre Promoción de la Salud en un Mundo Globalizado (2005)

la cual también provee de importantes puntos de orientación. El Plan Global de Acción establece cinco objetivos que se presentan como estrategias para plantear las soluciones a las acciones que conducen a la violencia, entendida como parte de la salud, seguridad y bienestar.

Hay mucho que hacer para mejorar globalmente la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores. Para parafrasear las prioridades del Plan de Acción Global sobre la Salud de los Trabajadores:

1. Se deben desarrollar e implementar políticas a nivel nacional y empresa, para apoyar a la salud del trabajador;
2. La salud debe protegerse y promoverse en el espacio de trabajo;
3. Se debe mejorar el acceso a los SBSO;
4. Se deben comunicar las prácticas efectivas y basadas en evidencia para mejorar la salud de los trabajadores;
5. La salud de los trabajadores debe ser considerada en el más amplio contexto de la educación, negocios, comercio y desarrollo económico.

Esta fundamentación y modelo sugiere formas en que los empleadores y trabajadores y sus representantes, en colaboración, puedan plantear otros factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación.

### **3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los determinantes de la violencia ocupacional en servicios de atención al público en la Secretaría de Educación de Caldas?

## **4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

### **4.1 General**

Caracterizar los determinantes de la violencia ocupacional en servicio de atención al público de la Secretaría de Educación de Caldas.

### **4.2 Específicos**

- Conceptualizar sobre la violencia ocupacional desde la gestión del talento en Servicios de Atención a personas.
- Identificar física y psicológicamente la violencia ocupacional de las personas de la Secretaría de Educación del Departamento de Caldas.

## 5. MARCO TEORICO

El tema de la violencia ocupacional es un campo en construcción. Se vienen gestando algunos estudios empíricos que han permitido avanzar el desarrollo conceptual y teórico en el tema desde diferentes organizaciones, y para el presente estudio se han tomado instrumentos del proyecto de violencia ocupacional internacional realizada por el investigador J.M. Blanch de la Universidad Autónoma de Barcelona y Genís Cervantes de la Sociedad Catalana de Salud Laboral. Teniendo como referencia la pregunta formulada y los objetivos propuestos en el presente estudio, se han definido de manera preliminar los siguientes tópicos del referente teórico: La gerencia del talento humano en lo público, La violencia a nivel general, El trabajo como dinamizador de la cultura y, La violencia ocupacional.

La evolución de la sociedad busca mejorar la forma de vida de todos los seres vivos. Cuando se avanza en la educación se piensa en el crecimiento de todos los seres en el planeta, es así, que se han logrado mejoras importantes en alimentación, construcciones, vestuarios, medio ambiente y protección de la civilización.

El trabajo como dinamizador de la sociedad, permite materializar todos los sueños y está acorde con el avance tecnológico presente en los diferentes campos de conocimiento, proporcionando significado y dando razón a la existencia. Lo que no quiere decir que sea un espacio sin disputas y sin conflicto.

El trabajador debe estar inmerso en los avances tecnológicos, psicológicos, participando en el crecimiento social, donde las organizaciones se fortalezcan para que el desarrollo influya en el bienestar y las políticas hagan frente a las presiones de la violencia ocupacional.

De acuerdo con Calderón (2004) que cita a Pfeffer (1998), Barney (1991) y Córner y Ulrich (1996),

... no basta con intervenir la tecnología, los procesos y las estructuras organizacionales, si no se invierte en el motor de ellas: las personas y la cultura organizacional. En el sector público es especialmente válida esta premisa, “pues si la mentalidad de las personas no varía, ellas mismas terminarán reviviendo las viejas estructuras, las viejas leyes y los antiguos procedimientos y trámites; en fin, vieja manera de administrar (Cárdenas, 1992). (p. 73)

Centrar en el estudio de la Violencia Ocupacional en los funcionarios encargados de atención a personas de la Secretaría de Educación del Departamento de Caldas, implica seleccionar personas de diferentes dependencias e interpretar las exposiciones que estos funcionarios tienen en el espacio de trabajo. El riesgo de violencia laboral presenta una especial importancia en el ambiente de trabajo, siendo los Gerentes de Talento Humano los más interesados en evaluar, identificar y presentar alternativas que lleven a la reducción del fenómeno en los ambientes laborales.

La Secretaría de Educación de Caldas está conformada por 104 funcionarios que atienden a la comunidad educativa del departamento de Caldas, constituida por una planta de personal que oscila entre 5.000 personas, entre docentes y directivos docentes activos en el año 2016, además de un aproximado de 95.000 estudiantes.

La Secretaría de Educación está formada por las siguientes Unidades: Unidad Administrativa y Financiera, Unidad de Calidad, Unidad de Planeación, Unidad de Cobertura, Unidad de Inspección y Vigilancia, Unidad Jurídica, y la Cabeza el Secretario de Educación de Caldas.

Además de atender a la comunidad educativa, se atiende a todos los ciudadanos que necesiten alguna gestión de ella. Dentro de la estructura organizacional y debajo del Jefe de la Unidad Administrativa, se encuentra el Área de Informática, que transversalmente atiende a los

funcionarios de cada unidad, manteniendo la infraestructura tecnológica en condiciones de buen funcionamiento.

La violencia genera entonces malestar a nivel interno, puede presentar unas inadecuadas respuestas a las funciones correspondientes al puesto de trabajo e incomodidad en el sitio donde trabaja. El trabajo debe ser un sitio que le brinde al trabajador realización, motivación, conocimiento e infinitud de condiciones de bienestar a nivel físico, psicológico, económico, social, etc.

Calderón (2004) “analiza sobre la gerencia del talento humano en el sector público y las razones que impiden o limitan la capacidad de acción sobre gestión humana de las entidades” (p. 73), bajo la premisa que “la gerencia del talento humano requiere de una transformación cultural que le permita definir estrategias enfocadas en las personas, a fin que se propenda por el desarrollo de los talentos y habilidades personales y se pueda actuar sobre los inconvenientes que trae en el desempeño laboral, que implica cambiar modelos mentales, operativos y estratégicos” (p. 74).

Haciendo alusión al enunciado anterior, en este momento se puede reclamar acompañamiento de la gerencia del talento humano en el sector público, pretendiendo que la gerencia del talento humano se transforme y permita construir estrategias enfocadas en las personas, a fin de preservarlo de los inconvenientes que se presenta en el momento actual con el fenómeno de la violencia ocupacional.

El trabajo dignifica, se constituye en la forma más importante de dar a conocer las actitudes y aptitudes, dones, cualidades, relaciones sociales, relaciones humanas y un sinnúmero de condiciones que ponen al ser humano en cierto rango de vida, que generalmente es ganado por los estudios, experiencia o condiciones sociales de la persona en su entorno.

Cuando no se cuenta con las condiciones necesarias para ejercer un buen trabajo y se presentan obstáculos que deterioran el fin óptimo del mismo en un ser humano, se pueden

presentar fenómenos como la enajenación que sería una afectación al direccionamiento del compromiso, alterando en si la disposición al cumplimiento del mismo.

## 5.1 La Violencia

La Violencia, se define por uso de la fuerza para conseguir un fin, especialmente para dominar o imponerse sobre otra u otras personas; se puede manifestar de diferentes formas, pero acaba por afectar a las víctimas a nivel físico o psicológico. La humanidad desde sus principios se ha visto afectada por este fenómeno. Para profundizar sobre la violencia ocupacional, se realizará un recorrido por el concepto de la violencia a nivel general. La violencia según Weber (1969), citado por Guzmán (1990), “se ubica en un contexto más amplio a las relaciones sociales de lucha”. “La acción se orienta por el propósito de imponer la propia voluntad contra la resistencia de la otra u otras partes (p. 31)” (p. 10).

Se puede con la definición de Weber hacer un acercamiento a la enunciación de la violencia como imponerme sobre el otro, superarlo, intimidarlo, llegando a sobrepasar los límites del otro, usurpar su posición. La violencia así generada afecta al otro de diferentes maneras, ya sea física o psicológica, siendo un obstáculo a las buenas relaciones. Es importante tener en cuenta que el ser humano, para estar en sociedad, debe asumir normas, reglas e ideologías acordes al respeto y la convivencia que le permita ser parte integral de las instituciones.

Hablar de la sociedad como estructura fundamental y la manera de consolidarse, remite al planteamiento de la violencia que se presenta al ir contra la constitución y sus fundamentos. Se hace referencia a dos frases de Weber (1969), citado por Guzmán (1990), que permite dar el significado a la violencia a nivel de un colectivo social: “La probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aún contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad” (p. 43). “obediencia a un mandato determinado” (p. 31).

Es entonces signo de dominación la obediencia como fin en sí, pretendiendo que con esta no sobrevenga violencia, pero al resistir al dominio se presentaría la violencia. “Las relaciones

sociales estructuran formas organizacionales e institucionales como es el caso del Estado, donde la violencia juega un papel de singular importancia” (Weber,1969, citado por Guzmán, 1990, p. 497).

La violencia según Weber (1969), citado por Guzmán (1990), encuentra una tensión en el recurso continuado a la violencia en el ámbito de la vida económica. La problemática de la violencia en este autor va más allá de los límites impuestos por el enfoque clasista y se ubica en el contexto más amplio de las relaciones sociales de lucha, entendidas como aquellas donde expresa Weber (1969), citado por Guzmán (1990), que la acción se orienta por el propósito de imponer la propia voluntad contra la resistencia de la otra u otras partes.

Explica la existencia de la Violencia general a nivel Social y le da una connotación diferenciadora a nivel religioso, siendo esta, defendida por creencias o dogmas de fe, presentándose naturalizada, como muestra el siguiente texto:

Tampoco existe conflicto alguno cuando una religiosidad siente como obligación suya la propaganda violenta de la profecía verdadera, como en el viejo islamismo, que renuncia conscientemente al universalismo de la conversión y que tenía como fin sojuzgar a los no creyentes bajo el dominio de una orden dominadora entregada a la guerra por la fe como obligación principal; pero que no pensaba en la salvación de los sometidos. Pues no se trata de una religión de salvación universalista. Lo que Dios quiere es precisamente el dominio de los creyentes sobre los tolerados infieles, incrédulos; y, por consiguiente, la violencia en cuanto tal no es ningún problema (Weber, 1969, p. 464, citado por Guzmán, 1990, p. 11).

La relatividad en el planteamiento de la violencia, su justificación, según el uso, se presenta normalizado en las relaciones sociales, pero al mismo tiempo se puede visualizar como algo normal en casi todos los sistemas políticos del planeta. Según Weber (1990), citado por Guzmán (1990), “Se reservan la dominación ordenada de un ámbito y de la acción de los hombres situados

en él, de un modo permanente o provisional, teniendo preparada para el caso la fuerza física, normalmente armada” (p. 13).

Se determina así, a nivel social la legitimidad de la violencia, describiendo como la forma de mantener o consolidar instituciones o a nivel gubernamental manteniendo la hegemonía y el poder, así mismo particularizando entre personas la forma de buscar imposición que no está legitimada. Para Weber, la acción comunitaria violenta se encuentra legitimada cuando incluye el poder de disponer de la vida y de la coacción física. Por su parte, la comunidad política tiende a monopolizar la aplicación legítima de la fuerza mediante su correspondiente aparato coactivo.

Es importante entonces, ante las definiciones de este gran pensador, hacer uso de una reflexión de Guzmán (1990) basado en las anteriores lecturas.

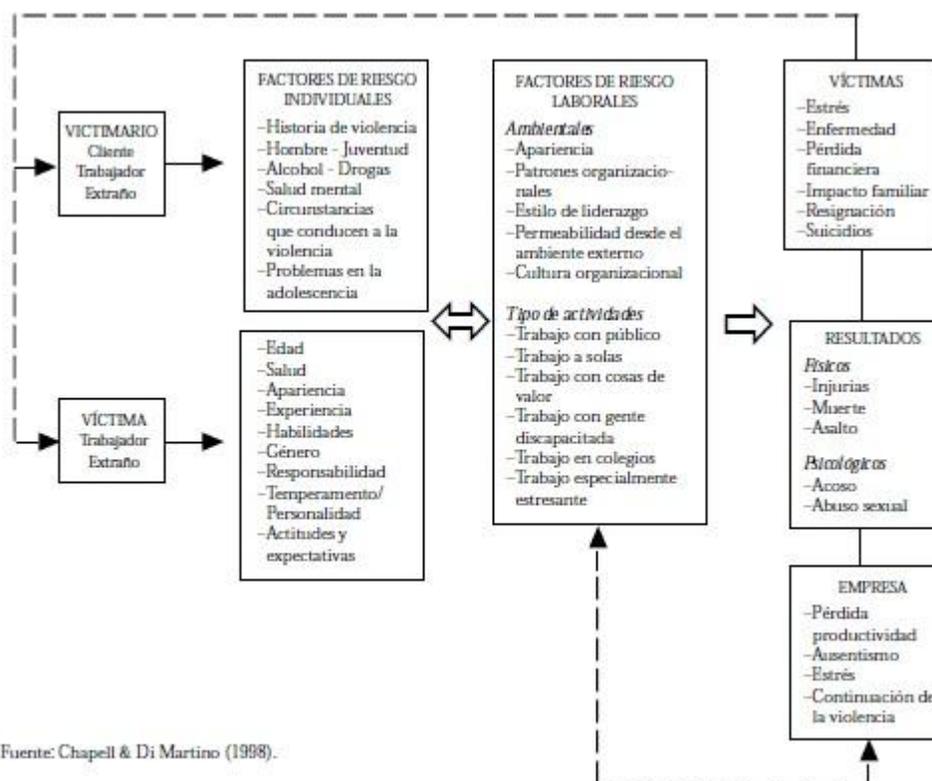
Economía, política, religión y derecho, la violencia puede encontrarse en cualquier espacio y en cualquier sociedad. Su análisis parte de pensar las relaciones sociales y dentro de estas las de “lucha” o de confrontación de voluntades. La interpretación que aquí se sostiene es la de que la relación de lucha violenta implica resquebrajamientos en las de poder y dominación y por lo tanto estas pueden entenderse” Weber la violencia es una forma de buscar imposición o, contrariamente, de manifestar rebeldía siendo su resultado la estructuración de una nueva forma de dominación o poder. (p. 12)

Partiendo del anterior análisis la violencia ocupacional como temática central de investigación se presentan algunos conceptos desarrollados por algunos autores que permite comprender este tema en la dinámica del contexto ocupacional.

Según Paravic, Valenzuela y Burgos (2004) el término “violencia” circunscrito al lugar de trabajo, Chapell y Di Martino (1998), lo definen como: “cualquier incidente en el cual un empleado es abusado, amenazado o atacado por un miembro del público (paciente, cliente y/o compañeros de trabajo)” (p. 54).

## 5.2 La Violencia Ocupacional<sup>1</sup>

La violencia en este caso se particulariza dentro del contexto laboral que manifieste agresión o abuso de poder por parte del empleador, del personal de mayor jerarquía, de un tercero o un compañero.



Gráfica 1. Violencia laboral: Un modelo interactivo (Chapell y Di Martino, basado en el modelo de Poyner y Warner, 1998).

Fuente: Chapell & Di Martino, 1998.

<sup>1</sup> Estas definiciones fueron elaboradas por un grupo de investigadores en el tema: Blanch, J. M. & Cervantes, G. (2015). Blanch, J.M. & Cervantes, G. (2012). Blanch, J. M., Cervantes, G., Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013).

El modelo según Paravic, Valenzuela y Burgos (2004) muestra diversas formas que posiblemente determinan la violencia en el contexto ocupacional dentro de las cuales se encuentra el “agresor”, que puede ser cualquier persona cliente, colega, compañero de trabajo o un extraño o tercero a la organización. Los estudiosos del tema consideran que existen numerosos factores de riesgo para que una persona utilice la agresión como medio para relacionarse. Entre ellos: Estar bajo efectos de drogas, “diagnóstico de enfermedad mental, tener un comportamiento agresivo, estar sometido a fuerte estrés o poseer cierta inmadurez que permite ser fácilmente influenciado para adoptar este tipo de comportamiento”. Así mismo, consideran que para que una persona se transforme en “víctima”, deben existir también algunos factores asociados a ello; éstos son “– Edad –Salud –Apariencia –Experiencia –Habilidades –Género –Responsabilidad –Temperamento/ Personalidad –Actitudes y expectativas.

Se relacionan con las condiciones físicas de las personas, la experiencia y la trascendencia a nivel ocupacional como psicológica, el sexo, pues socialmente se concibe que el sexo masculino puede ser más agresivo y el femenino ser la víctima.

El “ambiente” puede aparecer como un generador de violencia ocupacional que permita que se den las condiciones para generar actitudes violentas, como ocurre en lugares llenos de público, mal ventilados, sucios y ruidosos. También, una organización puede hacer una distribución poco equitativa de las cargas de trabajo, sobrecargando a algunos de sus funcionarios. Otros riesgos vienen de la forma de afrontar el trabajo, tales como trabajar con público, trabajar con personas estresadas, mala calidad de atención, o el usuario, o cuando siente que sus derechos han sido vulnerados.

El Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de España aborda la problemática de los comportamientos violentos de los que pueden ser víctimas las personas por razón de su trabajo. Se ofrece una clasificación de los tipos de violencia y se propone unos criterios para el análisis del riesgo.

### **5.2.1 Clasificación de los tipos de violencia<sup>2</sup>**

Una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA). Esta clasificación divide a los eventos violentos en tres grupos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.

#### **Violencia tipo I**

Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima.

Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. El mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo lo tienen los establecimientos comerciales, bancos, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, taxistas, etc.

#### **Violencia tipo II**

En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor...). Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio (como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).

---

<sup>2</sup> Centro Nacional de Condiciones de Trabajo, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales España- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998.

### **Violencia tipo III**

En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo: el más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador-víctima. Otro caso es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos (cónyuge, ex-cónyuge, pariente, amigos). Más raramente suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, el perpetrador elige un cierto lugar (no tanto a los trabajadores que en él trabajan) porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él una carga representativa o simbólica.

Lo más habitual en el tipo III es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor, sea un compañero de trabajo o un superior suyo. Las acciones de aquel pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o hacer uno mismo justicia.

Los tipos de conductas violentas y las consecuencias de las mismas suelen variar en función del tipo de que se trate. Las conductas de mayor violencia y con peores consecuencias para la víctima se sitúan en el tipo I. En el tipo II lo más habitual son agresiones físicas con consecuencias más leves y abusos verbales y amenazas. En contraste con los de tipo I, en las que su periodicidad y ocurrencia es irregular en la vida de un determinado lugar de trabajo, los de tipo II surgen del contacto habitual y diario de los trabajadores con receptores insatisfechos de bienes y servicios. Así, el tipo II representa un riesgo constante para muchos trabajadores.

La violencia ocupacional suele manifestarse a través del maltrato verbal, recurrente, acoso sexual o la agresión física, se puede definir con las siguientes categorías: Externa e interna y se definen<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> Estas definiciones fueron elaboradas por un grupo de investigadores en el tema: Blanch, J. M. & Cervantes, G (2015). Blanch, J.M.; & Cervantes, G. (2012). Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013).

### **La violencia ocupacional externa (third-party violence)**

Esta, es ejecutada por una "tercera parte" de fuera de la organización (cliente, paciente, etc.) sobre algún profesional que le presta servicio en su entorno habitual de trabajo. Constituye un estresor psicosocial complejo, polifacético, grave, variable y emergente a escala global.

El ámbito laboral es un espacio de interacción en el que se desarrollan diferentes formas de violencia y de acoso que pueden manifestarse en planos tan diversos como el físico, el psicológico, el verbal, el sexual o el moral. Tales expresiones de comportamiento con connotaciones agresivas aparecen ante el sentido común como un fenómeno universal y visible en los más diversos espacios geográficos, momentos históricos, contextos socioculturales, sectores económicos, tipos de organización y categorías profesionales; así como en todo tipo de entidades, ya sean de carácter público o privado, de naturaleza comercial o filantrópica.

De la explicación anterior (Cervantes – Blanch 2015) podemos entender los riesgos en los espacios de trabajo, por la generalización de la violencia, por la preexistencia que la hacen común en algunos ambientes, repercutiendo y muchas veces afectando la colectividad; así la niñez, el género femenino se ve más afectado, pero al mismo tiempo cualquier persona puede verse vulnerado, afectado, percibiéndose en todos los lugares manifestaciones por medio de actitudes, gestos y comportamientos antisociales que se puede naturalizar referenciándonos al lugar o la cultura. En la actualidad y debido a la concientización de los grupos que pretenden mejorar el entendimiento de los sitios de trabajo y así las condiciones de los trabajadores, principalmente organismos internacionales, presentan unas propuestas para avanzar y concientizar a la sociedad sobre el fenómeno de la violencia a nivel laboral. Partiendo de esta reflexión, Colombia se ha unido con algunos documentos que pretenden mejorar y preservar el trabajador de los riesgos a nivel físico y psicológico, pero la violencia ocupacional la deja de manera incipiente, de forma tímida que no permite centrarse en una fórmula que permita hacerle frente y poder prevenir sus manifestaciones.

La violencia ocupacional externa, dada esta división por la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU-OSHA, 2011) Se presenta por una tercera parte que puede ser cliente o una persona externa que no tiene relación con el que atiende, es importante destacar que la violencia afecta la persona agredida y esto permite ser detectado en el presente estudio mediante la encuesta.

### **La agresión de origen interno**

Esta consiste en el asedio o acoso (harassment), que sufre una persona trabajadora por parte de algún agente individual o colectivo que suele pertenecer a la misma organización (colegas o compañeros de trabajo, jefes o supervisores o bien personal subordinado). Al acoso o asedio remiten los términos en inglés de mobbing y de bullying, utilizados, unas veces, como sinónimos e intercambiables y otras con significados diferenciados, refiriéndose el mobbing a la agresión desarrollada por un grupo y el bullying, a la agresión protagonizada por un solo agente. Por asedio o acoso sexual en el trabajo, se entiende toda acción persistente de naturaleza sexual desarrollada en el marco organizacional y dirigida a una persona que no la desea, que la rechaza, para quien resulta ofensiva, humillante, hostil, degradante e intimidatoria y a quien deteriora las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral, generándole un daño físico, psicológico y social, además de un perjuicio moral y profesional. Por otra parte, el asedio o acoso moral en el trabajo es una forma específica de maltrato psicológico que acontece dentro de una organización adoptando la forma de una conducta hostil, destructiva, vejatoria y persistente que no comporta agresión física manifiesta, sino latente y sutil, y que puede adoptar multiplicidad de apariencias (aislamiento, incomunicación, descalificación, amenaza, intimidación, asedio moral, etc.), según las personas, culturas, organizaciones y tipos de relaciones implicadas<sup>4</sup>.

La violencia en el trabajo remite a cualquier tipo de incidente (singular o en serie) en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en

---

<sup>4</sup> Estas definiciones fueron elaboradas por un grupo de investigadores en el tema: Blanch, J. M. & Cervantes, G (2015). Blanch, J.M.; & Cervantes, G. (2012). Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013)

circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar, o en su seguridad, valor y dignidad personales.

A pesar de que también una persona ajena a la organización (third-party<sup>5</sup>) puede participar en situaciones de acoso sexual o moral, habitualmente, la palabra violencia es utilizada para referirse a procesos en que el agente agresor es un tercero externo, (consumidor, cliente, paciente, alumno, y similares), reservándose la expresión acoso (harassment), para referirse a dos modalidades específicas de violencia consideradas como asuntos internos de las organizaciones: el acoso sexual y el acoso moral. Así, pues, sin excluir que la violencia ocupacional externa, pueda incluir componentes sexuales o sexistas, la etiqueta acoso sexual en el trabajo remite propiamente a una acción persistente de naturaleza sexual desarrollada en el marco organizacional y dirigida a una persona que no la desea, que la rechaza, para quien resulta ofensiva, humillante, hostil, degradante intimidatoria y a quien deteriora las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral, generándole un daño físico, psicológico y social, además de un perjuicio moral y profesional.

En los últimos tiempos, movimientos de sensibilización, concienciación y movilización social han contribuido decisivamente a la visibilización y problematización de las múltiples modalidades de maltrato laboral como cuestiones graves, urgentes, públicas y relevantes desde los puntos de vista social, político, jurídico, cultural, económico, organizacional y psicológico.

Hace ya unos lustros, en un estudio promovido por la Oficina Internacional del Trabajo, Chappell y Di Martino (1998) señalaron una tendencia contemporánea global al incremento de la violencia en los centros de trabajo, proceso ratificado por EU-OSHA (2011)<sup>6</sup>, especialmente la violencia verbal.

---

<sup>5</sup> Ajeno a la organización o tercero.

<sup>6</sup> Estas definiciones fueron elaboradas por un grupo de investigadores en el tema: Blanch, J. M. & Cervantes, G (2015). Blanch, J.M.; & Cervantes, G. (2012). Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013).

### 5.2.2 Violencia Interpersonal

Por una parte, la violencia interpersonal deja un impacto en las personas “victimizadas” en forma de daño, dolor y perjuicio en general y, eventualmente, de síndrome de estrés postraumático (Einarsen et al., 2003), todo ello acompañado de un aumento significativo de síntomas en varios niveles:

- Fisiológicos (disfunciones gastrointestinales, respiratorias y cardiovasculares, cefaleas, fatiga crónica, insomnio o hipersomnia, dolores y trastornos músculo- esqueléticos, etc.)
- Emocionales (malestar, insatisfacción, ansiedad, estrés, irritabilidad, depresión, pena, tristeza, sentimientos de inseguridad, indefensión, impotencia, frustración, miedo, vergüenza, culpabilidad, desconfianza, soledad, e injusticia percibida, pesimismo y desmoralización profesional, etc.)
- Cognitivos (perplejidad, confusión, desorientación, dificultades en la atención, la memoria y la planificación de las tareas cotidianas y laborales, dificultades de atención, memoria, concentración en la tarea, planificación y ejecución de actividades, etc.)
- Conductuales (actitudes de absentismo laboral y bajas efectivas por enfermedad, retrasos, peticiones de permiso, de traslado, de rotación y de excedencia, cambio de trabajo, jubilación anticipada, abandono de la organización, del trabajo o de la profesión, propensión al abuso de psicofármacos, tabaco, alcohol u otras drogas, y, en casos extremos, tendencia al suicidio).
- Psicosociales (retraimiento, incomunicación, trato despersonalizado a clientes y colegas de trabajo, abdicación de responsabilidades profesionales, etc.).

- Laborales (descenso significativo de motivación para el trabajo, de la implicación con la organización, de la autoestima profesional, del rendimiento profesional, de la calidad del trato con clientes y usuarios, etc.

La mayoría de los informes presentan el apoyo social (horizontal y vertical) como el principal factor moderador de los efectos detectados. Para la Agencia Europea, las consecuencias psicológicas (que a veces se manifiestan a medio plazo) pueden ser incluso más graves que las heridas físicas (EU OSHA, 2011).

También hace eco este informe del impacto de la violencia ocupacional de terceros en los compañeros de trabajo de la víctima directa, que han sido simples observadores o testigos del incidente violento. Según Vartia (2001), los simples testigos de violencia en el lugar de trabajo reportan mayores niveles de estrés que otros trabajadores que no lo han sido.

Coinciden en identificar una cascada de efectos: disminución de la eficacia y de la eficiencia, de la productividad y de la competitividad organizacionales, déficit de la calidad de los productos y servicios y deterioro de la imagen de la organización derivados, a su vez del aumento del absentismo y de las bajas por enfermedad, de la rotación y de la accidentalidad laborales, de la crisis o ruptura del contrato psicológico, del deterioro de la motivación y de la implicación laborales, así como del rendimiento profesional. Todo ello acompañado de una disminución de la satisfacción de usuarios, clientes y profesionales, de un aumento de las quejas, reclamaciones y litigios, de la crispación y la conflictividad laborales y de un deterioro del clima social y de la calidad de vida laboral en el centro de trabajo.

### **5.2.3 Prevención Primaria<sup>7</sup>**

Entre las principales medidas de prevención primaria propuestas y adoptadas, se desarrollan tres niveles principales:

---

<sup>7</sup> Estas definiciones fueron elaboradas por un grupo de investigadores en el tema: Blanch, J. M. & Cervantes, G (2015). Blanch, J.M.; & Cervantes, G. (2012). Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013).

## **Organizacional**

Cambiando el modo convencional de pensar y, por tanto, de actuar ante la problemática de la violencia en el lugar de trabajo: trasladando al mismo núcleo de la organización la responsabilidad de la prevención del mismo, considerándolo un “problema organizacional” que solo puede tener una “solución organizacional”. Una de las ideas-fuerza en este sentido es la de que, aunque la violencia ocupacional se manifiesta en la dimensión de las relaciones interindividuales, constituye a menudo un ejemplo de “mala práctica organizacional”. Por ello, Salin (2008; 2009) presenta la prevención de la violencia ocupacional como un desafío para la gestión de recursos humanos. Desde este nuevo punto de vista se impulsa la creación de observatorios interdisciplinarios de violencia ocupacional, registro sistemático y periódico de incidentes de violencia, dispositivos de detección precoz, de intervención en crisis, de tratamiento paliativo y, sobre todo, de prevención primaria.

Todo ello comporta para cada organización una atención específica a la estructura material del entorno de trabajo mediante el refuerzo de los propios sistemas seguridad y de alarma, de las barreras de protección y del personal de vigilancia. Otro apartado relevante es el referido al diseño del espacio físico de trabajo y de las interacciones profesionales, de sus vías de acceso y de salida, de los espacios interiores y del mobiliario e instrumental de los mismos. Ello exige tomar en consideración aspectos ecológicos como los medios de ventilación y de control de la temperatura ambiente, la confortabilidad de los asientos de las salas de espera y el tamaño de las mismas, los niveles de ruido; el color, la luz y la decoración, la calidad de las instalaciones de aseo, etc.

Por otra parte, la prevención proactiva comporta la transformación de aspectos cruciales de la cultura organizacional, del estilo de gestión y de las prácticas de liderazgo. También exige innovaciones en forma, mejora de los sistemas de información y comunicación desde la organización hacia los destinatarios de sus productos o servicios (clientes, pacientes, etc.), de protocolos de conducta anti violencia o de cláusulas al respecto en la negociación colectiva, de acuerdos sobre calidad de vida laboral y sobre clima social, de actividades de sensibilización e

información, de formación de especialistas en evaluación y prevención de riesgos psicosociales, en gestión de conflictos y en la promoción de conductas saludables en el entorno de trabajo.

### **Individual**

Mediante campañas de sensibilización, información, formación y capacitación del personal empleado, así como del directivo, del que realiza funciones sindicales, del encargado del desarrollo de los recursos humanos, del ocupado en la seguridad e higiene, etc. Entre los contenidos formativos se destacan las competencias en relaciones interpersonales y en comunicación efectiva con clientes y con público en general, así como en técnicas de reconocimiento y de control de factores y circunstancias de riesgo de un incidente de violencia y en desactivación de conductas agresivas.

### **Sociopolítico y jurídico**

Desarrollando y actualizando un marco legal adecuado y suficiente que funcione como factor preventivo de carácter disuasorio; y también a través de la promoción de valores y prácticas como el civismo activo, el capital social, las redes de solidaridad y el apoyo mutuo; así como la prosocialidad en general. Paralelamente, en el plano institucional, se promueve la tolerancia cero, en una línea similar a lo ya más implantada en los ámbitos del maltrato infantil y de la violencia de género.

Como toda forma de violencia interpersonal, la ocupacional se constituye en una acción hostil, consciente y deliberada, practicada por la instancia agresora con la actitud y la intención de causar en la agredida algún tipo de daño, perjuicio, lesión o sufrimiento (físico, psíquico, moral, sexual, profesional, económico, social, jurídico o laboral). Según un informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2011), que ofrece una panorámica europea (a European Picture) de la Violencia y del Acoso en el Lugar del Trabajo (Workplace Violence and Harassment).

En términos generales, por violencia en el trabajo se entiende cualquier tipo de incidente en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar, o en su seguridad, valor y dignidad personales. La que se realiza específicamente contra profesionales de la salud en su lugar de trabajo (workplace violence against health care workers)

Violencia sexual, entendida como toda acción que fuerza a otra persona en contra de su voluntad a someterse a actividades sexuales, que van desde la mirada insinuante hasta la violación (Horikian, 2014).

La violencia física se evidencia en las calles, comúnmente en la televisión y en el cine con la presencia de actos como golpes y heridas.

La violencia psicológica se da por amenazas, insultos, gritos, etc., cuya finalidad es someter.

La OMS propone una clasificación que divide a la violencia en tres categorías generales, según las características de los que cometen el acto de violencia: la violencia auto infligida, la violencia interpersonal/comunitaria y la violencia colectiva.

La violencia auto infligida comprende el comportamiento suicida y las autolesiones. El primero incluye pensamientos suicidas, intentos de suicidio y suicidio consumado, el auto maltrato incluye actos como la automutilación.

Mientras que la violencia interpersonal se divide en dos subcategorías:

- Violencia familiar y/o de pareja: esto es, la violencia que se produce sobre todo entre los miembros de la familia o de la pareja, y que por lo general, aunque no siempre, sucede en el hogar. Se incluyen aquí el maltrato de los menores, la violencia contra la pareja y el maltrato de las personas mayores.

- **Violencia comunitaria:** es la que se produce entre personas que no guardan parentesco y que pueden conocerse o no, y sucede por lo general fuera del hogar. Esta abarca la violencia de patotas, los actos fortuitos de violencia, la violación o ataque sexual por parte de extraños y la violencia en establecimientos como escuelas, lugares de trabajo, prisiones y hogares de ancianos.

La violencia colectiva se subdivide en violencia social, violencia política y violencia económica. A diferencia de las otras dos categorías generales, las subcategorías de la violencia colectiva indican los posibles motivos de la violencia cometida por grupos más grandes de individuos o por el Estado.

La violencia social es aquella infligida para promover intereses sociales sectoriales incluye, por ejemplo, los actos delictivos de odio cometidos por grupos organizados y la violencia de masas.

La violencia política incluye la guerra y otros conflictos violentos afines, la violencia del Estado y actos similares llevados a cabo por grupos más grandes.

La violencia económica comprende los ataques por parte de grupos motivados por el afán de lucro, tales como los llevados a cabo con la finalidad de trastornar las actividades económicas, negar el acceso a servicios esenciales o crear división económica y fragmentación.

La violencia se ha considerado para algunos autores como un instinto que se transmite genéticamente y que aparece en todos los individuos para otros es más bien un comportamiento aprendido y determinado por factores biológicos psicológicos y sociales y digamos reforzado, pero en si es difícil explicar sus causas.

Para Whittington (1994), la violencia es un comportamiento humano altamente complejo, determinado por factores biológicos, psicológicos y sociales actuando tanto de manera conjunta como separados. Esto trae, el modelo de Blenchar y Blanchard (1984), denominado modelo de cálculo emocional y que postula la existencia de mecanismos

innatos en la base de la agresión. Este cálculo emocional, de cada situación implica que se dedique un tiempo a la evaluación, el control observacional y la reevaluación de la situación, sobre todo en los seres humanos (Horikian, 2014, p. 13).

Otra forma de explicar la violencia, es debido a situaciones que se presentan en los seres humanos causadas por los diferentes acontecimientos que se presentan y causan frustración, como es la situación económica, la falta de ocupación, la ambición descontrolada, el fallecimiento de alguien, la separación y un sin número de situaciones que pueden generar estados de descontrol y terminan con la violencia.

La Teoría de la frustración-agresión, formulada por Dollard en 1939, afirmaba que cualquier acontecimiento frustrante lleva a una agresión. Berkowitz (1983), la define como “sentimiento displacentero provocado por condiciones aversivas”. Al enfrentarse la persona a una experiencia aversiva, se desencadena una serie de emociones y respuestas expresivo-motoras. La reacción inicial a la frustración es afectiva, y el resultado final es la agresión.

Según la OMS (2006), cada año mueren 1,6 millones de personas debido a la violencia; varios millones sufren lesiones y problemas físicos, sexuales, reproductivos y mentales. La violencia se ha convertido en una de las principales causas de muerte de las personas de 15 a 44 años (Chapell y Di Martino, 2000). La violencia es también generadora de trastornos psicológicos y daños físicos que limitan la funcionalidad de la persona (Rubenstein, 1988), con importantes consecuencias para los individuos y para la sociedad en general. (Horikian, 2014, pp. 14-15).

#### **5.2.4 La violencia en el ámbito laboral**

La violencia en el ámbito ocupacional ha estado presente, explicarlo es muy difícil pero se puede observar que es un problema universal, al mismo tiempo que ha crecido de acuerdo a los estadísticas de la organización mundial de la salud en cuanto a la violencia a nivel general, que en muchos casos la violencia ocupacional pasa desapercibida debido a muchos factores uno de

ellos es la discreción o mesura del funcionario pero que logra producir mucho daño, pues está atenta contra la dignidad y los derechos de los trabajadores que se ven maltratados. según la Organización Mundial de la Salud: “todos aquellos incidentes los cuales las personas son objeto de maltrato, amenazas o bien ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, con la implicación de la amenaza explícita o implícita de su seguridad, bienestar o salud” (OMS, 2000).

... según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la violencia laboral es “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”.

La OIT adopto algunos convenios sobre la protección de los trabajadores y la dignidad en el trabajo. En 2004, fue publicado el Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre la violencia en el trabajo en el sector servicios y medidas para combatir este fenómeno, que aborda la difusión y la gravedad de los actos de violencia en el sector de servicios y en la industria.

La violencia en el lugar de trabajo puede ser interna, esto es, la que tiene lugar entre los trabajadores, o externa, la que tiene lugar entre trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

En la práctica, se pueden incluir una amplia gama de comportamientos, a menudo en formas continuas y superpuestas, en el listado se detallan los comportamientos más comunes de agresión. (Horikian, 2014, p. 17).

### **Listado de comportamientos**

Ejemplos de comportamientos violentos en el lugar de trabajo (Horikian, 2014, pp. 17-18).

- Ataque Victimización
- Lesiones Intimidación
- Golpes Mensajes ofensivos

- Comportamiento hostil Actitudes agresivas
- Aislar Lenguaje soez
- Acoso sexual y/o racista Insultos
- Coacciones Amenazas
- Acoso psicológico Desprecio
- Desautorización Agresiones físicas
- Piropos obscenos Gritos
- Mirada insinuante Contacto físico o roces innecesarios
- Atropellos Lesiones con armas de fuego
- Humillación Lesiones con arma blanca
- Sarcasmos Burlas
- Descalificación Llamado de atención en público
- Ridiculización Acoso racista

Suele manifestarse a través del maltrato verbal, recurrente, acoso sexual o la agresión física, se puede definir con las siguientes categorías: Externa e interna.

### **5.3 El Trabajo**

El mundo del trabajo tiene una relación directa con la mirada a las lógicas sociales. Es por eso que desde los inicios de la sociología esta dimensión está siempre presente.

Durkheim (1967) explicita el estado de anomía jurídica y moral de la vida económica, como objeto de su libro “La División del Trabajo Social”.

En cuanto a la cuestión originaria de este trabajo, es la de las relaciones de la personalidad individual y la solidaridad social. Como ocurre que, al mismo tiempo que se vuelve más autónomo, el individuo depende a la vez más estrechamente de la sociedad. ¿Cómo puede ser a la vez más personal y más solidario? Pues es indiscutible

que estos dos movimientos, tan contradictorios como parecen, se dan paralelamente. Tal es el problema que nos hemos planteado. Nos pareció que lo que se resolvía esta aparente antinomia es una transformación de la solidaridad social, debida al desarrollo más considerable de la división del trabajo. (pp. 37-38) (citado por Guzmán, 1990, 14).

En la sociedad moderna se basa en dos procesos: el fortalecimiento de la autonomía individual o de la personalidad y el fortalecimiento de la sociedad como un todo. Esto se logra según la división del trabajo:

Gracias a la Solidaridad y Cohesión del conjunto vinculando a los individuos con la sociedad Pero donde falla la división del trabajo estos dos procesos son fuente de conflicto y violencia. Esto se examina en las formas patológicas de la división del trabajo, donde considero que se encuentra la teoría. (Guzmán, 1990, p. 14).

Una primera forma patológica la muestra por el desarrollo de una división del trabajo acentuada, que no está acompañada por la normatividad que le debe corresponder a las diferentes unidades, producto de la división del trabajo y a las interacciones entre ellas.

En la opinión de Durkheim no es posible que cada interacción de lugar, cada vez que se lleva a cabo, a un debate sobre las obligaciones mutuas. Se requiere pautar las relaciones producto de la división del trabajo. En palabras de Durkheim (1967), citado por Guzmán (1990):

... si la división del trabajo no produce la solidaridad, es porque las relaciones de los órganos no están reglamentadas, es porque están en un estado de anomia. (p. 313). Aquí se desarrolla una primera connotación del importante concepto de anomia: la de falta de reglamentación y sus consecuencias en las conductas individuales. (p. 14)

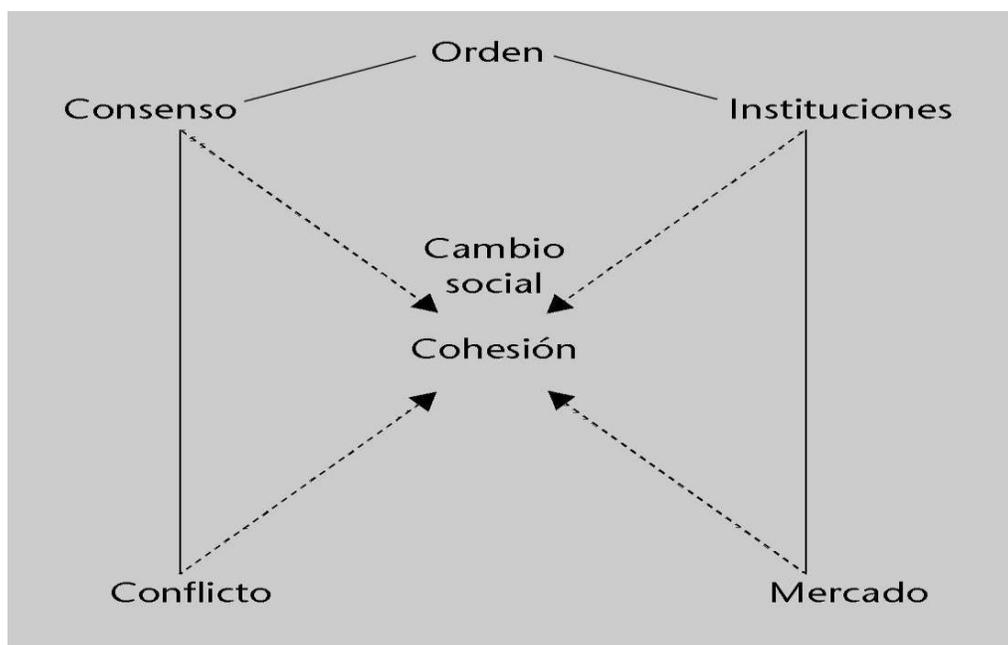
Teniendo estos dos grandes personajes, se encuentra el sentido a la violencia, como ese fenómeno que socialmente ha acompañado a la civilización, y se constituye en un reto para los profesionales del Talento Humano en la modernización para encontrar los modelos

administrativos y hacer frente para evitar las injusticias que pueda atentar contra los seres humanos en el mundo del trabajado.

#### 5.4 Teoría sociológica de las relaciones laborales (Artiles, s.f, pp. 151-156)

La teoría sociológica de las relaciones laborales se nutre de las corrientes generales de esta disciplina, como son el funcionalismo, el estructural-funcionalismo, el marxismo y el interaccionismo. A partir de estas teorías generales se han desarrollado las que se pueden denominar teorías de alcance medio aplicadas al campo específico de las relaciones laborales.

Hoy existe un corpus de teoría clásica de las relaciones laborales en el que se puede identificar dos líneas o ejes centrales, que recorre y resume el debate sostenido a lo largo del siglo XX.



Gráfica 2. Ejes del debate teórico Relaciones Laborales

Fuente: Artiles, A. M. (s.f), pp.151-156.

-La primera línea trata de explicar la cuestión del orden, las relaciones de conflicto y consenso en las relaciones laborales.

Los primeros sociólogos trataron de dar respuestas generales y globales de la sociedad (Compte, Spencer, Marx, Durkheim, Weber y otros autores), intentaban buscar las causas de las leyes que presiden el orden lógico del progreso de la humanidad, así como buscar el nuevo orden socioeconómico del capitalismo. Este nuevo orden ha estado asociado a los problemas de la desigualdad, de la cohesión social y del reconocimiento del conflicto de interés y del conflicto político.

- La segunda línea viene marcada por el debate teórico sobre las relaciones entre instituciones sociales, cohesión social y mercado laboral. Esta línea trata de discutir el papel que tienen la economía y el mercado en el seno de la sociedad.

Desde la sociología de las relaciones laborales se ha venido generando una crítica a la idea del mercado como principio autorregulador, idea sostenida por la economía clásica.

Las teorías específicas sobre las relaciones laborales se han construido mediante un diálogo con otras especialidades de la propia sociología, como es el caso de la sociología industrial y de la empresa, la sociología de las organizaciones, la sociología económica y la sociología del trabajo.

## **El concepto de relaciones laborales**

La expresión relaciones laborales se utiliza habitualmente para designar las prácticas y las reglas que estructuran las relaciones entre los asalariados, los empresarios y el Estado en diferentes ámbitos.

### **5.4.1 Breve perspectiva histórica de las relaciones laborales y desarrollo de las teorías**

El hecho singular más relevante del debate, es que la teoría sociológica de las relaciones laborales ha estado sujeta, por un lado, al dominio de las teorías del conflicto y las teorías del

consenso, así como a la cuestión del orden social. Estas tres cuestiones, orden, conflicto y consenso, han ocupado un lugar muy importante en las primeras etapas del desarrollo de esta materia. Y, por otro lado, las teorías han estado marcadas por una crítica al paradigma económico clásico, que ha considerado el mercado de trabajo como otro cualquiera, olvidando el papel de las instituciones sociales. La crítica de la sociología se distingue por subrayar la importancia que tienen las instituciones sociales en la actividad económica y laboral (Artiles, s.f, pp. 151-156).

Tabla 2. Etapas de las relaciones Laborales

<b>Orígenes de los sistemas de relaciones laborales</b> 1870-1914	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapa del capitalismo salvaje.</li> <li>• Disolución de las instituciones de solidaridad tradicional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En este periodo se sitúa la obra de los autores clásicos de la sociología (Marx, Durkheim, Weber).</li> </ul>
<b>Periodo de entreguerras</b> 1919- 1939	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emergencia del tripartismo y reconocimiento del derecho de negociación en algunos países.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emergencia de una teoría específica (escuela de Oxford, escuela de Wisconsin, escuela de relaciones humanas).</li> </ul>
<b>Periodo de posguerra</b> 1950 en adelante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fordismo: expansión de la producción y consumo de masas.</li> <li>• Institucionalización de las relaciones laborales.</li> <li>• Extensión de los derechos de ciudadanía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación de la teoría de las relaciones laborales: sistema de relaciones laborales; neofuncionalismo; neomarxismo; neocorporatismo e interaccionismo.</li> </ul>

Fuente: Artiles, A. M. (s.f), pp.151-156.

El trabajo dignifica, se constituye en la forma más importante de dar a conocer las actitudes y aptitudes, dones, cualidades, relaciones sociales, relaciones humanas y un sinnúmero de condiciones que ponen al ser humano en cierto rango de vida que es generalmente ganado por los estudios o condiciones sociales de la persona en su entorno.

Cuando no se cuenta con las condiciones necesarias para ejercer un buen trabajo y se presentan obstáculos que deterioran el fin óptimo del trabajo en un ser humano, se pueden presentar fenómenos como la enajenación que sería una afectación al direccionamiento de nuestro compromiso, alterando en si la disposición al cumplimiento del mismo.

Es importante dar una mirada a la idea de enajenación respecto al trabajo en estos tres puntos (concepto de trabajo en Marcus, Rubén Jaramillo, 2003, p. 134).

En primer lugar, la enajenación respecto al producto del trabajo que se enfrenta al trabajador como algo extraño porque no le pertenece al él sino al capital; en segundo lugar, se produce una enajenación respecto del producto, esta lo es igualmente respecto de la actividad del trabajador y, en tercer lugar, respecto de la condición humana misma.

Marx (1970, p. 102), define cuatro aspectos en el trabajo que son: ( en la Producción- en el goce – en la alegría de ser el mediador entre tú y la especie y por ultimo producido la manifestación directa de tu vida ) y lo redefine Jurado (s.f) en Organizaciones Hechos Sociales como “Trabajar es la esencia de ser humano, es participar en la obra creadora que humaniza y socializa, es trascender como especie, es construir historia y sobre todo es posibilitar espacios de desarrollo para otros” (p. 5), ilustran la dimensión del trabajo por su gran importancia, exaltando la condición de ser humano y llevándolo a un estado digno que permite tener un nivel de vida de calidad que es el resultado de la contraprestación del esfuerzo.

Dentro del trabajo se encuentran categorías que lo hacen más significativo en la búsqueda razonable de condiciones, cualidades y destrezas, así mismo se debe dar la aplicación del ser, pensar y hacer, cuyo objetivo es que se alcance un equilibrio en el trabajo y otras actividades que permiten lograr en el ser humano, una integración óptima con el entorno psicosocial- familiar y del sitio de trabajo, produciendo en todos ellas resultados de bienestar y armonía a nivel del Ser Humano en el trabajo.

El trabajo constituye un gran aliado con la búsqueda de sentido, haciendo alusión a la oportunidad de encontrar el medio y las personas con muchas cualidades que dan la ocasión de aprender, enseñar, compartir y al final de cuentas son parte del engranaje de la convivencia.

Cada vez que se llega a la destreza, hay más acercamiento a la estabilidad emocional que da el ser útil, que es fin del proceso evolutivo frente al trabajo, llegando a desarrollar, más herramientas para hacer frente a la evolución de la tecnología.

Lo anterior, da la posibilidad de vivir con mayor estabilidad dentro y fuera del trabajo, es fundamental para que la empresa llegue a resultados de eficiencia, eficacia y efectividad y, desde las personas, se alcance el desarrollo óptimo del trabajo.

Hay fenómenos dentro del trabajo que no permiten esa evolución, esos fenómenos hacen que el entorno del trabajo se vea oscurecido y traumatizado hacia el logro de los objetivos que veníamos figurando, se puede llamar Violencia en el trabajo, el Ser Psicosocial está prácticamente obligado a estar allí, sin un sentido y cuáles pueden ser las causas; una de ellas es la desilusión, “cada uno de nosotros vivimos ilusionados dándole el sentido a nuestra existencia” ese fenómeno se puede encontrar fácilmente en las relaciones y emociones que se tengan en el trabajo.

La violencia siempre ha estado presente en el trabajo; no obstante, las actuales condiciones laborales le han dado a este fenómeno un papel más determinante. Factores como el aumento de contratos precarios y temporales, la subcontratación, las maquilas, el incremento de horarios de labores, la reducción de salarios y la migración de la fuerza de trabajo en busca de oportunidades laborales, son solo algunos ejemplos. Sumado a esto, las transformaciones culturales, sociales, políticas y económicas, hacen de la violencia en el trabajo un problema que requiere atención. (Carvajal y Dávila, 2013, p. 2)

Además, se pueden encontrar otras formas de violencia en el trabajo y otras actividades de la vida como son el acoso laboral o el mobbing -Burnout y el bullying:

Es una conducta de persecución y agresión física, psicológica, o moral que comparte un estudiante sobre otro con desequilibrio de poder y de manera reiterada (Fernández y Palomero, 2001, p. 26).

El síndrome de Burnout señalado por diferentes autores como agotamiento, identificándose en el diccionario Larouse como “ estado de cansancio extremo”, que tiene que ver con la parte emocional y psicológica de los trabajadores, en una segunda etapa se puede mostrar la despersonalización / Cinismo que se puede describir en el trato de las personas como si fueran

cosas y en una tercera descripción la baja realización; en el año 1998 los psicólogos y estudiosos sociales pretenden hacer un análisis del Burnout, partiendo de la relación de las circunstancias adversas con las fortalezas o circunstancias positivas, en su análisis estadístico no permite que el trabajador se sitúe en extremos, pretendiendo que no se afecte en la salud a nivel psicológico como físico y que encuentre en el trabajo la realización personal .

Se puede observar que el concepto de violencia va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que son padecidas por la víctima.

Las consecuencias del mobbing pueden ser de distinta naturaleza y afectar a varios ámbitos. Sus consecuencias son muy próximas a la patología originada por el estrés, pero con una especial incidencia de la patología de tipo social (González, 2000). Así, de acuerdo con Piñuel y Zabala (2001), “causa enormes sufrimientos a las personas que lo padecen y merma la competitividad potencial de las empresas” (p. 51).

Según Shuster (1996), citado por González (2000), es una de las experiencias más devastadoras que puede sufrir el ser humano en situaciones sociales ordinarias, ya que se trata de: “ser objeto de agresión por los miembros del propio grupo social”.

Esas actuaciones generan actitudes violentas, debido a los mecanismos de defensa que se tienen, pues la mayoría de nosotros, no contamos con una formación en los sentimientos que pueda guiar o enfocar en mejorar la situación, hablaríamos de inteligencia emocional.

Se puede encontrar en las diferentes actividades a nivel laboral, social, académico, formas de agredir, ya sea, a nivel de acoso laboral (mobbing) (que puede ser agresión física, Acoso sexual, Acoso psicológico), a nivel de (Boling) que puede ser Psicológica y llegar a la agresión física, hay otro tipo de violencia que se puede generar por lucha de poderes, por un enfoque, política mal dirigida con pensamientos agresivo hacia los trabajadores, por sentimientos descontrolados que generan encontrones violentos.

Otras situaciones que generan violencia por comportamientos de unos que afectan a los otros que pueden ser el licor, las drogas, el ruido, vocabulario no adecuado.

También se puede hablar de violencia al no querer hacer lo que el uno, quiera que haga el otro, por un gusto que no se contempla como una actividad o una meta dentro de la organización.

#### **5.4.2 Violencia Ocupacional en Servicios de Atención al Cliente**

Para prestar un servicio de calidad hoy en día necesariamente se tiene que pensar en el cliente; este espera dar solución a una necesidad y lo hace a través de un proveedor; se puede pensar entonces que este medio de solucionar y satisfacer al cliente tiene un sinnúmero de posibles alternativas, buenas y malas correspondientes ambas partes; pienso entonces que lo más importante es el cumplimiento a lo pactado (lo ofrecido y lo pagado sin incurrir en desventajas que afectan a uno de los dos), es importante tener una buena comunicación para saber que se quiere y que se ofrece, así mismo en estas alternativas al no tenerse el equilibrio se puede llegar a entrar en violencia que perjudica internamente y externamente a las empresas, pero hay un actor que da la cara en la empresa llamado servidor de atención al cliente, que en muchas ocasiones es afectado por agresiones físicas y psicológicas tanto por los clientes como por los proveedores.

#### **5.4.3 Servicio al cliente (Calderón, 2002)**

En mirada hacia la violencia ocupacional elementos desde las teorías de Servicio al Cliente se vuelven fundamentales.

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

Las personas de servicios de atención al cliente pueden presentar más problemas de violencia ocupacional, que muchos otros tipos de trabajadores que están concentrados en una actividad interna, debido a la dualidad de su servicio.

La violencia a la que puede estar expuesta, es a la no conformidad del cliente, como de las otras áreas de la empresa, podemos dar algunos ejemplos de personas que están en este trabajo que trae tantas alegrías como sinsabores:

Las oficinas de Atención al cliente de las empresas del sector público como privado. En ellos recae las agresiones y /o elogios de los clientes debido a la respuesta y al servicio prestado, las personas responden de diferentes maneras unos con maltrato físico, psicológico o sexual.

La violencia ocupacional es una de las preocupaciones más grandes de nuestro tiempo, donde es necesario que la Gerencia del Talento Humano se fortalezca y pretenda que las personas que trabajan en las organizaciones, sus familias y los clientes, logren un clima de armonía; que las grandes metas, su visión y misión sean logradas cumpliendo con los modelos gestión del talento humano y los métodos pertinentes que permitan radicar la Violencia ocupacional para que se detenga la destrucción, aniquilamiento o enfermedad de los seres humanos en el mundo del trabajo.

Esta investigación quiere mostrar de forma transversal los inconvenientes que se generan con la violencia en cualquier puesto de trabajo y su implicación en la vida de las personas y sus familias, lo que a pensamiento de los gerentes de talento humano es evitar todo lo que lleve al desgaste injustificado de los funcionarios y donde se quiere llegar, es el perfecto desempeño en su puesto de trabajo, con garantías de seguridad que alienten a un bien estar o buen vivir, mostrando sus dones y fortalezas al servicio de los demás sin presiones injustificadas y cadenas que le hagan perder su fin óptimo.

La Gerencia del Talento Humano al mismo tiempo se focaliza en encontrar la empresa óptima con personas inigualables, que desde su interior se vea esa correspondencia con las

políticas de las mismas, y que las personas sean diferenciadas de los objetos y de las cosas, situados en el puesto y posición que le corresponde siempre partiendo de los objetivos financieros y económicos que tiene la empresa y logrando con ella una eficacia a nivel general.

Debe corresponder a las empresas y como empleados, cumplir con lo que fue contratado y además con lealtad, sinceridad, honestidad, pues la parte ética juega uno de los factores más importantes en el desarrollo y maduración y consolidación de las empresas.

#### **5.4.4 Violencia Objetiva y Subjetiva**

La violencia es lo contrario a la estabilidad, a la tranquilidad, al estado de armonía y sosiego que podría traducirse en inestabilidad; es pues lo que causa daño, evitarla es lo más conveniente, prevenirla sería lo que permitiría llegar a un estado de armonía, pero se tiene que tener en cuenta que la violencia siempre está presente en los seres, y de alguna manera nos toca, ya sea con los conocidos o con cualquier ser del planeta.

La violencia se convierte para muchos en una estrategia de poder, causando mucho daño, pero al mismo tiempo, lucrándose de su contenido; hay grandes holocaustos o hay agresiones insignificantes analizadas a la ligera, pero todas producen deterioro a nivel del ser.

Se parte de la oposición propuesta por Žižek (2008) “Entre la violencia subjetiva y violencia objetiva. La primera es la violencia directa, la intervención del sujeto de modo activo fracturando, puntual y directamente, los lazos de convivencia establecidos por los acuerdos sociales que producen comunidad. Este tipo de violencia es percibida como contraria al orden establecido, como ruptura manifiesta, como acontecimiento puntual, como acto violento. La segunda, la violencia objetiva, es caracterizada como estructural, es la violencia pautada en las estructuras de los contratos de convivencia y que por lo tanto no es percibida (subjetivamente) como contraria al sistema”. Es entonces una forma crítica e importante de presentar la violencia.

La violencia ocupacional como toda violencia se puede presentar en diferentes situaciones incluyendo el tiempo; es percibida de modos diferentes, lo que es bueno para unos para otros es relativo; presenta diferencias significativas en las organizaciones, es diferente en la parte militar, en la estructura eclesiástica o de servicios públicos, hay diferencias en años atrás al día de hoy. Por esta razón los estudios deben encaminarse a situar a los actores de acuerdo a las creencias, geografía, política, economía y más.

Nuestro entorno geográfico y cultural permite hacer un enfoque diferencial, pues en Manizales y particularmente la Universidad de Manizales en compañía de otras Universidades de la Región, han buscado fortalecer los conceptos éticos, morales, de respeto y honestidad, hacia el ser humano, preparando a muchos profesionales en las teorías sociales y psicológicas que apuntan a generar valor agregado a las relaciones humanas y enfocándolas a la Gerencia del Talento Humano, que conducirá a la generación de estilos de vida diferentes, llevando a entender y a valorar al ser humano dentro del mundo del trabajo.

Subjetivamente se podría decir que es posible eliminar de nuestra vidas cualquier rasgo de violencia, pero a nivel objetivo tenemos que convivir con ella, tenemos que encontrar soluciones a problemas relacionados con las agresiones, y tratar de proyectarnos al mundo con las teorías que han dado resultado para encontrar soluciones a conflictos, también hay momentos que toca afrontarla porque es la única salida, pero nunca triunfa uno de los dos, la violencia es el camino en que todos pierden.

En estos momentos de la modernización, donde se dan las condiciones tecnológicas para tener una vida mejor, las ciencias sociales se han preparado para explicar, entender y relacionar los conocimientos científicos, prácticos y tecnológicos; estos avances en todos los campos del saber han permitido comprender la inmensa necesidad de avanzar en el componente más trascendental, el ser humano, quien es el actor más importante de las grandes representaciones que se han dado en este mundo.

Plantear estos grandes descubrimientos en la modernidad, la utilidad y la perfección obligan a que la cultura se vea contagiada con iguales o mejores aciertos de progreso, es tiempo que el Ser Humano, se encuentre en ambientes ideales libres de problemas de intimidación y de desgaste debido a la violencia ocupacional.

La violencia ocupacional, que absorbe, que no da tiempo para ejercer las tareas, la que esclaviza, menosprecia, obstaculiza, limita, pone en desventaja al trabajador, no debe existir hoy, donde las respuestas se encuentran en computadores, donde el trabajo se puede hacer desde diferentes lugares a la vez, donde el que decide es el hombre y no la máquina, el hombre siempre debe estar adelante que la máquina y en mejores condiciones que ella.

La Gerencia del Talento Humano se debe enfocar en reconocer los espacios, interactuar e identificar los focos de violencia ocupacional, normalizar las relaciones, instruir y capacitar en cuanto a la reglamentación, presentar proyectos organizacionales referentes a un buen clima organizacional e influir en los funcionarios al cambio de mentalidad y mejoramiento de calidad de vida.

La Secretaría de Educación de Caldas tiene una estructura con fines humanistas heredados del Ministerio de Educación Nacional, que pretende dentro de sus metas enfocarse en el bienestar de los niños, niñas y jóvenes del departamento de Caldas, focalizándose en proyectos que permitan atraer a todos los estudiantes de preescolar, primaria, básica y media a las aulas de clase. Se piensa que la forma más conveniente de cerrar las brechas sociales es mediante el estudio; cerrar las brechas sociales hace que los seres humanos se puedan interesar por dar solución a otros problemas de los cuales se adolece en todos los lugares de nuestro país; cuando la sociedad se una para eliminar la violencia se podrá alcanzar niveles altísimo de bienestar, siendo ésta la utopía más grande de los humanistas en la modernidad. Tenemos que empezar poniendo nuestro granito de arena para minimizar la violencia, que debe empezar por el cambio de cada uno de nosotros, al cambiar nosotros podemos cambiar nuestras familias, cambiando nuestras familias podremos pensar en cambiar nuestros sitios de trabajo y así hasta alcanzar el cambio de nuestro mundo.

Es necesario dentro de la comprensión del fenómeno de la violencia, el recuento histórico y el avance a nivel mundial y nacional de la normatividad que a través de la historia le ha ayudado al trabajador a ir superando las dificultades a nivel personal, familiar y comunitario, al mismo tiempo la adopción de las garantías para la prestación del servicio sin el menoscabo de la salud física y mental, presentándose entonces avances particulares a situaciones de riesgo, faltando entonces muchos progresos para alcanzar la estabilidad en el trabajo que se irán logrando en la medida que los grupos de personas influyan en esta búsqueda de mejorar las situaciones colectivas del trabajo; entendiéndose que la violencia también se hace presente cuando el trabajo se realiza en ambientes insalubres sin medidas adecuadas, los horarios mal definidos, los sueldos injustos y las garantías deficientes que no permiten tener un nivel de vida que admita atender como mínimo las necesidades básicas.

El mejoramiento de las condiciones físicas, psicológicas, sociales y laborales se ha logrado gracias a la intervención de los humanistas, que han sido los batalladores para lograr la mejora de las condiciones de los trabajadores, se ve reflejada cuando se traduce en normatividad y ésta a su vez trasciende las fronteras y se plasma en los contenidos legislativos de muchas naciones, procurando universalizar el mandamiento del amor y de respeto; pero el camino apenas empieza a transitarse, es necesario entonces la intervención de todas las disciplinas que a lo menos transversalmente se identifiquen con las teorías sociales de convivencia, respeto y buen vivir. Para reconocer el avance podemos dar un vistazo a la tesis de Zuleta (2013) de la Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería, Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo, que en su primera parte presenta los convenios de la OIT ratificados por Colombia, en una segunda parte se encuentra Leyes Nacionales del Sistema General de Riesgos Laborales (1915- 2012), y en la tercera parte se presentan los Decretos reglamentarios desde 1949, con el Decreto 3767 hasta el Decreto 4942 de 2009, en especial el Decreto Ley 1295 de 1994, con el cual se organiza por primera vez el Sistema General de Riesgos Laborales, que se puede ver en el Anexo 1.

La importancia del cuadro anterior radica en el avance que presenta la Salud y seguridad ocupacional en el país, se puede notar que ha ido abordando estrategias de organizaciones y países que han visto la necesidad de amparar al trabajador, pudiendo heredar acciones en pro de la Salud y bienestar de los trabajadores.

Permite hacer un recorrido cronológico sobre los avances a nivel normativo en el campo de la salud y bienestar en el trabajo; también se analiza que Colombia ha tomado la normatividad a nivel mundial y la ha fusionado a su propio esquema normativo, en algunos casos se presenta como un acierto, logros en el bienestar del trabajador, en otros casos se presenta como una copia al normograma interno presentando problemas a nivel de contenidos, aplicación cultural y de orden cronológico, que lo hacen inaplicable o con vacíos temáticos en el contexto modernista y en los avances tecnológicos; se hace necesario entonces una revisión más profunda en el contexto para evitar las inconsistencias en la aplicación.

## **6. METODOLOGÍA**

El diseño del estudio combina una doble aproximación: (a) cuantitativa, mediante una encuesta de autoinforme incluyendo una batería de escalas, entre las que figuran las concernientes a Condiciones de Trabajo (Blanch, Sahagún y Cervantes, 2012) y a Bienestar Laboral (Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes, 2012). El cuestionario invita además a comentar cuándo y dónde basta, sobra o falta tiempo, para hacer el propio trabajo; eventuales situaciones de conflicto ético-deontológico entre conciencia profesional y demanda organizacional; lo que se puede hacer y lo que se hace ante tales situaciones; lo mejor, lo peor, lo que mejora y lo que empeora en el entorno de trabajo y también la propia experiencia laboral. El núcleo de la información que se expone a continuación fue recogido en un estudio de campo realizado en enero de 2017 donde participaron funcionarios de la Secretaria de Educación de Caldas. Se accedió mediante muestreo de conveniencia, intencional y estratificado según criterios de sexo, edad, profesión, país, situación contractual y antigüedad (Blanch, s.f). (b) Cualitativo. Por ser un estudio de carácter mixto, en este caso para la recolección de datos de tipo cualitativo se aplicó el método inter calidad de vida laboral.

### **6.1 Tipo de estudio**

La investigación es de orden mixto, se desarrolla en tres momentos: un primer momento, de orden cuantitativo a través de una encuesta, en el cual se proyecta la identificación de la violencia laboral en la Secretaría de Educación de Caldas; a partir de esta primera fase, se asumirá una segunda fase, en la que se pretende mirar lo referente a cómo se determina lo relacionado con el sentir a nivel físico y psicológico. Un tercer momento, de orden cualitativo, refiere a las percepciones de los funcionarios a través de la entrevista que permite encontrar el sentir del funcionario y la relación con la organización referente a la V.O .

### **6.2 Diseño Metodológico**

Acorde a los momentos, la propuesta investigativa se asume como una investigación de orden descriptivo e interpretativo.

Descriptivo en cuanto es la pretensión de realizar una caracterización de los factores de violencia laboral y las dimensiones a abordar: El trabajo- la violencia.

En lo que hace al momento interpretativo se pretende evidenciar los sentidos que le subyacen a los factores psicológicos y las acciones que puedan minimizar la sintomatología.

### **6.3 Técnicas e instrumentos**

#### **Instrumentos**

Los Cuestionarios que se utilizarán hacen parte de la Batería para la Evaluación propuestos por el Doctor Josep María Blanch y un grupo de investigadores en el tema y adaptados a la Secretaría de Educación de Caldas, teniendo los mismos Ítems del año 2012.

Objetivos del Cuestionario: La caracterización del grupo informante analizando los tipos de violencia interna y externa sus consecuencias y actuaciones después del incidente, el sentir en el trabajo, las implicaciones con el entorno y por último las medidas tomadas por la empresa.

Formas: Cuestionario aplicable a los funcionarios de la SED en cualquier cargo.

La Encuesta se realizó a 40 funcionarios de la Secretaría de Educación de Caldas:

- Condiciones socio-demográficas de la población objeto de estudio
- Tipos de Violencia Interna y Externa
- Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia.
- Sentir en el Trabajo

- Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador.
- Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido.

## 7. RESULTADOS<sup>8</sup>

La Violencia Ocupacional en servicios a personas, como campo de investigación, está en construcción en Colombia. Este se presenta en las organizaciones como un fenómeno difícil de controlar debido, entre otros factores, a la naturalización que se le da desde la condición de trabajador, pero que se traduce al mismo tiempo como un generador de malestar a nivel físico, psicológico, comprometiendo en sus consecuencias a la familia, el trabajo y la sociedad.

La violencia ocupacional está presente en casi todas las organizaciones, lo más difícil es controlar todas las manifestaciones que pretendan entorpecer el buen clima laboral y que interfiera en la búsqueda de la buena productividad y en las relaciones de los servidores públicos causando daño físico o moral.

Los siguientes resultados de la encuesta nos permiten caracterizar los determinantes de la violencia ocupacional en servicios de atención al público en la Secretaría de Educación y se presentan los resultados a nivel cuantitativo como cualitativo.

### 7.1 Condiciones socio-demográficas de la población objeto de estudio

En la fase descriptiva se exponen características de tipo sociodemográfico que dan cuenta de aspectos sociales y organizacionales en el ámbito laboral de la población que es objeto del

---

<sup>8</sup> Entre los Cuestionarios utilizados en esta Tesis se encuentra:

- Blanch, Cervantes (2006-2016) Cuestionario general de violencia ocupacional.
- Blanch, Cervantes, Cantera (2008-2016) Violencia hacia el profesional de la salud, proyecto PETRO y NIV (Prevención, manejo y actuación post incidente violento).
- Blanch, Cervantes (2012- 2016) Cuestionario de evaluación impacto percibido V.O.
- Blanch, Cervantes, Fidalgo, Nogareda, Ruiz (2014- 2016). Herramienta para la evaluación de los factores de riesgo

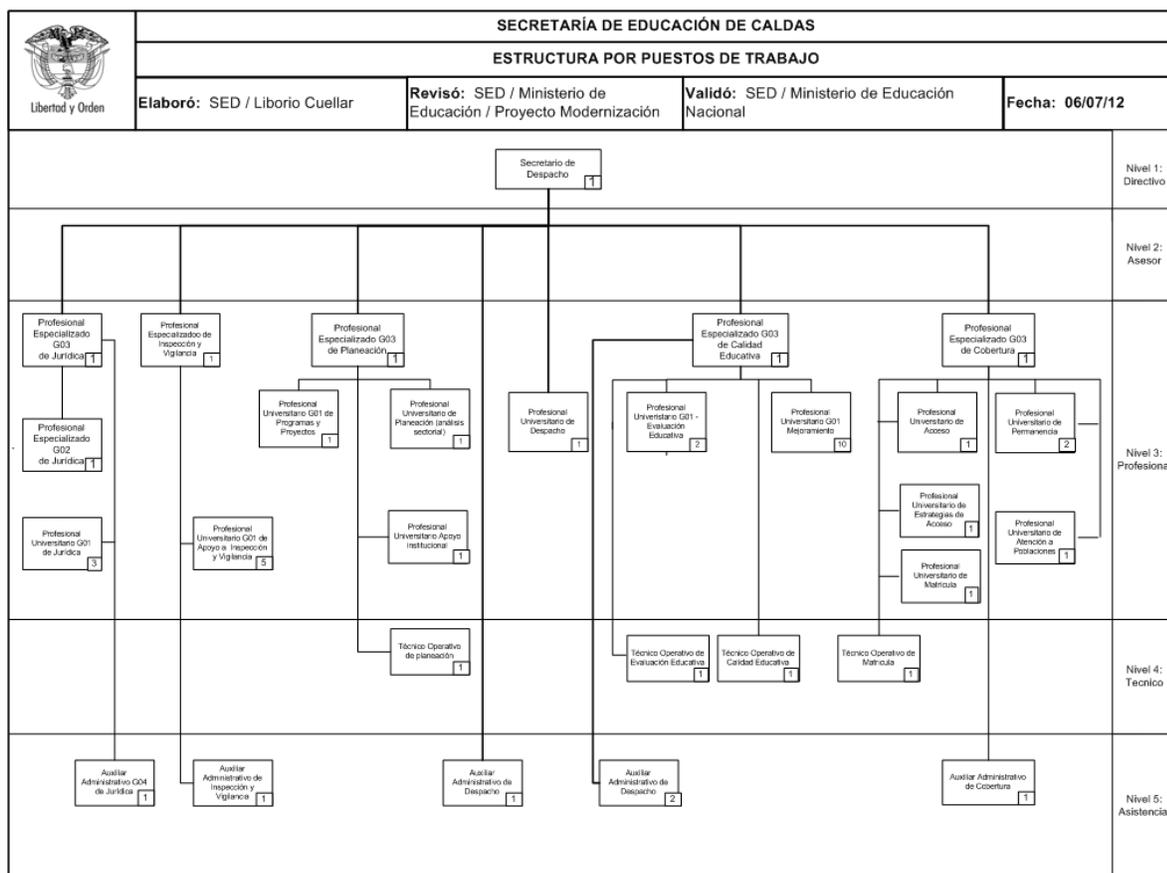
estudio, características tales como: edad de los actores sociales, condiciones en el trabajo y situación contractual.

### Organigrama Secretaría de Educación



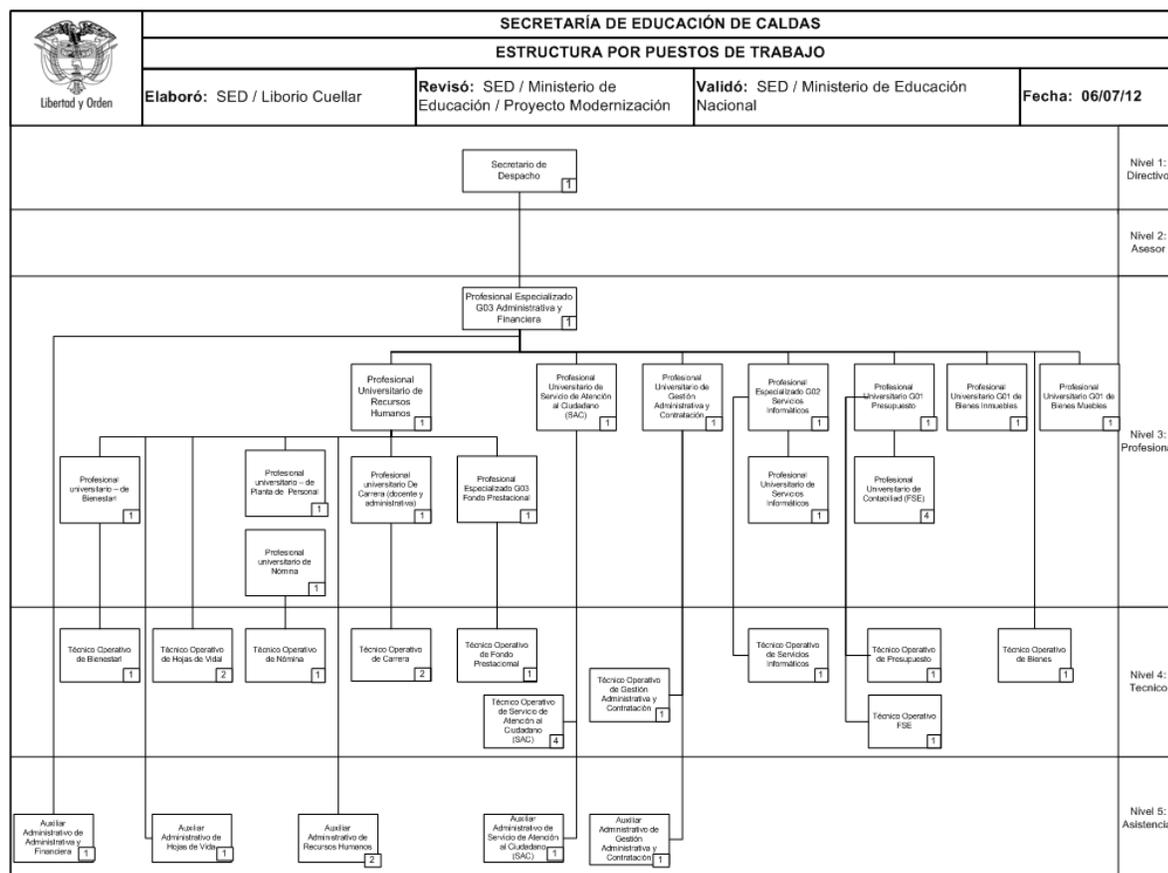
Gráfica 3. Organigrama 1 Secretaría de Educación de Caldas.

Fuente: Elaboración propia.



Gráfica 4. Organigrama 2 Secretaría de Educación de Caldas

Fuente: Secretaría de Educación de Caldas.



Gráfica 5. Organigrama 2 Secretaría de Educación de Caldas

Fuente: Secretaría de Educación de Caldas.

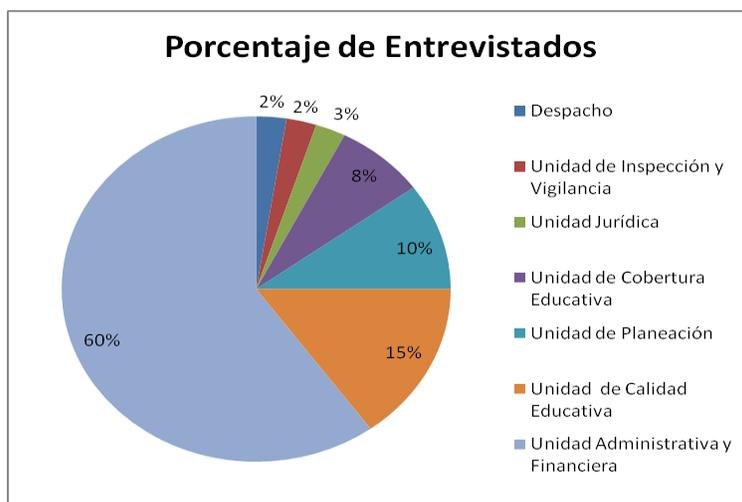
Esta estructura organizacional está compuesta por la alta dirección que corresponde al Secretario de Educación y 6 Profesionales Especializados que lideran las Unidades, en un nivel tres está compuesto por unos pocos Profesionales Especializados (tres) y varios Profesionales Universitarios (sesenta y nueve), en el otro nivel los Técnicos Operativos (quince) y en el nivel 5 los Auxiliares Administrativos (diez); la Unidad Administrativa y Financiera, posee la gran mayoría de funcionarios a su cargo y tiene los procesos: Recursos Humanos que está constituido por Bienestar, Planta, Carrera, Fondo prestacional, Nómina y Hojas de vida, los otros procesos, Atención al Ciudadano, Gestión Administrativa, Servicios Informáticos, Presupuesto y Bienes Muebles, cuya función se centra en la administración técnica y financiera de las Instituciones Educativas de Caldas.

Tabla 3. Cantidad de personas que trabajan en la Secretaría de Educación y Cantidad de personas encuestadas

Unidades de la Secretaría de Educación	Personal que trabaja	Cantidad Encuestada	Porcentaje de encuestados
Despacho	3	1	33.3%
Unidad de Inspección y Vigilancia	10	1	10%
Unidad Jurídica	6	1	16,6%
Unidad de Cobertura Educativa	12	3	25%
Unidad de Planeación	9	4	44%
Unidad de Calidad Educativa	16	6	37,5%
Unidad Administrativa y Financiera	48	24	50%
Total Funcionarios	104	40	38%

Fuente: Elaboración propia.

En el estudio se considera el 38% de la población que trabaja en la Secretaría, teniendo en cuenta diferentes dependencias y nivel jerárquico.



Gráfica 6. Porcentaje de las personas entrevistadas según el número de funcionarios que trabajan en la Secretaría de Educación de Caldas.

Fuente: Elaboración propia.

En la caracterización sobre los funcionarios de la Secretaría de Educación de Caldas se obtuvo la información de la siguiente tabla, atendiendo a las variables sexo, edad, situación laboral, estudios terminados etc.

Tabla 4. Caracterización Sociodemográfica

	<b>Descripción</b>	<b>Análisis Descriptivo</b>
2-Edades de los Entrevistados	Edades de los entrevistados el mayor número con un 40% se sitúa en las edades de 40 a 50 años.	La permanencia en la institución tiene que ver con la edad. Nos permite deducir el rango edad mayor de los servidores públicos de la Secretaría, donde se puede concluir que son personas maduras con trayectoria en el trabajo y experiencia.
3-Sexo	Sexo de las personas entrevistadas el mayor número corresponde al sexo femenino con un 62% de la población.	Como factor diferenciador se encuentra la gran cantidad de personas de sexo femenino, se presenta como un indicador de los cambios y avances a nivel social en el mundo del trabajo.
4-Años de Servicio	Describe el número de años de servicio a la entidad por el personal entrevistados (el 24% que es el mayor número de entrevistados se sitúa entre uno y cinco años de servicio)	La mayor cantidad de encuestado se encuentran en el rango menor a cinco años, lo que permite percibir sobre lo cambiante en la contratación y se puede comprobar con los rangos de edad más significativo de los funcionarios.
5- Categoría profesional	Describe el nivel según el escalafón en que se ubican los funcionarios entrevistados dentro de la Organización (el 47% que es el mayor número de entrevistados se sitúa en los Profesionales	El mayor número de encuestados se encuentran en el rango de formación intelectual en el nivel de Profesional Universitario, se percibe el interés por la formación; el funcionario busca alternativas para

	Universitarios)	hacerse más eficiente y lograr hacer frente a los cambios y avances que se presente en el puesto de trabajo.
6- Tipo de Contratación	Tipo de Contratación con la entidad, el 52% se sitúan en propiedad con los beneficios en cuanto a estabilidad y de ley, el 48% se sitúa en contratos por tiempo definido o en provisionalidad.	Contratación se sitúa casi por mitad entre carrera y provisional. Se destaca la gran cantidad de personas que logran llegar a la estabilidad de estar en carrera o propiedad, el porcentaje de más de 50% es muy significativo comparando con otras entidades públicas y privadas que poseen mayor número de contratos y provisionales.
7- Tipo de Atención	El 72% de los entrevistados atienden público en general, y un 20%, atiende puntualmente a las Instituciones Educativas y el 8%, atiende funcionarios de la Secretaría de Educación.	La mayor cantidad de funcionarios atienden personas o público. Lo que se constituye en una mayor factibilidad de riesgo para que se pueda presentar la violencia ocupacional.
<p>Nota: La Información fue solicitada mediante una encuesta electrónica a una población de 40 funcionarios de la Secretaría de Educación del Departamento de Caldas. Fuente: Sistematización propia desde los cuestionarios elaborados por J.M. Blanch y un grupo de investigadores.</p>		

Fuente: Elaboración propia.

La caracterización sociodemográfica presenta según la encuesta las siguientes particularidades:

Un gran número de funcionarios cuenta con edades entre 40 a 50 años, el porcentaje mayor por sexo es el femenino, la formación de la gran mayoría es de profesionales universitarios, la

mitad de la personas están en carrera la otra mitad es de contrato o provisionalidad, y por último, la gran mayoría lleva entre 1 y 5 años en la Secretaría.

Se destaca entonces la colaboración en un 62% del sexo femenino en el ámbito laboral existente de la Secretaría de Educación como un desarrollo o avance en el nivel del trabajo en la modernidad. La edad como otro factor diferenciador, permite analizar que es gente mayor, con experiencia y trayectoria y los años de servicios “pocos relativamente”, que se presentan como un fenómeno en la continuidad del trabajo para un porcentaje alto de funcionarios.

## **7.2 Tipos de Violencia Interna y Externa (Secretaría de Educación de Caldas)**

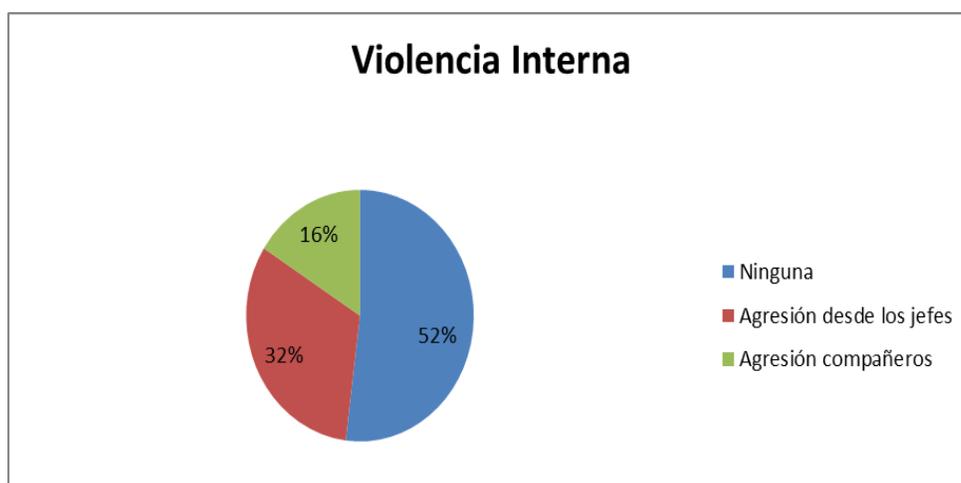
En el cual se procesaron las respuestas de los ítems cuantitativos 8, 9 , 10, 11, 12 ,13, 14, 15, 16, 17, 18, 19.

Los ítems anteriormente mencionados fueron elaborados teóricamente para ser aplicados a los actores sociales objetivo de investigación, bajo la premisa de develar aspectos como: Actuación en Situación de Riesgo, Agresión de Terceros, Al contestar que no había tenido experiencia de violencia, se preguntó de otros tipos de Agresión, Sexo de la Persona Agresora, Edad de la Persona Agresora, Reincidencia de la Agresión, Relación con el Agresor, Antecedentes propiciatorios, Fecha de la Agresión (Año), Número de Agredidos, Sitio de la Agresión, Tipo de Agresión

Por último, es necesario exponer los procedimientos llevados para la descripción de los resultados, los cuales fueron:

- Transcripción objetiva y sistematización de datos en matriz.
- Revisión detallada y categorización de elementos comunes de las respuestas tanto cualitativas como cuantitativas que puedan contribuir al alcance del objetivo de la investigación.

Se puede intuir en la gráfica el gran porcentaje de funcionarios que no presentan inconvenientes relacionados con la violencia ocupacional correspondiente al 63%. Se puede analizar que el mayor porcentaje de funcionarios no han sentido violencia o agresión desde terceros, lo que muestra que no hay riesgo alto en este sentido, permite entonces a los profesionales de bienestar actuar con el personal que ha tenido problemas de violencia para avanzar y mitigar los riesgos en los funcionarios al mismo tiempo fortalecer con medidas preventivas para evitar repeticiones y repercusiones.



Gráfica 7. Violencia Externa

Fuente: Elaboración propia.

La Violencia Interna se constituye en otro fenómeno que causa daño a los funcionarios; en este punto se pueden encontrar los encuestados que no han tenido relación con la violencia externa o sea el 66% del cuadro anterior. Se les indagó sobre que otro tipo de agresión han sentido en el trabajo; observando que un poco más de la mitad de los encuestados no ha percibido ningún tipo de violencia. Se concluye a nivel general, que en la Secretaría de Educación la tercera parte no ha experimentado agresión en el trabajo que se constituye en un factor determinante. La

Gráfica 8, violencia Interna, que corresponde a la respuesta dada por los en la gráfica anterior a los que no han experimentado violencia externa.



Gráfica 8. Violencia externa

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Tipos de Violencia Interna y Externa (Secretaría de Educación de Caldas).

	<b>Descripción</b>	<b>Análisis Descriptivo</b>
8-Actuación en Situación de Riesgo	El 53% de los entrevistados no han sido preparados para afrontar situación de riesgo de Violencia Ocupacional. El 47% ha sido preparado en formación básica en manejo de situaciones solamente.	No hay preparación desde la Secretaría de Educación a funcionarios en afrontamiento de situaciones de riesgo de Violencia Ocupacional Externa. Podemos entonces desde la Resolución 2646 en su capítulo 3, establece en el numeral 4 la necesidad de realizar actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar aptitudes o respuestas frente a aptitudes...

9- Agresión de Terceros	<p>El 37 % de los encuestados contestó que de alguna manera había sentido violencia o agresión, mientras el 63% no percibía violencia, en el tiempo de labor en la Secretaría de Educación por usuarios externos. Los usuarios más comunes son las Instituciones educativas, los pensionados, los particulares que necesitan de algún trámite.</p>	<p>Se da la agresión por personas de fuera de la organización (cliente, usuario, etc.) sobre algún profesional que le presta servicio en su entorno, puede manifestarse de diferentes formas entre ellas la física, la psicológica, verbal, sexual perteneciendo esta al tipo II de agresión etc.</p> <p>Podemos analizar que el mayor porcentaje de funcionarios no ha sentido violencia o agresión desde terceros, lo que muestra que no hay riesgo alto en este sentido, permite entonces a los profesionales de bienestar actuar con el personal que ha tenido problemas de violencia para avanzar y mitigar los riesgos en los funcionarios al mismo tiempo fortalecer con medidas preventivas para evitar repeticiones y repercusiones.</p>
10-Al contestar que no- se preguntó de otros tipos de Agresión	<p>Otro tipo de agresión sufrida (condicionada a la respuesta de no haber sufrido violencia externa) sigue entonces el 52% de los que contestaron que no percibían agresión, tampoco han percibido violencia a nivel interno.</p>	<p>Otro fenómeno que se presenta en las organizaciones es el asedio o acoso por personas que pertenecen a la organización, generando entonces malestar que deriva en un ambiente de trabajo desagradable, menos productivo, dejando un impacto en forma de daño, dolor y perjuicio en general, se puede ubicar esta violencia en tipo III .</p> <p>Podemos concluir que en la Secretaría de Educación la</p>

		tercera parte no ha experimentado agresión en el trabajo que se constituye en un factor determinante para la planeación y avance para evitar la V.O.
11- Sexo de la Persona Agresora	Las personas agresoras por sexo: encontramos que el 42% de los agresores es de sexo femenino mientras que el 25% es de sexo masculino, teniendo en cuenta las respuestas de los que han sufrido algún tipo de agresión a nivel externo como interno y el otro 33% no han tenido la experiencia de agresiones.	Encontramos que el 63% de los agresores pertenecen al sexo femenino. Socialmente se concibe que el sexo masculino sea más agresivo que el femenino, en el estudio se encuentra que el sexo femenino le corresponde más actuaciones agresivas que la masculina.
12- Edad de la Persona Agresora	El intervalo de edad con mayores situaciones de agresión está entre 41 y 45 años con un 26 % del porcentaje total	Las edades de las personas agresoras se encuentra entre 41 y 45 años, las personas de estas edades tienen casi siempre un recorrido de formación y experiencia en diferentes campos del saber, encontramos entonces que la edad también se puede presentar como factor de influencia en la violencia.
13- Reincidencia de la Agresión	Podemos analizar que el 48% de las agresiones se presentaron repetidamente, mientras que el 52% se divide entre los que no han sufrido ningún tipo de agresión que es el 33% y el 19% solamente en una ocasión.	La reincidencia o repetición de la agresión se sitúa en más de la mitad de las agresiones. Esta connotación lleva a recapacitar y actuar sobre este punto, donde se debe implementar medidas para evitarla.
14- Relación con el Agresor	Relación con el Agresor, el 25% que corresponde no hay relación con las personas	Se encontró que los porcentajes mayores son las personas que necesitan un

	agresoras, pero son personas que buscan información o un trámite constituyéndose en usuario, 17% corresponde a personal de las Instituciones Educativas, el 25% se sitúa en los compañeros o jefes.	trámite constituyéndose en usuario relacionándose con agresión tipo II, el otro porcentaje menor se sitúa en jefe o compañeros de trabajo que se distinguiría como agresión tipo III.
15- Antecedentes propiciatorios	Antecedentes propiciatorios de la agresión, el 48% que es el mayor porcentaje corresponde a ningún antecedente.	Las personas agresoras no presentaban antecedentes propiciatorios, cuando los agresores presentan antecedentes propiciatorios quiere decir que muestran problemas mentales o consumo de drogas o alcohol, en este caso no hay ningún causal notado en ellos, algunos pocos argumentan que la persona agresora presentaba problemas psiquiátricos, estos resultados sirven para poder afrontar de manera diferente cada caso de violencia.
16- Fecha de la Agresión (Año)	Los años de mayores agresiones se presentaron 2011 a 2015 con un porcentaje del 47%	Los años de mayor agresión fueron entre 2011 a 2015, es importante entonces relacionar este resultado con los posibles cambios en las políticas administrativas y de atención a personas o encontrar otras posibles causas del resultado que arroja este intervalo.
17- Número de Agredidos	Número de agredidos en la misma ocasión el 52% contestó que había varias personas en el instante de la agresión.	Se sitúa casi en la mitad entre agresión a una persona o a varias, este resultado proporciona una variable para interpretar la magnitud de la agresión cuando puede llegar a influir sobre un grupo de personas.

18- Sitio de la Agresión	El 93% de las agresiones se sitúan en el lugar de trabajo.	La mayoría de agresiones se presentó en el sitio de trabajo por ser el lugar donde se resuelven sus problemáticas.
19- Tipo de Agresión	El tipo de agresión más común es la Verbal, seguida de la agresión gestual.	El tipo de Agresión más común fue la Verbal, que muchas veces es naturalizada debido a que la agresión que causa daño físico es más notoria.
Fuente: Sistematización propia desde los cuestionarios elaborados por J.M. Blanch y un grupo de investigadores.		

Fuente: Elaboración propia.

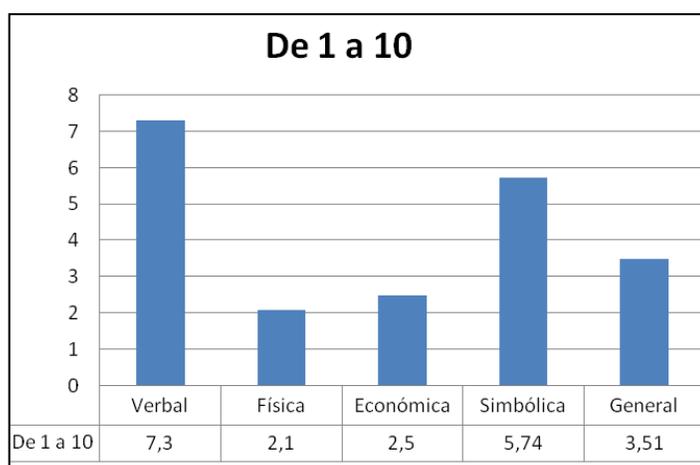
De la tabla anterior se concluye que, de la población entrevistada, 40 funcionarios de la Secretaría de Educación de Caldas, solamente 15 han tenido experiencia de Violencia Ocupacional Externa; seguidamente se les preguntó a los 25 restantes sobre otro tipo de agresión sufrida y la respuesta fue: 13 se sostenían en que no han sufrido alguna clase de violencia ni interna ni externa los 12 contestaron que habían experimentado violencia interna de parte de compañeros y jefes.

La mayoría de los entrevistados que han sufrido violencia ocupacional, la identifican como una agresión verbal y en algunos casos gestual, pero de forma leve como gestos de enojo, pero muy pocos ataques o amenazas contra la integridad física.

### **7.3 Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia**

Esta tercera parte del cuestionario para el estudio del impacto percibido de la violencia ocupacional sobre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico en servicios de atención a personas de la Secretaría de Educación, atendiendo a la experiencia de profesionales que han vivido esta violencia en primera persona o que han sido testigos de la misma.

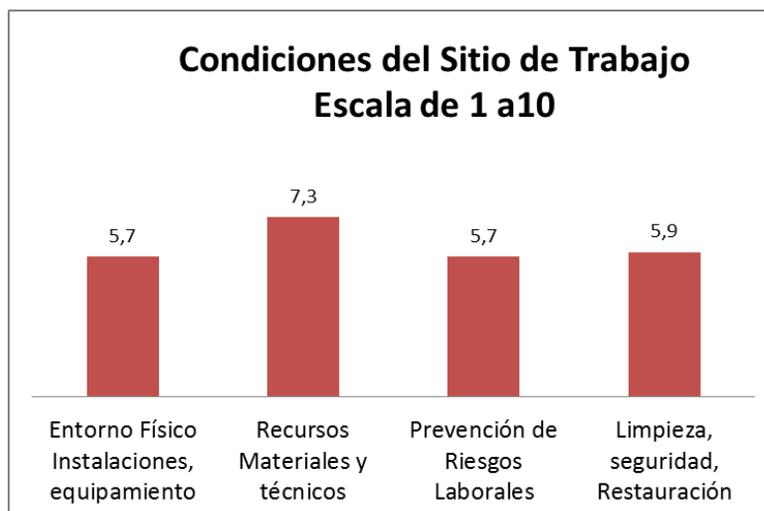
Esto se relaciona con estudios efectuados por investigadores que describen que a nivel de Colombia en la mayoría de organizaciones se presentan agresiones verbales; al mismo tiempo este tipo de agresión no se le presta la atención que merece, pues se hace necesario concientizar a todos los integrantes de las organizaciones y presentar los argumentos que sustenten los riesgos e implicaciones que puede acarrear en el normal desarrollo de las actividades como a nivel de la salud mental y física de los funcionarios.



Gráfica 9. Intensidad de la agresión

Fuente: Elaboración propia.

La Intensidad de la Agresión (en una escala de 1 a 10) se puede analizar que la agresión más común es la verbal cuyo impacto llega a 7,3 y la que sigue es la simbólica a 5,74, las demás se localizan en valores relativamente bajos de acuerdo a la información del participante.

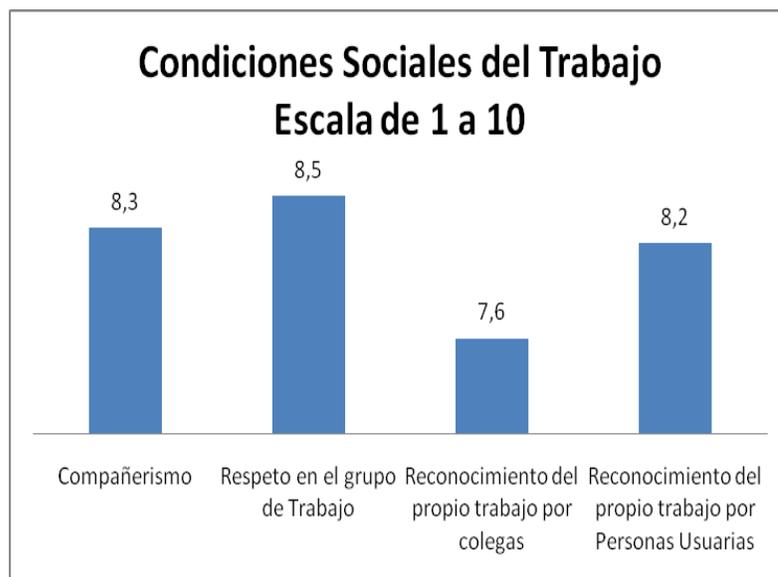


Gráfica 10. Condiciones del sitio de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Las Condiciones físicas del sitio de trabajo referente a: Entorno físico Instalaciones, Recursos materiales y técnicos, Prevención de riesgos laborales y limpieza, seguridad, restauración. La media se sitúa en un 62% de bienestar que es relativamente bajo para lo que muestra el entorno. Con 7,3 que es el máximo valor encontrado en este punto de la encuesta, corresponde a los recursos materiales y técnicos o tecnológicos; la Gráfica 10. Las Condiciones físicas del sitio de trabajo, entorno físico instalaciones, la prevención y la limpieza, se encuentran un poco más de la mitad, presentándose entonces como ambientes que deben mejorar, se hace entonces necesario definir la necesidad de mejorar el sitio de trabajo como medio en la prevención de la V.O.

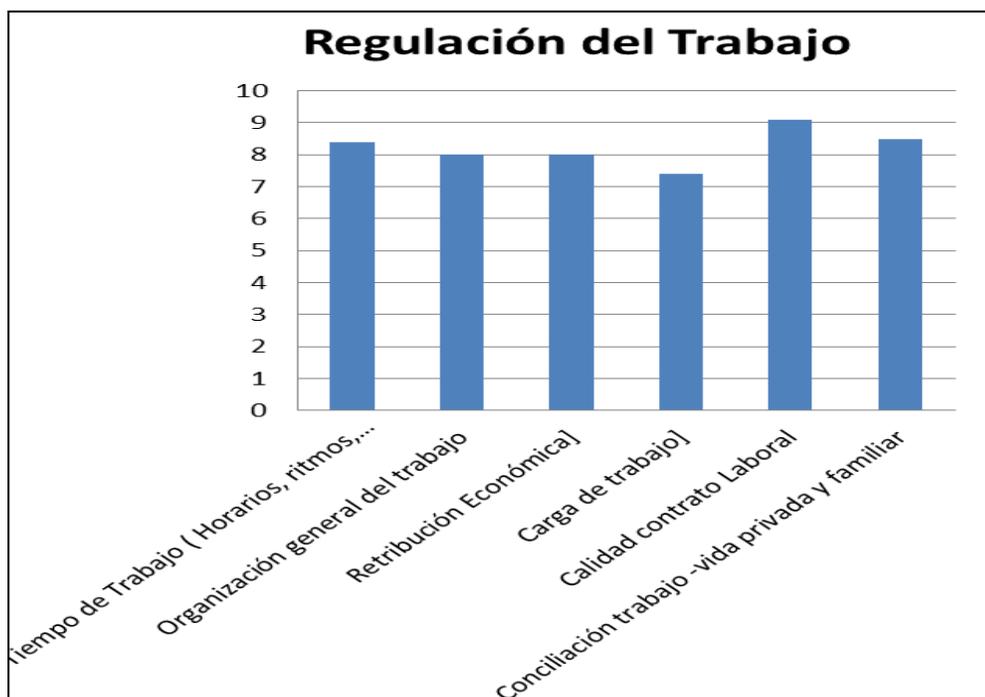
Las Condiciones sociales del trabajo referente: Compañerismo, respeto en el grupo, reconocimiento del mismo trabajo por colegas y por usuarios, se sitúan en un 82 % que es un muy buen porcentaje de bienestar social. Destacándose con porcentajes mayor al 80%, el respeto por el grupo, el compañerismo y el reconocimiento por los usuarios del trabajo realizado y debajo de 80% tenemos el reconocimiento del trabajo por parte de los colegas.



Gráfica 11. Condiciones sociales del trabajo

Fuente: Elaboración propia.

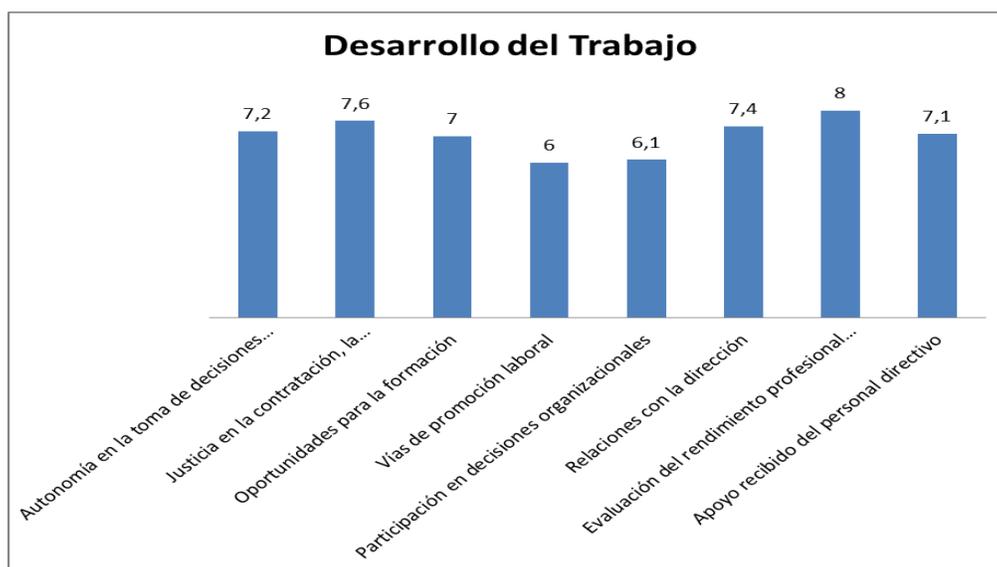
Regulación del trabajo referente a: tiempo de trabajo, organización general del trabajo, retribución económica, carga de trabajo, calidad del contrato laboral, conciliación trabajo vida privada y familiar, se sitúa en un porcentaje de 82% que es un porcentaje alto, de condiciones buenas del trabajador. La calidad del contrato laboral es reconocida y el tiempo de trabajo. El que menor valor dio fue la carga de trabajo con un porcentaje mayor del 70%, no presentándose en el momento como alarma por su alto porcentaje, pero es necesario que la organización realice estudios que puedan reconocer en las funciones asignadas a cada trabajador su carga, pues si es mucha la carga se presentaría una forma de agresión y violencia contra el afectado y si por el contrario no se tiene la carga necesario se estaría desperdiciando un talento para mejorar los proyectos de las instituciones y al mismo tiempo se atentaría contra la organización.



Gráfica 12. Regulación del trabajo

Fuente: Elaboración propia.

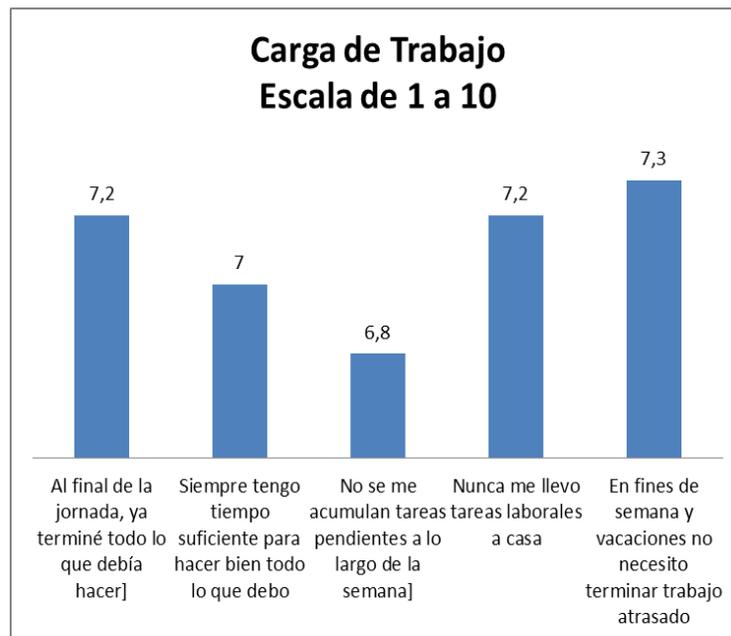
El desarrollo del trabajo se sitúa en un porcentaje de 71% que hace referencia a las condiciones que se le ofrecen al trabajador para realizar un buen trabajo y su promoción dentro de la compañía. Mientras la evaluación del desempeño es alta, las vías de promoción son bajas, junto a la participación en las relaciones. Se presenta un fenómeno con las vías de promoción, los funcionarios de la Secretaría en su mayoría han logrado profesionalizarse como se vio en la primera parte del cuestionario, pero se presenta la dificultad de ascender de nivel, no porque la empresa no quiera mejorar a los funcionarios sino porque las normas del país lo han reglamentado por medio de exámenes y de procedimientos dirigidos por la comisión del servicio civil.



Gráfica 13. Desarrollo del trabajo

Fuente: Elaboración propia.

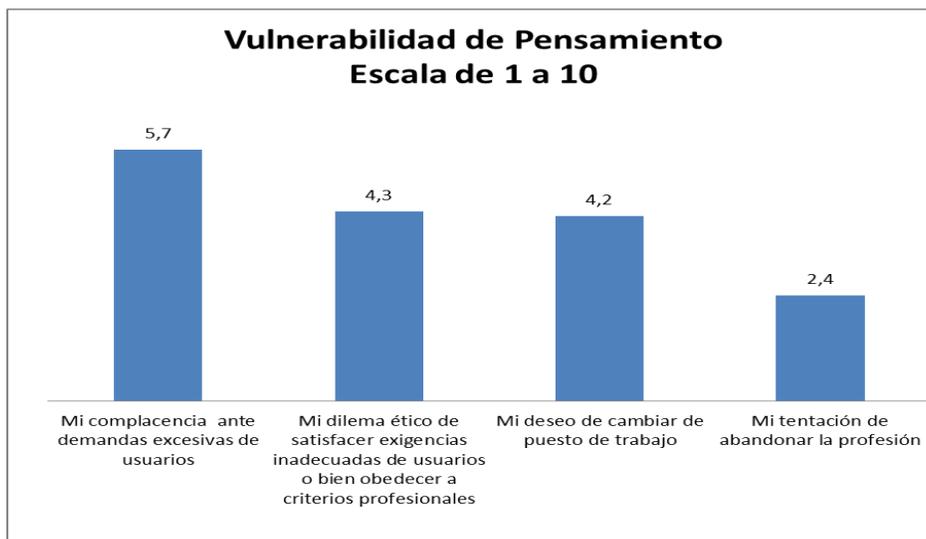
Además, respecto a la carga del trabajo, el 71% que es la media, expresa que no se presentan muchos problemas frente a la asignación laboral, no se llevan trabajo para la casa y la jornada alcanza para las actividades, el menor valor de 6,8% se presenta en no acumularse tareas pendientes a lo largo de la semana; de acuerdo con el porcentaje en sí mismo, debe ser tema de análisis por los profesionales.



Gráfica 14. Carga de Trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Vulnerabilidad del pensamiento: Según entrevista con los funcionarios sobre la pregunta, interpretan como poder salir de los principios morales por lo cual se sitúa en 4,15 que es la media de todos los valores, este punto quiere decir que los usuarios son primero, pero nunca incumplir con las reglas y normas de honestidad.



Gráfica 15. Vulnerabilidad de pensamiento

Fuente: Elaboración propia.

A continuación en la siguiente tabla se describe las actuaciones estudio del impacto percibido de la violencia ocupacional sobre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico en servicios de atención a personas de la Secretaría de Educación, haciendo una descripción de los puntos 20 a 28 de la encuesta.

Tabla 6. Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia

	<b>Descripción</b>	<b>Análisis Descriptivo</b>
20- Actuaciones Post Índice (qué hizo la persona agredida después del ataque y/o el agresor después de la agresión, a que instancia se llegó ejemplo judicial)	Actuaciones post índice se presenta en el 92% con ninguna consecuencia.	En el entorno se muestra que no se recurre a ningún medio de actuación, se genera una aparente calma de la cual se percibe que queda problemas en el afectado sin resolver.
21- Consecuencias sobre la persona agredida	La consecuencia sobre la persona agredida en un 85% es ninguna en un porcentaje muy bajo se encuentra repercusión psíquica.	Las consecuencias pueden ser diversas desde psicológicas hasta físicas que contempla enfermedades; se presenta en esta encuesta muy pocas afecciones pero es importante hacer frente a un porcentaje mínimo que presenta repercusión psíquica pues es necesario mantener en las organizaciones la salud mental y física de los trabajadores.
22- Intensidad de la Agresión	Intensidad de la Agresión (en una escala de 1 a 10) se puede analizar que la agresión más común es la verbal cuyo impacto llega a 7,3 y la que sigue es la simbólica a 5,74, las demás se localizan en valores relativamente bajos.	Se da valores muy altos a la agresión verbal, la cual da a los conocedores la tarea de atender el tema y entrar a dar soluciones, cualquier tipo de agresión afecta al agredido, las organizaciones deben presentar soluciones para que el clima organizacional sea de armonía y de buena salud mental como física, al mismo tiempo influye en

		la productividad.
23- Condiciones del Sitio de Trabajo	Las Condiciones físicas del sitio de trabajo se sitúan en un 62% de bienestar que es relativamente bajo para lo que muestra el entorno.	El entorno se muestra como un sitio muy agradable, pero es preciso indagar y ver el verdadero sentido del sitio por las personas de Salud ocupacional
24- Condiciones Sociales del Trabajo	Las Condiciones sociales del trabajo se sitúan en un 82 % que es un muy buen porcentaje de bienestar social.	La condición social del trabajo se presenta como una fortaleza dentro de la Secretaría de Educación, se puede mencionar los mejores resultados son horarios de trabajo, la retribución económica y a nivel personal destaca el respeto, compañerismo, reconocimiento del trabajo
25- Regulación del trabajo	Regulación del trabajo se sitúa en un porcentaje de 82% que es un porcentaje alto, de condiciones buenas del trabajador.	Las condiciones que se destacan son Calidad, tiempo, la organización y la retribución del trabajo las buenas relaciones con la dirección y el apoyo, son variables que determinan los logros a nivel humano de la SED. La regulación del trabajo se presenta entonces como una fortaleza para bien de los funcionarios de la SED.
26- El Desarrollo del Trabajo	El desarrollo del trabajo se sitúa en un porcentaje de 71% que hace referencia a las condiciones que se le ofrecen al trabajador para realizar un buen trabajo y su promoción dentro de la compañía.	Desarrollo del trabajo en general presenta fortalezas, Se destaca la evaluación, la justicia en la contratación, las buenas relaciones con la dirección y el apoyo, son variables que determinan los logros a nivel humano de la SED.

27- La carga de Trabajo	La Carga del trabajo se sitúa en un 71% lo que expresa que no se presenta muchos problemas con la respuesta a la carga de trabajo	Carga de trabajo se sitúa en un porcentaje medio pero se evidencia para muchas personas que se acumulan tareas que es una alerta para algunos que tienen mayor carga que otros, se puede evidenciar que esto repercute en el bienestar del trabajador que se puede interpretar como una clase de violencia.
28- Vulnerabilidad del Pensamiento	Vulnerabilidad del pensamiento: Según entrevista con los funcionarios sobre la pregunta, interpretan como poder salir de los principios morales por lo cual se sitúa en 4,15 este punto quiere decir que los usuarios son primero, pero nunca incumplir con la reglas, normas de honestidad.	En esta pregunta se interpreta la condición de hacer las cosas bien con honestidad y ética dentro del marco normativo sin acceder a requerimientos no debidos por la presión ejercida mediante la V.O.

Fuente: Sistematización propia desde los cuestionarios elaborados por J.M. Blanch y un grupo de investigadores.

Las consecuencias se sitúan en niveles favorables, contestando la mayoría que no generó problemas psicológicos que impidieran tener una respuesta eficiente y favorable a las demandas del trabajo, en el servicio al público y en el entorno familiar y social.

#### **7.4 Sentir en el Trabajo**

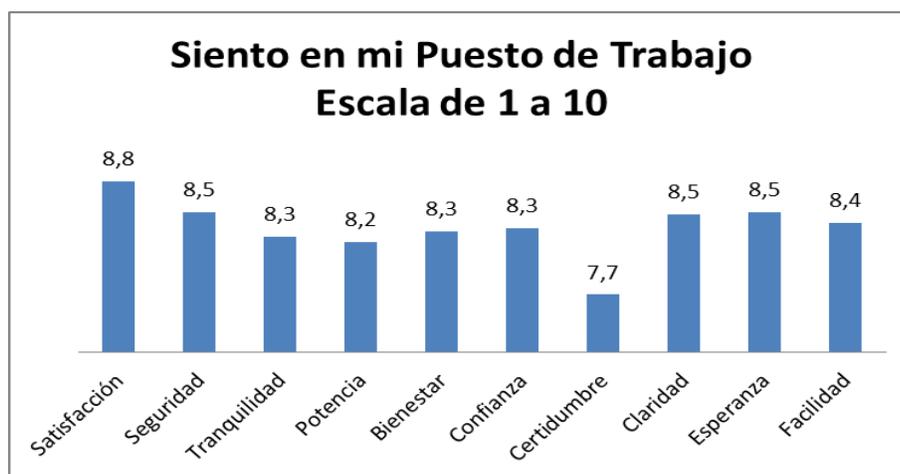
Los siguientes gráficos muestran la ponderación de la importancia que los profesionales encuestados asignan a la utilización de algunos valores en el sentir de la institución a las cuales están vinculados, en donde su interpretación presenta que se da relevancia a valores como: Satisfacción, Seguridad, Tranquilidad, Potencia, Bienestar, Confianza, Certidumbre, Claridad, Esperanza, Facilidad, Sensibilidad, Racionalidad, Competencia, Moralidad, Bondad, Éxito, Capacidad, Optimismo, Eficacia, Utilidad.

También, por otro lado manifiestan que existen condiciones que sienten los funcionarios a nivel traumático: Trastornos digestivos, Dolores de Cabeza, Insomnio, Dolores de Espalda, Tensiones Musculares, Sobrecarga de Actividad Laboral, Desgaste Emocional, Agotamiento Físico, Saturación Mental, Mal Humor. Baja realización profesional, Trato despersonalizado, Frustración.

Las dos gráficas siguientes muestran el grado de fortalezas que tengo en el trabajo sobre lo que se siente:

La categoría Siento en mi puesto de trabajo, se focaliza (escala de 1 a 10) en 8,4 como media, que es un valor alto, que muestra una relación de bienestar en la empresa. Sientes satisfacción, seguridad, claridad esperanza, facilidad.





Gráfica 16. Siento en mi puesto de trabajo 1.

Fuente: Elaboración propia.

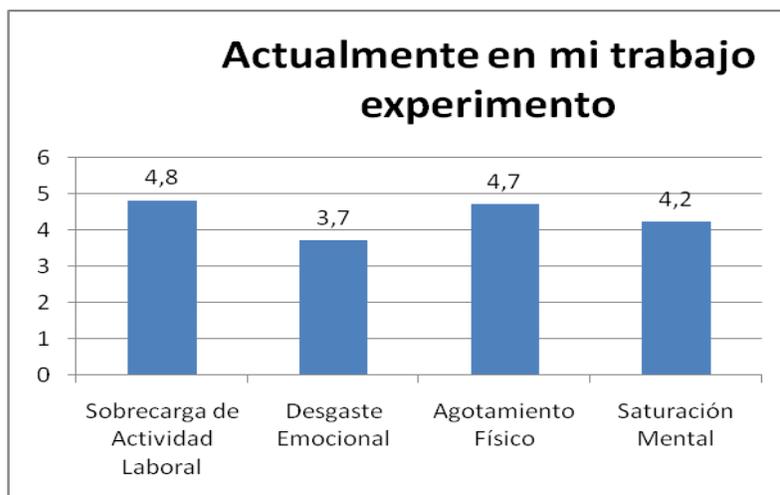
Siento en mi puesto de trabajo, se focaliza (escala de 1 a 10) en 9.0 como media, que es un valor alto, que muestra una relación de bienestar en la empresa. Se tiene en cuenta: Sensibilidad, Racionalidad, Competencia, Moralidad, Bondad, Éxito, Capacidad, Optimismo, Eficacia, Utilidad.

Siento en mi puesto de trabajo. La gráfica 16 sitúa el sentir en cuanto a sus capacidades en un 87 % de fortalezas.

El contexto de esta pregunta se hace muy interesante al poder encontrar palabras que dan sentimientos de estabilidad dentro del trabajo y lo establece el buen porcentaje que se presenta por los funcionarios. Se tiene entonces una gran fortaleza en el sentir colectivo por la satisfacción, seguridad confianza, utilidad, optimismo y mucha otras que permite vislumbrar el compromiso que se tiene y la estabilidad emocional en su entorno.

Las siguientes tres gráficas muestran los factores negativos, malestares en el puesto de trabajo.

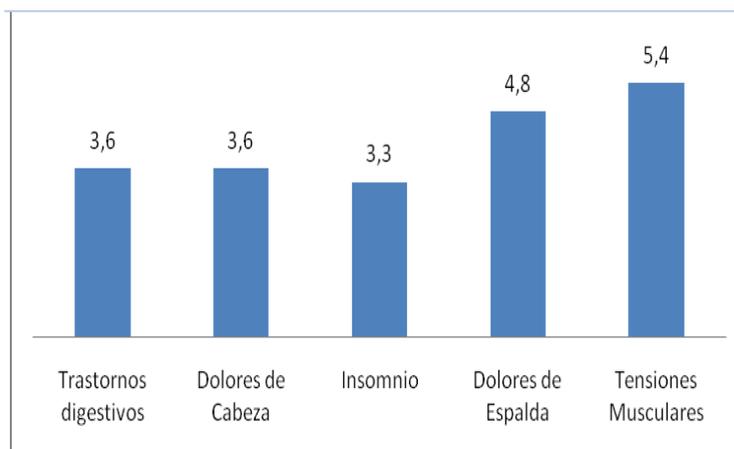
La categoría Siento en mi puesto de trabajo se sitúa en 41% referentes a condiciones de malestar o enfermedad referente a: Trastornos digestivos, Dolores de Cabeza, Insomnio, Dolores de Espalda, Tensiones Musculares.



Gráfica 17. Experimento en mi sitio de Trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Experimento en mi puesto de trabajo se sitúa en 4,4 como media, referentes a condiciones de malestar o enfermedad (Gráfica 18)

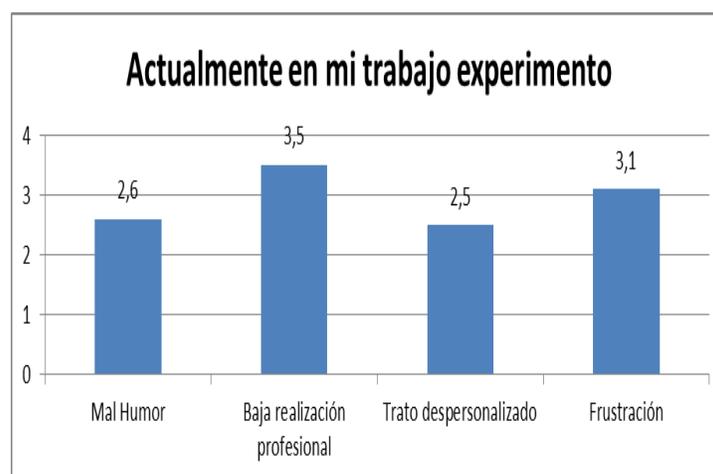


Gráfica 18. Actualmente en mi Sitio de Trabajo Experimento

Fuente: Elaboración propia.

La categoría Experimento en mi puesto de trabajo se sitúa en 29% referentes a condiciones de malestar o enfermedad: Sobrecarga de Actividad Laboral: Desgaste Emocional, Agotamiento Físico, Saturación Mental (Gráfica 18)

Experimento Mal Humor, Baja realización profesional, Trato despersonalizado, Frustración. La media se sitúa en menos del 30% que es un valor que muestra un bajo porcentaje-



Gráfica 19. Actualmente en mi Sitio de Trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Experimento (condiciones contrarias al punto anterior las gráficas 17, 18,19 Situaciones negativas se localizan en un porcentaje de 3,8 que es muy bajo, pero a partir de 1 se convierte en un riesgo que se debe entrar a actuar en pro de mejorar las condiciones y evitar problemas de salud y bienestar de los funcionarios).

A continuación en la siguiente tabla podemos apreciar el sentir de los funcionarios en relación con las condiciones del trabajo.

Tabla 7. Sentir en el Trabajo

		<b>Descripción</b>	<b>Análisis</b>
29- Satisfacción Seguridad Tranquilidad Potencia Bienestar Confianza Certidumbre Claridad Esperanza Facilidad	30-Sensibilidad Racionalidad Competencia Moralidad Bondad Éxito Capacidad Optimismo Eficacia Utilidad	Siento en mi puesto de trabajo. (Las gráficas 29 y 30 sitúan el sentir en cuanto a sus capacidades en un 8.7 de fortalezas)	El contexto de esta pregunta se hace muy interesante al poder encontrar palabras que nos dan sentimientos de estabilidad dentro del trabajo y lo establece el buen porcentaje que se presenta por los funcionarios, se tiene entonces una gran fortaleza en el sentir colectivo por la satisfacción, seguridad, confianza, utilidad, optimismo y mucha otras que permite vislumbrar el compromiso que se tiene y la estabilidad emocional en su entorno.
31- Trastornos digestivos Dolores de Cabeza Insomnio Dolores de Espalda Tensiones Musculares	32-Sobrecarga de Actividad Laboral Desgaste Emocional Agotamiento Físico Saturación Mental. 33-Mal Humor. Baja realización profesional. Trato despersonalizado. Frustración.	. Actualmente en mi Sitio de Trabajo Experimento (condiciones contrarias al punto anterior las gráficas 31, 32 y 33 Situaciones negativas se localizan en un porcentaje de 3,8 que es muy bajo queriendo decir que es mucho mayor lo que incide las condiciones positivas)	Condiciones contrarias al punto anterior las gráficas 17, 18, 19. Situaciones negativas se localizan en un porcentaje de 3,8 que es muy bajo, pero a partir de 1 se convierte en un riesgo que se debe entrar a actuar en pro de mejorar las condiciones y evitar problemas de salud y bienestar de los funcionarios
Fuente: Sistematización propia desde los cuestionarios elaborados por J.M. Blanch y un grupo de investigadores.			

Fuente: Elaboración propia.

El sentir en el trabajo presenta un 85 % de condiciones favorables que hacen del ser humano en el trabajo un ser lleno de sensaciones buenas, que es lo que se busca para favorecer un clima laboral propicio para generar buenos resultados a nivel interno como externo dentro de la empresa, evitando molestias y enfermedades que se generan por los altos niveles de estrés que un trabajador pueda padecer.

Según la Resolución Número 002646 de 2008

Artículo 9°. Evaluación de los efectos de los factores psicosociales. Para efecto de la evaluación de los factores psicosociales, los empleadores deben incluir información periódica y actualizada sobre los siguientes aspectos:

a) Condiciones de salud, tomando en cuenta cada uno de los sistemas corporales: osteomuscular, cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, mental, sistema nervioso central y periférico, dermatológico, endocrino, genitourinario e inmunológico.

b) Ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

Estadísticas de morbilidad y mortalidad por accidente de trabajo, enfermedad profesional y enfermedad común, discriminadas por diagnóstico, días de incapacidad médica, ocupación y género.

- Ausentismo.
- Rotación de personal.
- Rendimiento laboral.

### **7.5 Incidencia de la violencia Ocupacional vivida**

Incidencia de la violencia ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador.

El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi vida social, familiar y cotidiana? Se da un porcentaje muy bajo donde hay influencia en la vida social, familiar y cotidiana, presenta dificultades pues es necesario trabajar sobre el tema y hacer frente de forma profesional, no se puede estar tranquilo sabiendo que parte de los encuestados se ven afectados por causa de la V.O.



Gráfica 20. El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi vida social, familiar y cotidiana?

Fuente: Elaboración propia

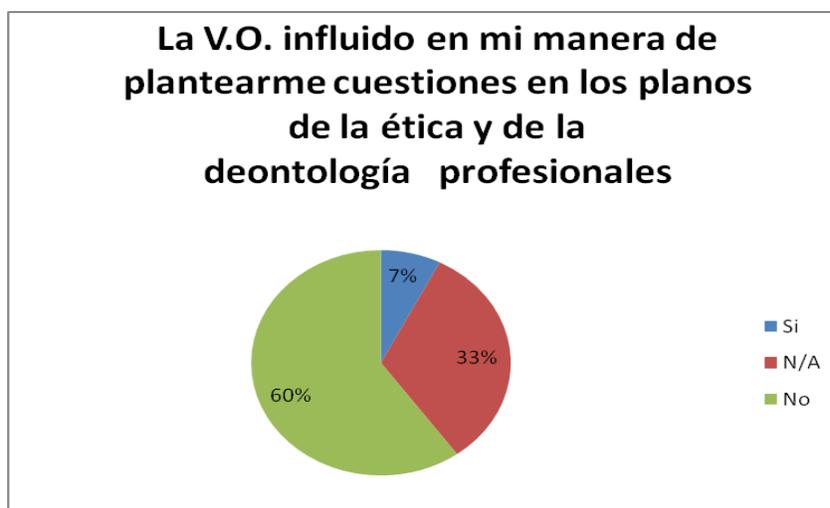
El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi equipo de trabajo? El 60% no ha influido en el equipo de trabajo, el 7% dice que si ha influido. Lo que se presenta como una relación que causa tranquilidad demostrando que la mayoría no presenta daños colaterales debido a la experiencia de V.O. pero hay un 7% que se debe actuar con medidas a nivel profesional para evaluar dicho malestar, dar soluciones y evitar repeticiones.



Gráfica 21. El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi equipo de trabajo?

Fuente: Elaboración propia.

El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi manera de plantearme cuestiones en los planos de la ética y de la deontología profesionales? No ha influido se sitúa en un porcentaje de 93%

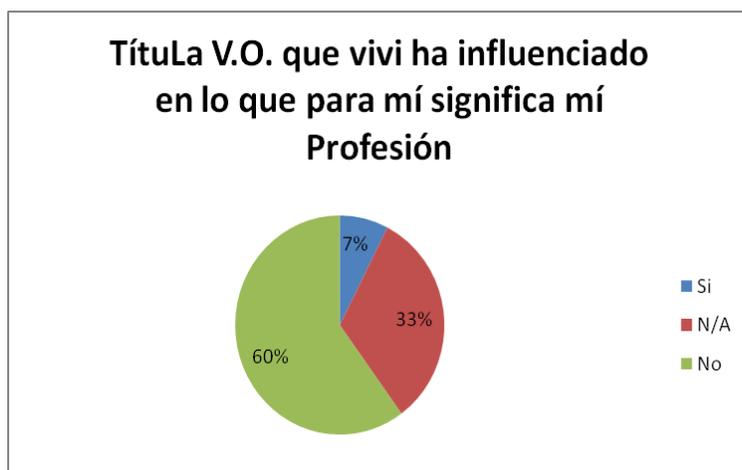


Gráfica 22. El incidente de violencia que viví / presencié... ¿Ha influido en mi manera de plantearme cuestiones en los planos de la ética y de la deontología profesionales?

Fuente: Elaboración propia

La influencia para lo que para mí significa mi profesión: No ha influido se sitúa en 93%.

Se da un porcentaje pequeño donde hay influencia en lo que significa ser profesional en este campo, presenta dificultades pues es necesario trabajar sobre el tema, con capacitaciones, atención psicológica u otras formas de afrontamiento.



Gráfica 23. Ha influido en lo que para mí significa mi profesión?

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Incidencia de la Violencia Ocupacional Vivida

	<b>Descripción</b>	<b>Análisis Descriptivo</b>
34-La V.O. que viví ha influenciado en mi vida social, familiar y cotidiana	El 93% dice que no ha influido el 7% dice que ha influido	Se da un porcentaje muy bajo donde hay influencia en la vida social, familiar y cotidiana, presenta dificultades pues es necesario trabajar sobre el tema y hacer frente de forma profesional, no se puede estar tranquilo sabiendo que parte de los encuestados se ven afectados por causa de la V.O.

35- La V.O. que viví ha influenciado en mi equipo de trabajo	El 93% no ha influido en el equipo de trabajo, el 7% dice que si ha influido.	Se da un porcentaje mínimo donde hay influencia en mi equipo de trabajo, presenta dificultades, pues es necesario trabajar sobre el tema y hacer frente de forma profesional,.
36- La V.O. que viví ha influido en mi manera de plantearme cuestiones en los planos de la ética y de la deontología profesionales	El 93% no ha influido en el equipo de trabajo, el 7% dice que si ha influido.	Se da un porcentaje 7% donde hay influencia en mi manera de plantearme cuestiones en los planos de la ética y de la deontología profesional, presenta dificultades pues es necesario trabajar sobre el tema y hacer frente de forma profesional.
37- La V.O. que viví ha influido en lo que significa ser profesional en este campo	El 93% no ha influido en el equipo de trabajo, el 7 % dice que si ha influido.	Se da un porcentaje pequeño donde hay influencia en lo que significa ser profesional en este campo, presenta dificultades pues es necesario trabajar sobre el tema, con capacitaciones, atención psicológica u otras formas de afrontamiento.
Fuente: Sistematización propia desde los cuestionarios elaborados por J.M. Blanch y un grupo de investigadores.		

Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de respuestas sobre este tema se enfoca en no tener influencia negativa sobre las condiciones del trabajo que va de 33% que afirma no haber tenido experiencias de V.O. 60% que dice que no ha influido a pesar de haber tenido experiencia con este fenómeno, en cambio solamente el 7% se ha visto afectado es así que es necesario que los encargados del Talento Humano y Bienestar, hacer un trabajo grande sobre el 7% que afirma haber tenido problemas de violencia y que influye sobre la concepción del trabajo y vida social.

El reconocimiento de aspectos positivos de la labor como servidor público, según las expectativas de la población investigada se da relacionado con: Satisfacción personal, las relaciones interpersonales asertivas entre colegas y la Cualificación de competencias

profesionales, pero al mismo tiempo el sentirse valorado y apreciado en el medio.

En contraste a las características del trabajo que reafirman la vocación de los servidores públicos, se presentan también componentes que no cautivan su rol laboral; entre ellos se encuentran las oportunidades de formación, dedicación, ascenso y nivelación, la imposición de tareas administrativas que conllevan a desgaste, los bajos niveles de gestión en el talento humano que motive la labor del servidor, las prebendas.

Resolución Número 002646 de 2008 CAPITULO III trata sobre:

Intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos en el Artículo 13. Criterios para la intervención de los factores Psicosociales.

1. Toda intervención de los factores psicosociales en el trabajo implica el compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa y el de los trabajadores.

2. La intervención de los factores de riesgo psicosociales se debe establecer con la participación de los directamente interesados o afectados.

3. Para priorizar la intervención de los factores de riesgo psicosocial, se debe tener en cuenta lo siguiente:

3.1 Su asociación estadística con efectos negativos sobre el trabajo o los trabajadores, resultado del análisis epidemiológico de la empresa.

3.2 Aquellas condiciones de trabajo propias de la actividad económica de la empresa, cuya intervención es recomendada por la literatura científica.

4. Realización de actividades educativas o formativas con los trabajadores, con el objeto de modificar actitudes o respuestas frente a las situaciones. Dichas actividades deben formar parte de un programa continuo y realizarse de manera paralela a la modificación de las condiciones de trabajo, aplicando técnicas de educación para adultos.

5. Los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación facilitaran el conocimiento y la motivación de los trabajadores sobre los factores que afectan su salud y su bienestar.

6. En los métodos de intervención de los factores psicosociales del trabajo debe primar el enfoque interdisciplinario.

7. Los métodos de intervención se deben diseñar y ejecutar de conformidad con la realidad histórica de la empresa, su cultura y clima organizacional, con criterio de factibilidad y teniendo en cuenta que siempre debe haber un método de intervención adecuado para cada empresa y para cada población laboral.

8. Las acciones que se lleven a cabo deben estar integradas a los programas de salud ocupacional, así como a los programas de mejoramiento continuo y de calidad en las empresas.

9. Para eventos agudos, se deben desarrollar programas de intervención en crisis. Artículo 1

Medidas preventivas y correctivas de acoso laboral. Son medidas preventivas y correctivas de acoso laboral las siguientes:

### **Medidas preventivas**

Formular una política clara dirigida a prevenir el acoso laboral que incluya el compromiso, por parte del empleador y de los trabajadores, de promover un ambiente de convivencia laboral.

- Elaborar códigos o manuales de convivencia, en los que se identifiquen los tipos de comportamiento aceptables en la empresa.
- Realizar actividades de sensibilización sobre acoso laboral y sus consecuencias, dirigidos al nivel directivo y a los trabajadores, con el fin de que se rechacen estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.
- Realizar actividades de capacitación sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales para la concertación y la negociación, dirigidas a los niveles directivos, mandos medios y a los trabajadores que forman parte del comité de conciliación o convivencia laboral de la empresa, que les permita mediar en situaciones de acoso laboral.
- Realizar seguimiento y vigilancia periódica del acoso laboral utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país, garantizando la confidencialidad de la información.

- Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social y promover relaciones sociales positivas entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos de la empresa.

## 7.6 Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la organización en este contexto

Tabla 9. Violencia ocupacional Externa, medidas tomadas por la organización

	<b>Descripción</b>	<b>Análisis Descriptivo</b>
38-Política de Prevención de Riesgos laborales con principios de la Prevención de la V.O.E.	Política de Prevención de Riesgos laborales con principios de la Prevención de la V.O.E. el mayor porcentaje se sitúa en 35% que corresponde a la no existencia.	Al hacer el análisis de los resultados se encuentra que no hay un enfoque por parte de la Secretaría a la prevención del fenómeno de la V.O. La mayoría de encuestados se sitúa a la no existencia de políticas de prevención de riesgos laborales con principios de prevención de la V.O.E.
39-Los trabajadores de la empresa conocen esta política	39. Los trabajadores de la empresa conocen esta política de VOE, el 40% se sitúa en la no existencia que corresponde al mayor porcentaje.	Hay desconocimiento de las políticas de prevención de riesgos de V.O. E. Se puede analizar que en el tema de V.O.E. en la Secretaría de Educación se tiene contemplado algunos riesgos a nivel general que transversalmente contiene algunas ideas sobre el tema, pero directamente no se cuenta con una política que relacione este tema, falta entonces implementarla e incluirla en el sistema de gestión de la calidad y socializarlo.

40-Las evaluaciones de riesgo contemplan la identificación del riesgo de VOE	Las evaluaciones de riesgo contemplan la identificación del riesgo de VOE, el mayor porcentaje con un 38 % a la no existencia	Los riesgos sobre el tema son desconocidos por la gran mayoría, podemos afirmar entonces que no se cuenta con una estructura seria sobre el tema de V.O. en la Secretaría.
41-La planificación preventiva, contempla aspectos ligados a la minimización de la VOE	La planificación preventiva, contempla aspectos ligados a la minimización de la VOE, el 40 % se sitúa en la no existencia.	Para la gran mayoría de encuestados desconocen de la existencia de la planificación con el fin de minimizar la V.O.E. es entonces necesario recomendar sobre la implementación de una planeación para hacer frente a este fenómeno.
42- Protocolo de Prevención	Protocolo de Prevención el 38 % la no existencia.	Existen algunas medidas de prevención, pero en si un protocolo sobre el tema es desconocido por la mayoría de encuestados.
43-Se dispone de un registro para la notificación e investigación de la VOE.	Se dispone de un registro para la notificación e investigación de la VOE. El 40% que es el mayor porcentaje se sitúa en la no existencia.	Hay unos indicadores de riesgos a nivel general pero se desconoce sobre cómo se contempla la V.O.E. No se tiene contemplado el registro de notificaciones ni investigaciones sobre el tema en la SED.
44-Se comprueba periódicamente la eficacia de los protocolos y sistemas de notificación y registro	Se comprueba periódicamente la eficacia de los protocolos y sistemas de notificación y registro el mayor porcentaje se sitúa en el 45% correspondiente a la no existencia.	Directamente no existe estos protocolos en la SED, es necesario la implementación, las empresas de vigilancia y la policía llevan un control periódico de novedades, etc.
45-Asegura la dotación de recursos humanos adecuados en número y cualificación para el manejo de situaciones	Asegura la dotación de recursos humanos adecuados en número y cualificación para el manejo de situaciones	Hay algunos proyectos que transversalmente tienen que ver con el manejo de situaciones y con personas que atienden el tema, pero no

potenciales de VOE	potenciales de VOE, el 30% se sitúa en que no existe y el otro 30% en que está totalmente desarrollado.	cuenta con el direccionamiento a la atención directa de situaciones de V.O.E:
46-En áreas de gran afluencia de usuarios, se dispone de un sistema ágil de información	Se tiene pero no es suficiente. En áreas de gran afluencia de usuarios, se dispone de un sistema ágil de información los porcentajes se sitúa en partes casi equivalentes.	La secretaría cuenta con una oficina de atención al público, cuya función es la recepción de todas las solicitudes de información, al mismo tiempo guía e informa dando respuestas a las dudas de los funcionarios. Según la encuesta se debe fortalecer el esquema de información.
47-Las personas trabajadoras, independientemente de su nivel profesional, dispone de márgenes de flexibilidad en la toma de decisiones	Muy bajo el porcentaje de autonomía en la toma de decisiones.	La mayoría se centra en que es poca la autonomía en la toma de decisiones. Todas las dependencias cuentan con un líder, ellos hacen referencia a la dependencia del líder para la toma de decisiones, al mismo tiempo se presenta que la gran mayoría conoce su trabajo y lo hace muy bien.
48-Se realizan simulacros sobre los protocolos de coordinación entre el centro y fuerzas de seguridad externas en casos de situaciones de alarma o propiciatorios	El mayor porcentaje se sitúa en la no existencia con un porcentaje del 28%.	El mayor porcentaje se sitúa en la no existencia de simulacros en el tema, la secretaría en el 2016 realizó varios simulacros, uno de ellos fue sobre terrorismo y de terremotos, falta entonces más difusión, pedagogía y enseñanza sobre lo que se hace y como estrategia poder contar con los protocolos establecidos en caso de situaciones de alarma o propiciatorios.

49-Existen protocolos específicos para cuando la situación se produce fuera del centro de trabajo	El mayor porcentaje se centra en la no existencia. Existen protocolos específicos para cuando la situación se produce fuera del centro de trabajo	La Gobernación posee un esquema de seguridad, en casos que se produzcan interna o externamente algún altercado puede actuar inmediatamente, falta hacer socialización sobre el tema para la mayoría es desconocido, pero a nivel de la secretaría no se tiene contemplado como parte de los procesos.
50-Las personas usuarias del servicio pueden visualizar con facilidad guías o códigos de conducta en los que se explican sus derechos, pero también sus obligaciones	El mayor porcentaje se sitúa en 32% que corresponde a la no existencia.	Se precisa fortalecer las guías y códigos de conducta ya que los encuestados encuentran muy pocos elementos en esta actividad, se debe mejorar y explicar de forma más pedagógica y visual sus derechos, pero también sus obligaciones
51-Los niveles de contaminación ambiental son suficientemente bajos para que no influya como factor propiciatorio de la VOE	El mayor porcentaje se sitúa en 33% constatando que existen problemas de contaminación.	Se cuenta con buenas condiciones, pero la encuesta se dirige a la mejora de las condiciones. Se contestó que Los niveles de contaminación ambiental no son suficientemente bajos para que no influya como factor propiciatorio de la VOE, es un punto que se debe trabajar, haciendo un trabajo con los profesionales se pretende visualizar los niveles de contaminación visual, auditiva, niveles de ruido, polución entre otras.
52-Hay una adecuada iluminación en zonas y acceso, etc.	El mayor porcentaje se sitúa existe menos de la mitad desarrollada con un porcentaje de 32%.	Se cuenta con buena iluminación, pero según la encuesta se debe mejorar, ante esa respuesta se hace necesario hacer un estudio, pues el personal que hace esa anotación encuentra algunas

		condiciones no aptas para el buen desempeño y al mismo tiempo como factor de riesgo de la V.O.E.
53-En general hay un adecuado mantenimiento de las estructuras físicas y de mobiliario	El mayor porcentaje se sitúa en la no existencia de desarrollada con un porcentaje de 38%.	Es necesario fortalecer. En general hay un adecuado mantenimiento de las estructuras físicas y de mobiliario, pero hay sitios que no tienen las condiciones de uso de oficina.
54-Hay procedimientos de acceso	acceso, los valores se distribuyen equitativamente	Se cuenta con vigilancia y cámaras, pero según la encuesta debe mejorar, pues es necesario implementar con otras barreras de acceso como es la huella, precisar mediante documento las personas que ingresan etc.
55-Existen cámaras de vigilancia en zonas de estratégicas	El mayor porcentaje se sitúa existe menos de la mitad desarrollada con un porcentaje de 40%.	Aunque para algunos es desconocido a finales del año pasado se fortaleció el proyecto, instalaron nuevas cámaras en sitios estratégicos de la Gobernación de Caldas.
56-Se dispone de servicios de vigilancia y seguridad en zonas estratégicas	Se dispone de servicios de vigilancia y seguridad en zonas estratégicas, el mayor porcentaje se sitúa en 43% totalmente desarrollado.	Se cuenta con personal de vigilancia privada en las zonas de acceso día y noche todos los días de la semana
57-Se facilita información, y se imparte formación inicial y periódica de la VOE en los términos previstos por ley	Se imparte formación inicial y periódica de la VOE en los términos previstos por ley, el mayor porcentaje se sitúa en menos de la mitad. Desarrollado en 37%.	No se cuenta con esta información ni con la formación en este campo es necesario fortalecer este punto con programas y actividades para desarrollar fortaleza en el tema
58-Existe un protocolo de atención médica en caso de incidente o accidente violento	Se cuenta pero, es necesario fortalecer. Existe un protocolo de atención médica en caso de incidente o accidente	La Gobernación de Caldas cuentan con un profesional en Enfermería con el fin de prestar asistencia en cualquier momento, pero la gran

	violento. el mayor porcentaje se sitúa existe más de la mitad desarrollada con un porcentaje de 32%.	cantidad de actividades que desarrolla le hacen difícil puntualizar en una tarea, hace falta entonces contar con otras personas que fortalezcan esta área.
59-Existe un protocolo de atención psicológica en caso de incidente o accidente violento	Protocolo de atención psicológica en caso de incidente o accidente violento. El mayor porcentaje se sitúa existe más de la mitad desarrollada con un porcentaje de 30%.	La Gobernación cuenta con un profesional en psicología con el fin de prestar asistencia en cualesquier momento, pero la gran cantidad de actividades que desarrolla le hacen difícil puntualizar en una tarea, hace falta entonces contar con otras personas que fortalezcan esta área.
60-Existe un protocolo de atención jurídica inmediata y de seguimiento en caso de incidente o accidente violento	La encuesta arroja en su análisis que: existe menos de la mitad desarrollada con un porcentaje de 31%.	Se cuenta con la unidad jurídica a nivel de la Gobernación y otra en la Secretaría de Educación que pueden y deben intervenir en cualquier altercación que se pueda presentar en la SED, pero se hace necesario consolidar un protocolo para poder enfocar y difundir la forma como pueden intervenir cada caso en especial.
61-Se dispone de mecanismos de reubicación, traslado temporal, etc. para personas especialmente sensibles al riesgo psicosocial.	Personas especialmente sensibles al riesgo psicosocial se dispone de mecanismos de reubicación. El mayor porcentaje se sitúa en 35% que corresponde a menos de la mitad desarrollado.	A nivel de la Secretaría de Educación se cuenta con programas de reubicación y traslado de docentes por problemas de orden público y amenazas, en la parte administrativa se pueden hacer cambios y traslados en el mismo edificio haciendo uso de la normatividad; a nivel interno se desconoce muchas de las alternativas que existen al respecto, se hace necesario entonces dar a conocer las alternativas existentes.

62-Promoción de la salud. Se fomenta la costumbre del ejercicio regular, hábitos adecuados de alimentación, técnicas de relajación, etc.	Se fomenta la costumbre del ejercicio regular, hábitos adecuados de alimentación, técnicas de relajación, etc. el mayor porcentaje se sitúa existe menos de la mitad desarrollada con un porcentaje de 35%.	Para el año 2016 se invitó a programas de Yoga, torneos internos, conferencias y actividades recreativas, pero basados en la encuesta es necesario ajustar los programas con otras actividades y con el fortalecimiento de las existentes y con el aumento de la frecuencia de los mismos.
63-Educación sanitaria del usuario: Se dispone de un programa de educación sanitaria que promueva el estatus de organización saludable	Se dispone de un programa de educación sanitaria que promueva el estatus de organización saludable, el mayor porcentaje se sitúa existe menos de la mitad desarrollada con un porcentaje de 30%.	La Secretaría de Educación cuenta con programas de bienestar como son: Exámenes periódicos programados con las EPS a las cuales se encuentra afiliado los funcionarios, así mismo costos bajos en los gimnasios, diferentes conferencias dictadas por el personal de enfermería y psicología de la Gobernación de Caldas, pero se hace necesario el fortalecimiento de dichos programas en cuanto a difusión y periodicidad.
Fuente: Sistematización propia desde los cuestionarios elaborados por J.M. Blanch y un grupo de investigadores.		

Fuente: Elaboración propia.

Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este contexto:

En la Secretaría de Educación de Caldas no se cuenta con una planeación diferencial para hacer frente y evitar que la violencia ocupacional logre irrumpir y hacer daño a la armonía de la cual se precisa para alcanzar los logros en pos del bienestar de toda la comunidad educativa caldense.

Se presentan proyectos afines como es las cámaras de vigilancia, los vigilantes, las oficinas de atención al público entre otros, que no están direccionados a una política de violencia ocupacional debido al desconocimiento del tema, donde no se ha dado mucha importancia por la mayoría de organizaciones del sector, pero con una buena planeación desde el interior se lograría recoger en un protocolo todos los avances empíricos unidos a proyectos nuevos y así consolidar en estrategias tendientes a minimizar los riesgos de la violencia ocupacional.

Otro hallazgo importante es la falta de difusión y empoderamiento por las áreas encargadas del tema, casi todas las respuestas se encuentran en la no existencia de políticas sobre este tema que es de gran actualidad. Con la entrada en vigencia de la Resolución 2646 del 17 de julio de 2008, que establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

En el capítulo II Artículo 5° se debe cumplir con programas de capacitación y formación permanente de los trabajadores en actuación de situaciones de riesgo. Es necesario entonces planes de capacitación en Violencia ocupacional pues en la encuesta se presenta como una necesidad para prevenir y controlar los riesgos que se han presentado y se puedan presentar en el futuro.

Que el literal c) de artículo 2° del Decreto 614 de 1984, señala como objeto de la salud ocupacional, proteger a la persona contra los riesgos relacionados como agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo; que en los términos del numeral 12 del artículo 10 de la Resolución 1016 de 1989, una de las actividades de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo es diseñar y ejecutar programas para la prevención y el control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> En el Decreto 1832 de 1994, se adopta la tabla de enfermedades profesionales, señala en el numeral 42 del artículo 10 que las patologías causadas por estrés en el trabajo comprenden "Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo.

### **7.7 La Violencia Ocupacional desde los Resultados Cualitativos: Entrevista**

Se realizó la entrevista con funcionarios de la Secretaría de Educación, dentro de un ambiente de confianza y honestidad, se realizaron preguntas con un lenguaje sencillo y enfocados a profundizar en los mismos espacios de los cuestionarios de la encuesta preliminar buscando coherencia con el tema de investigación y pretendiendo llegar al enfoque cualitativo de la investigación.

---

Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable".

Tabla 10. **Violencia Interna y Violencia Externa Análisis Cualitativo**

<b>Categoría</b>	<b>Descriptores</b>	<b>Factores</b>	<b>Narrativas de los funcionarios</b>
Violencia Interna	<p>Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia</p> <p>Sentir en el Trabajo</p> <p>Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador</p>	<p>Respeto en el grupo de trabajo-</p> <p>Reconocimiento del propio trabajo por colegas-</p> <p>Relaciones con la dirección-</p> <p>Evaluación del rendimiento profesional por la institución-</p> <p>Apoyo recibido del personal directivo</p>	<p>Factores de Riesgo</p> <p>En administraciones anteriores hay personas que tienen un rango mayor y lo quieren mirar por encima del hombro “quieren hacer con uno lo que desean”.</p> <p>Uno no le cae bien a todos. Si uno no le cae bien a alguien no puede dañar la calificación eso fue lo que me paso con un jefe anterior.</p>
	Tipo de Violencia	<p>Violencia Verbal</p> <p>Relaciones con la dirección</p> <p>Apoyo recibido del personal directivo</p>	<p>Factor de Riesgo</p> <p>La violencia que he percibido es la verbal, por el hecho de ser jefes debe uno bajar la cabeza y decir si, a lo que ellos digan, uno debe hacerse respetar pues hay manual de convivencia que algunas personas las aplican y otros no.</p>

	Sentir en el Trabajo	Respeto en el grupo de trabajo  Organización general del trabajo	Factor de Riesgo  Hay jefes que tienen problemas y por eso se quieren desquitar, si un jefe es presionado los que están a su cargo son presionados y toca presionar a los demás.
	Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido	Violencia Verbal  La calidad de mi trabajo con los usuarios  Apoyo recibido del personal directivo	Factor de Riesgo  En otra dependencias de la Gobernación presencié violencia también fue de tipo verbal no pasando a mayores, el caso sucedió con una compañera que atendía público, una de las persona de la fila empezó a insultarla hasta que ella se puso a llorar, el jefe al ver la agresión se enfrentó al usuario llegando a insultos muy grandes de ambas partes, pero no pasó a mayores.
Violencia Externa	Sentir en el Trabajo	Violencia Verbal  La calidad de mi trato con los usuarios	Factor de Riesgo  El manejo que se le dé a la atención, si hay cierto tipo de violencia frente a los requerimientos que hacen los usuarios, los que vienen a nuestra oficina, casi siempre lo hacen porque creen que se les han vulnerado algún derecho y llegan prevenidos.  En una ocasión no teniendo que ver con el tema, pero tratando de guiarle, se presentó muy ofensivo quejándose que no se le tuvo en cuenta, al tornarse la presión se le indicó con

			<p>bienestar y luego con jurídica, se le explicó la respuesta pero no quedó contento reclamando su distinción, cerro el dialogo o la conciliación con insultos y amenazas de llevar la inconformidad hasta los jefes de la Gobernación.</p> <p>Factor de riesgo</p> <p>Una oye de muchos casos que le ha ocurrido a compañeros uno incomodo es de una compañera que demandó, se siente víctima de acoso laboral, según la víctima se sobrepasaron con ella los compañeros del grupo con acusaciones como no responder por las actividades, extraviar carpetas, atender mal al público entre otras.</p>
	Sentir en el Trabajo	La calidad de mi trato con los usuarios	<p>Factor de Riesgo</p> <p>Tiempo de servicio generalmente un mes, a mes y medio, me trató muy mal yo no respondí, a mí me dio mucha ira, dos palabras soeces, me mentó la madre y otra, después volvió tratando bien, en otra ocasión llegó otra persona por otro tramite que no nos correspondía a nosotros.</p>

			<p>Factor de Protección</p> <p>Yo le dije que se calmara le expliqué y el compañero que estaba con ella la calmó y le pude explicar, ella recapacitó y agradeció que se le dieran las indicaciones para que en un lugar diferente le prestaran el servicio que ella necesitaba.</p>
Violencia Externa	Sentir en el Trabajo	<p>Respeto en el grupo de Trabajo</p> <p>Trato despersonalizado</p>	<p>Factor de riesgo</p> <p>Con compañeros, que se les explica sobre los procedimientos de asignación de requerimientos se enojan y pretenden no dar trámite y se los dejan a los jefes, hace poco llegó una compañera a tratarnos mal. En el momento una queda muy afectada, pero son cosas de momento al ratico ya se supera.</p>

Fuente: Elaboración propia.

En las apreciaciones del cuadro anterior se percibe como los colaboradores encuestados manifiestan sus vivencias particulares con el fenómeno de la violencia ocupacional desde la atención a personas. Todos ellos hacen una narración desde su puesto de trabajo, precisando y confirmándose con la encuesta la forma de violencia más generalizada en el escenario de la SED, que es la verbal, al mismo tiempo se encuentra con el entendimiento y la comprensión o justificación de la acción del agresor minimizando el efecto de la violencia.

Tabla 11. Incidencia de la violencia Ocupacional. Análisis Cualitativo

<b>Categoría</b>	<b>Descriptor</b>	<b>Factores</b>	<b>Narrativas de los funcionarios</b>
Violencia Ocupacional	Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador	Desgaste emocional Agotamiento físico Saturación mental Mal humor	Factor de Riesgo  Cuando se presenta violencia ocupacional uno siente rabia, pisoteado y le vuelven ropa de trabajo, uno no puede. Se siente rabia - incapaz
Violencia Ocupacional	Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador	Respeto en el grupo de Trabajo Relaciones con la dirección Apoyo recibido del personal directivo	Factor de riesgo  Ellos pueden hacer lo que quiera con uno pero uno no puede hacer nada pues ellos tienen el poder y pueden hacer un proceso disciplinario.
Violencia Ocupacional	Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo	Desgaste emocional Trato despersonalizado Frustración	Factor de riesgo  Uno sale de la casa con problemas se refleja entonces en el trabajo y también si uno tiene problemas en el trabajo se

	(psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador		reflejan las <b>INDISPOSICIONES</b> en la casa la esposa le dice que no debe reflejarse los problemas en otras partes...
Violencia Ocupacional	Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador	<p>Mi deseo de cambiar de puesto de trabajo</p> <p>Mi tentación de abandonar la profesión</p>	<p>Factor de Riesgo</p> <p>Algunas veces en el momento se piensa en retirarse o reubicarse, pero después de analizarlo con detenimiento se piensa es lo único que puedo hacer, soy un funcionario público debo servir al público interno como externo, uno necesita del trabajo.</p>
Violencia Ocupacional	Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador	<p>Prevención de Riesgos Laborales</p> <p>La calidad de mi trato con los usuarios</p> <p>Mi grado de compromiso con la empresa</p> <p>Mi nivel de implicación con la profesión</p> <p>Mi impresión de hacer un buen trabajo</p>	<p>Factor de riesgo</p> <p>En el momento me siento muy mal, hasta algunas veces lloro pero no pasa a mayores,</p> <p>Factor de protección</p> <p>He aprendido a cerrar ciclos y así mismo pretendo dar soluciones de fondo a solicitudes de los docentes y tratar de manejar la inteligencia emocional, trato al punto</p>

			máximo de evitar revolverme en una discusión con los usuarios “la gente llega frustrada debo tener tacto para no llegar a confrontaciones”.
Violencia Ocupacional	Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador	Desgaste emocional Agotamiento físico Saturación mental Mal humor Baja realización profesional Trato despersonalizado Frustración	Factor de riesgo  La persona afectada empezó con el proceso y dice que hasta las últimas consecuencias, pues le ha afectado a nivel físico, en el trabajo, en la familia, cuenta que nota el desgano, desánimo y las ganas de desquite entendiéndolo que no es de venganza.

Fuente: Elaboración propia.

A pesar que la mayoría de entrevistados manifiesta que hay una influencia en el momento de malestar, sentimientos de rabia, insatisfacción que afectan la convivencia, la mayoría recapacita, buscan que no trascienda y menos que tenga una influencia en su vida cotidiana.

Tabla 12. Prevención de Riesgos

<b>Categoría</b>	<b>Descriptor</b>	<b>Factores</b>	<b>Narrativas de los funcionarios</b>
Violencia Ocupacional	Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia.	Prevención de Riesgos Laborales	El problema que tuve con la jefe era algo personal, le caía mal, nunca supe a que se debía me coloqué la calificación que ella pretendía pero no hice nada, pero le dije que no estaba de acuerdo
Violencia Ocupacional	Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia.		El manejo que se le dé a la atención, si hay cierto tipo de violencia frente a los requerimientos que hacen los usuarios, los que vienen casi siempre lo hacen porque creen que se les han vulnerado algún derecho y llegan prevenidos.
Violencia Ocupacional	Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia.	La calidad de mi trato con los usuarios	Factor Protectores  Nosotros hablamos con ellos no nos enfrentamos les explicamos, se ve por año tres veces, la gente se ponen violentos por trámites, no nos enfrentamos les explico, les trato muy bien, hay dos casos que me afectaron
Violencia Ocupacional	Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia.	Trato despersonalizado  Mal humor	Factor de Riesgo  Compañeras con tonos fuertes, las personas no quieren ir a hablar con algunos funcionarios, que se crecen con el cargo, y pensamos que si lo

	violencia.		tratan a uno mal como tratarán a las persona más humildes.
--	------------	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia el análisis dado por parte de los afectados, tratan de dar una razón que justifica de algún modo el acto; presenta diversas formas de violencia que se tipifica como interna y externa, al mismo tiempo se establece una agresión de parte de los que prestan el servicio hacia los usuarios.

Tabla 13. Medidas Sugeridas

<b>Categoría</b>	<b>Descriptores</b>	<b>Factores</b>	<b>Narrativas de los funcionarios</b>
		Consejos	
Violencia Ocupacional	Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido	Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido	Factores protectores Es necesario que desde talento humano se de reinducción para que se conozca los manuales y las leyes existentes referentes al tema.
Violencia Ocupacional	Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido	Prevención de Riesgos Laborales Vías de promoción laboral	Factores Protectores La SED ha querido mejorar el servicio mediante la ubicación de mejores perfiles en ATC, al mismo tiempo se ha querido llevar unidas la parte tecnológica con la

			humana pues permite una mejor respuesta, así mismo ha utilizado los correos y la telefonía IP, donde se debe tener en cuenta hasta las llamadas perdidas porque sabe que son solicitudes de los municipios, la Sed tiene varios sistemas de información que permiten servir desde el sitio donde se encuentre el usuario.
Violencia Ocupacional	Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido	La calidad de mi trato con los usuarios  Mi nivel de implicación con la profesión  Mi impresión de hacer un buen trabajo	Factor Protector  No nos afecta a nivel psicológico, lo superamos fácilmente es de momentico, no lo llevamos a nivel familiar ni social ni en el trabajo.
Violencia Ocupacional	Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido		Factor Protector  Algunas veces ha llegado hasta los jefes, pero el jefe ve la razón de nosotras y le da respuesta al quejoso de manera cordial, no ha llegado a trascender.

Fuente: Elaboración propia.

En este punto se presentan formas de superar la violencia como la capacitación, el afrontamiento a nivel interno que busca que no se afecte la persona que ha vivido el fenómeno y mucho menos que llegue a tener repercusiones a nivel familiar, en el trabajo o a nivel social; se menciona también el apoyo de los jefes y el no enfrentamiento con el usuario.

En el escenario de la Secretaría de Educación se perciben algunos riesgos que se pueden describir en el sentir y el actuar de los funcionarios entrevistados; plantean situaciones de agresión que las pueden manejar o disfrazar, acomodándolas de forma que el agresor no siga en su intención de hacer daño, el silencio es otra alternativa o el explicar que debe hacer. En otros escenarios, pretenden entender las situaciones que se presentan como inofensivas, salvables, pero que llevándolas a la realidad pueden ser causantes de daños a nivel físico y psicológico del afectado. Es necesario buscar alternativas y soluciones para que la violencia no siga siendo disfrazada y el daño que logra hacer no sea disimulado detrás del desgaste normal de la salud física, emocional, y que el colectivo dentro de la organización sea el que entienda la necesidad de avanzar en lograr climas de respeto y de normalidad, y que la solución no es llorar después de que sucede la agresión y después sigo igual, pues esta sería una solución, si no quedarán problemas a nivel del ser emocional y psicológico que según la frecuencia e intensidad puede producir daños irreparables e incluso la muerte.

## 8. ANALISIS

### 8.1 Fase Interpretativa

La Secretaría de Educación de Caldas, es una entidad del Estado que se ha preocupado por todos los funcionarios, cuenta con un grupo de profesionales en diferentes campos del conocimiento y se centra en los estudiantes de todo el departamento, son muchos proyectos a nivel nacional que tienden a mejorar las condiciones sociales de los estudiantes como son: transporte escolar, alimentación entre otros; también para los docentes se cuenta con programas y proyectos para mejorar sus conocimientos y aptitudes.

Se escogió la Secretaría de Educación para este estudio, debido a que en Colombia se ha abordado muy poco el tema de la Violencia Ocupacional; al ubicarnos en buenas empresas del Estado, se aprenderá de ellas por sus fortalezas organizacionales y al mismo tiempo se aportará a ellas con los hallazgos encontrados que les permitirá implementar acciones para que los profesionales del trabajo y la salud puedan intervenir para mejorar en pro de los funcionarios; al mismo tiempo se indaga sobre las condiciones en que se desenvuelven los servidores públicos, su nivel de compromiso y satisfacción por lo que hace diariamente.

En la Secretaría de Educación trabajan alrededor de 104 funcionarios el 62% es de sexo femenino, la gran mayoría cuenta con estudios a nivel profesional, el 52% están en carrera administrativa, la mayoría han obtenido su trabajo con concurso o por los años de servicio a la comunidad educativa, la cuarta parte de la planta se encuentra entre uno o cinco años de servicio a la Secretaría.

Se escogieron cuarenta funcionarios para el presente estudio y se puede concluir algunas situaciones importantes:

Del grupo entrevistado, 25 personas no han tenido problemas de Violencia ocupacional por parte de terceros, esto permite deducir que se encuentra en un valor muy importante percibiendo

que no son muchos los altercados a nivel de violencia ocupacional externa, y que la gran mayoría no presenta problemas colaterales que este fenómeno genera. Se preguntó después a este grupo que no había tenido experiencia con la V.O.E, sobre otro tipo de violencia vivido en el trabajo, 13 dicen que no han vivido violencia de ninguna clase, los 12 restantes han tenido violencia ocupacional interna.

El análisis sitúa de cuarenta funcionarios la tercera parte, 13 funcionarios no han percibido violencia de ninguna clase, doce han percibido violencia ocupacional interna con jefes o compañeros de trabajo y 15 han tenido experiencia de agresiones desde terceros.

De las veintisiete personas que han vivido violencia ocupacional, la mitad admite que han sido reiterativas, también la mitad comenta que la agresión llegó a varias personas a la vez.

De las agresiones se describe lo siguiente:

El sitio de la agresión en su mayoría fue en el puesto de trabajo, los años de mayor agresión se sitúan entre 2011 y 2015, a la mayoría de agresores no se les conoce antecedentes propiciatorios como traumas psiquiátricos o algún otra alteración.

Es importante entonces aclarar, que en su mayoría la agresión que más se dio fue la verbal, podemos entender que cualquier tipo de agresión conlleva un malestar para quien lo recibe, pero al mismo tiempo es sabido que hay otros tipo de agresión que atenta directamente contra la integridad física de las personas que es a la que se le presta más atención, este resultado les permitirá a los profesionales de Gerencia de talento Humano de la Secretaría intervenir partiendo de la agresión más frecuente que es tomada muchas veces como inofensiva pero para los estudiosos del tema en ocasiones puede ser más peligrosa afectando al trabajador a nivel psicológico.

En la Secretaría de Educación las personas víctimas, no han llegado a presentar actuaciones en contra de los agresores; los agredidos argumentan no haber tenido consecuencias

en el 93%, pero hay un 7% que presentan alguna influencia en el trabajo, en su vida social y familiar, se precisa entonces actuar con el personal afectado, pues esto es significativo en los hallazgos para que desde bienestar de la Secretaría se pueda implementar programas de prevención e intervención y es un punto para tener en cuenta en cualquier tipo de institución.

En la parte de la encuesta donde se dan opciones que pertenecen al sentir dentro de la empresa como son: Satisfacción, seguridad, confianza, Esperanza, éxito, optimismo, bienestar, contratación, tiempos de trabajo, entre otras, encontramos valores muy altos, nos permite deducir las grandes ventajas de la secretaría, proyectada al bienestar colectivo, la gran mayoría se sienten muy bien trabajando para la comunidad educativa desde la SED.

El sentir a nivel de los traumas y enfermedades, se nota que se presenta en menor medida, se reafirma entonces las condiciones de bienestar que vive la Secretaría, pero en este campo toda manifestación de malestar o enfermedad es importante tener en cuenta para que se entre a hacer una revisión por parte de bienestar laboral y seguridad en el trabajo, para evitar y dejar crecer cualquier expresión de daño que pueda progresar y hacerse nocivo para el funcionario.

Presentando el objetivo de la investigación como la Caracterizar los determinantes de la violencia ocupacional en servicio de atención al público de la Secretaría de Educación de Caldas, es importante mencionar que en el trabajo se presentan riesgos laborales que pueden ser: ergonómicos, de seguridad, higiene, psicológicos entre otros, desde la definición de la OIT (1984) como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”. Uno de los riesgos laborales en el cual se centra la presente investigación es la violencia ocupacional en servicios de atención a personas como un fenómeno que está siendo visibilizado actualmente por los profesionales del tema, como uno de los factores que atentan con la estabilidad de los trabajadores y las organizaciones.

La ley 1010 de 2006 en su artículo 2 define el acoso laboral como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminado a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo”. Así mismo, la resolución 2646 de 2008 identifica el acoso como un factor de riesgo psicosocial.

Pero en si la ley 1010 de 2006 y la resolución 2646 de 2008 dejan vacíos relacionados con la violencia ocupacional externa que hace falta complementar a nivel normativo, pues hoy se encuentran grupos de investigación y conocedores de la Gerencia del Talento Humano interesados en la evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la violencia que tanto daño puede hacer a todo tipo de organizaciones.

En la tesis se hizo uso de los Cuestionarios elaborados por:

- Blanch, Cervantes (2006-2016) Cuestionario general de violencia ocupacional.
- Blanch, Cervantes, Cantera (2008-2016) Violencia hacia el profesional de la salud, proyecto PETRO y NIV (Prevención, manejo y actuación post incidente violento).
- Blanch, Cervantes (2012- 2016) Cuestionario de evaluación impacto percibido V.O.
- Blanch, Cervantes, Fidalgo, Nogareda, Ruiz (2014- 2016). Herramienta para la evaluación de los factores de riesgo

Estos se enfocaron en el análisis de los referentes que permiten un entendimiento a nivel político, organizacional, personal y el entorno del trabajo. La investigación se encaminó a encontrar una visión general de los diferentes tópicos de las causas y el afrontamiento de la violencia en la organización.

El análisis cuantitativo y el cualitativo permite encontrar una coherencia en las respuestas, se da el mismo sentido crítico a las afectaciones que produce dicho fenómeno en el trabajador, describiendo la patología al verse involucrado en ella, ahondando en el sentir y el malestar, pero dando una justificación y al mismo tiempo solución a lo vivido para no caer en algún grado de afectación psicológica, lo que entendíamos como mecanismos de defensa. También encontramos un buen grado de compromiso y satisfacción al realizar el trabajo y pertenecer a la organización.

Se puede dar sentido a la investigación cuando se abordan importantes investigaciones sobre el tema, principalmente la de investigadores como: Blanch, Cervantes, Sahagún, Cantera entre otros, donde encontramos afinidades, destacando que hay trabajos donde con mayor frecuencia e intensidad se presenta la violencia ocupacional como es a nivel hospitalario, se puede entonces reconocer de los autores que la violencia siempre está presente en todos los espacios de interacción de los seres humanos produciendo diferentes efectos en los que lo experimentan.

Los factores sociales, ambientales, físicos, psicológicos entre otros, hacen que se den condiciones para que se presente el fenómeno de la violencia con mayor fuerza, irrumpiendo en el orden familiar, ocupacional, así mismo individual y colectivo, generando traumas que perjudican las relaciones en todos los ámbitos del quehacer humano, y en la mayoría de los casos intensificando y generándose más violencia.

La Gerencia del Talento Humano en su evolución ha permitido ahondar en los diferentes problemas que se presentan dentro de las organizaciones, asumiendo diferentes tareas como son: la de investigación, profundizando en los entornos ocupacionales recogiendo evidencias que permiten interpretar, explicar de manera real los fenómenos causantes de malestar y precursores de los resultados de baja productividad; se puede ver en el fenómeno de la violencia ocupacional ha pasado desapercibida y la sintomatología que aparece se quiere explicar de manera muy diferente, y la solución temporal que se le da en su mayoría puede desencadenar en episodios trágicos llegando hasta la muerte.

Es importante entonces que los Gerentes de Talento Humano puedan encontrar en las organizaciones mediante estrategias el verdadero estado de los trabajadores, asumiendo su rol y buscando soluciones, informando o socializando a la cabeza de la organización para poder llegar a consensos para empezar a dar un viraje en pro de las personas; no es tarea fácil, pero es necesario abordarla para presagiar un producto mejor. El sentido de este punto es recalcar que se debe enterar a los jefes de la situación que vive la organización y al mismo tiempo presentar soluciones para evitar riesgos y mejorar el ambiente de la empresa; como dicen los autores, las empresas ganan cuando se invierte en las personas “los trabajadores”.

## **8.2 Construcción de Sentido**

El mundo del trabajo es muy complejo, su evolución guarda relación con los periodos y etapas que han afectado la creación, desde las concepciones religiosas y filosóficas hasta condiciones de enfermedades, pestes y los cambios climáticos, que dieron como solución sitios de trabajo cerrados no afectados por adversidades del clima y acondicionados, precisando la evolución tecnológica que permitió los horarios extendidos en horas nocturnas; así mismo se presentaron dificultades causando daño a los trabajadores que hicieron necesario producir reformas que equilibraran las relaciones horas trabajo con la fuerza y resistencia de un hombre.

Fue así como desde la revolución industrial se dio significado al bienestar del trabajador dando origen a normatividad constitutiva de beneficios para la empresa y el trabajador. Fue necesario el transcurrir de los años para que el avance y las reformas se dieran para casos puntuales de afectación de la salud del trabajador y el bienestar de su núcleo familiar, pero son muchas las situaciones que falta mejorar y ponen en riesgo al trabajador, riesgos que no se han visibilizado, y por tanto no se ha dado el reconocimiento de peligro en el contexto hombre – trabajo, como es la violencia ocupacional que se le ha dado poca profundidad distinguiendo solamente como notorios los que causan daño a la integridad física por el maltrato originado por golpes y laceraciones, pero deja sin precisión los casos que causan daños psicológicos y emocionales.

Es así que los resultados se pueden describir de la siguiente manera:

- Condiciones socio-demográficas de la población objeto de estudio:

Un gran número de funcionarios cuenta con edades entre 40 a 50 años, el porcentaje mayor por sexo es el femenino, la formación de la gran mayoría es de profesionales universitarios, la mitad de las personas están en carrera la otra mitad es de contrato o provisionalidad, y por último, la gran mayoría de los encuestados lleva entre 1 y 5 años en la Secretaría.

Se destaca entonces la colaboración en un 62% del sexo femenino en el ámbito laboral existente de la Secretaría de Educación como un desarrollo o avance en el nivel del trabajo en la modernidad. La edad como otro factor diferenciador, permite analizar que es gente mayor, con experiencia y trayectoria.

- Tipos de Violencia Interna y Externa:

Aplicados a los actores sociales objetivo de investigación, bajo la premisa de develar aspectos como: Actuación en Situación de Riesgo, Agresión de Terceros, Al contestar que no había tenido experiencia de violencia, se preguntó de otros tipos de Agresión, Sexo de la Persona Agresora, Edad de la Persona Agresora, Reincidencia de la Agresión, Relación con el Agresor, Antecedentes propiciatorios, Fecha de la Agresión (Año), Número de Agredidos, Sitio de la Agresión, Tipo de Agresión

La mayoría de los entrevistados que han sufrido violencia ocupacional, la identifican como una agresión verbal, y en algunos casos gestual, de forma leve como gestos de enojo, pero muy pocos ataques o amenazas contra la integridad física.

La violencia ha estado presente en el contexto ocupacional, se presenta indistintamente en las organizaciones, algunas con mayor frecuencia y fuerza que en otras, es visibilizada en la medida que se presenta daño físico a la víctima, pero pasa desapercibida en la mayoría de

circunstancias que no se muestran heridas o golpes. Donde es necesario acudir a los avances que han dado organizaciones en el contexto mundial con el fin de la prevención de la violencia.

- Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia:

Impacto percibido de la violencia ocupacional sobre la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico en servicios de atención a personas de la Secretaría de Educación, atendiendo a la experiencia de profesionales que han vivido esta violencia en primera persona o que han sido testigos de la misma.

Las consecuencias se sitúan en niveles favorables, contestando la mayoría que no generó problemas psicológicos que impidieran tener una respuesta eficiente y favorable a las demandas del trabajo, en el servicio al público y en el entorno familiar y social.

- Sentir en el Trabajo

Ponderación de la importancia que los profesionales encuestados asignan a la utilización de algunos valores en el sentir de la institución a las cuales están vinculados, en donde su interpretación presenta que se da relevancia a valores como: Satisfacción, Seguridad, Tranquilidad, Potencia, Bienestar, Confianza, Certidumbre, Claridad, Esperanza, Facilidad, Sensibilidad, Racionalidad, Competencia, Moralidad, Bondad, Éxito, Capacidad, Optimismo, Eficacia, Utilidad.

También, por otro lado, manifiestan que existen condiciones que sienten los funcionarios a nivel traumático: Trastornos digestivos, Dolores de Cabeza, Insomnio, Dolores de Espalda, Tensiones Musculares, Sobrecarga de Actividad Laboral, Desgaste Emocional, Agotamiento Físico, Saturación Mental, Mal Humor. Baja realización profesional, Trato despersonalizado, Frustración.

El sentir en el trabajo presenta un 85% de condiciones favorables que hacen del ser

humano en el trabajo un ser lleno de sensaciones buenas, que es lo que se busca para favorecer un clima laboral propicio que genere buenos resultados a nivel interno como externo dentro de la empresa, evitando molestias y enfermedades que se generan por los altos niveles de estrés que un trabajador pueda padecer.

- Incidencia de la violencia Ocupacional que viví en la forma de ver las situaciones en el lugar de trabajo (psicológicas) y las implicaciones como persona y como trabajador:

La mayoría de respuestas sobre este tema se enfoca en no tener influencia negativa sobre las condiciones del trabajo, que va de 33% que afirma no haber tenido experiencias de V.O., 60% que dice que no ha influido a pesar de haber tenido experiencia con este fenómeno, en cambio solamente el 7% se ha visto afectado; es así que es necesario que los encargados del Talento Humano y Bienestar, hagan un trabajo grande sobre el 7% que afirma haber tenido problemas de violencia y que influye sobre la concepción del trabajo y vida social.

El reconocimiento de aspectos positivos de la labor como servidor público, según las expectativas de la población investigada se da relacionado con: Satisfacción personal, las relaciones interpersonales asertivas entre colegas y la Cualificación de competencias profesionales, pero al mismo tiempo el sentirse valorado y apreciado en el medio.

En contraste a las características del trabajo que reafirman la vocación de los servidores públicos, se presentan también componentes que no cautivan su rol laboral; entre ellos se encuentran las oportunidades de formación, dedicación, ascenso y nivelación, la imposición de tareas administrativas que conllevan a desgaste, los bajos niveles de gestión en el talento humano que motive la labor del servidor, las prebendas.

- Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido:

En la Secretaría de Educación de Caldas no se cuenta con una planeación diferencial para hacer frente y evitar que la violencia ocupacional logre irrumpir y hacer daño a la armonía, de la

cual se precisa para alcanzar los logros en pos del bienestar de toda la comunidad educativa caldense.

Los colaboradores encuestados manifiestan sus vivencias particulares con el fenómeno de la violencia ocupacional desde la atención a personas, todos ellos hacen una narración desde su puesto de trabajo, precisando y confirmándose con la encuesta la forma de violencia más generalizada en el escenario de la SED, que es la verbal; al mismo tiempo se encuentra con el entendimiento y la comprensión o justificación de la acción del agresor minimizando el efecto de la violencia.

A pesar que la mayoría de entrevistados manifiesta que hay una influencia en el momento de malestar, sentimientos de rabia, insatisfacción que afectan la convivencia, la mayoría recapacita, buscan que no trascienda y menos que tenga una influencia en su vida cotidiana.

Se evidencia el análisis dado por parte de los afectados, tratan de dar una razón que justifica de algún modo el acto, presenta diversas formas de violencia que se tipifica como interna y externa, al mismo tiempo se establece una agresión de parte de los que prestan el servicio hacia los usuarios.

En este punto se presentan formas de superar la violencia como la capacitación, el afrontamiento a nivel interno que busca que no se afecte la persona que ha vivido el fenómeno, y mucho menos que llegue a tener repercusiones a nivel familiar, en el trabajo o a nivel social; se menciona también el apoyo de los jefes y el no enfrentamiento con el usuario.

En un análisis bibliográfico se encontró sobre la ineficacia de la ley 1010, debido a que no cuenta con el enfoque que permita hacer frente a las circunstancias que contempla la Violencia Ocupacional. Se remite a un análisis del mismo: “El proceso de problematización de la Ley 1010 no contó con una discusión pública que convocara a todos los sectores involucrados: sindicatos, víctimas, operadores judiciales, expertos, medios de comunicación, entre otros” (Seco & López, 2015; López, 2007).

La Violencia Ocupacional en servicios a personas, como campo de investigación, está en construcción en Colombia. Este se presenta en las organizaciones como un fenómeno difícil de controlar debido, entre otros factores, a la naturalización que se le da desde la condición de trabajador, pero que se traduce al mismo tiempo como un generador de molestar a nivel físico, Psicológico, comprometiendo en sus consecuencias a la familia, el trabajo y la sociedad.

La violencia ocupacional es una de las preocupaciones más grandes de este tiempo, donde es necesario que la Gerencia del Talento Humano se fortalezca y pretenda que las personas que trabajan en las organizaciones, sus familias y los clientes, logren un clima de armonía; que las grandes metas, su visión y misión sean logradas cumpliendo con los modelos gestión del talento humano y los métodos pertinentes que permitan radicar la Violencia ocupacional para que se detenga la destrucción, aniquilamiento o enfermedad de los seres humanos en el mundo del trabajo.

La Gerencia del Talento Humano al mismo tiempo se focaliza en encontrar la empresa óptima con personas inigualables, que desde su interior se vea esa correspondencia con las políticas de las mismas, y que las personas sean diferenciadas de los objetos y de las cosas, situándolos en el puesto y posición que le corresponde siempre partiendo de los objetivos financieras y económicos que tiene la empresa y logrando con ella una eficacia a nivel general.

Se debe direccionar y comprender que el activo más grande en las organizaciones son los seres humanos y la productividad se mide por los programas y proyectos que permitan profesionalizar, especializar, dirigir y comprometer al trabajador en la construcción y en la consolidación de lo que se quiere de la organización en el futuro.

EU OSHA, OIT, CAL/OSHA , OMS, entre otras, pretenden dar a conocer el complejo fenómeno de la violencia ocupacional, remitiéndonos al Profesor Blanch que la define como: “cualquier tipo de incidente (singular o en serie) en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada , humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar o en

su seguridad, valor y dignidad personales ”, que va desde un menosprecio, hasta agresiones significativas que atentan con la integridad física y hasta contra la vida. Es prioridad entonces de los grandes movimientos sindicales como las organizaciones de derechos humanos y los gestores de la gerencia del talento humano, la necesidad de que los trabajadores, como de los líderes, directores y dueños de las empresas, el reconocimiento de la violencia ocupacional como el obstáculo para llegar a las metas en la organizaciones y al logro de la productividad, generando malestar a nivel físico y psicológico en los trabajadores de la empresa.

Cuando se presenta violencia ocupacional, los profesionales de la Gerencia del Talento Humano, pueden percibir: en la patología que presente en las visitas médicas, en las actuaciones psicológicas o en los cambios en la prestación del servicio; podemos remitirnos a los estudios del profesor Blanch y de los otros investigadores que muestran en los estudios el riesgo a nivel del ser humano y las medidas que se pueden tomar para minimizar el impacto.

Se debe entonces precisar que es necesario fortalecer la reglamentación para atacar de forma eficaz las manifestaciones destructivas de la V.O. pues es necesario contar con herramientas legales sólidas que permita de forma definitiva hacer frente, para preservar la integridad de los colaboradores y de las organizaciones, contando con la presencia de equidad y justicia.

A nivel de la organización es necesaria la sensibilización de los colaboradores en el crecimiento de productividad pero al mismo tiempo del Ser Humano, que sea la integración para responder a los retos y cambios que se presentan en la evolución tecnológica y en el avance a la modernidad.

### 8.3 Conclusiones y Recomendaciones

Respecto a las políticas de la Secretaría para evitar estas manifestaciones de Violencia Ocupacional se tiene algunos proyectos de manera incipiente, pero hace falta estructurar, planear y condicionar una estrategia tendiente a llevar registros e indicadores sobre las expresiones de violencia ocupacional que se ha presentado y prevenir para que no se vuelvan a presentar, pues se sabe que causa inconvenientes a nivel físico, psicológico y además influir y atentar contra la persona y sus relaciones a nivel social, en el trabajo y en la familia.

La ineficacia de la Ley 1010:

En un análisis bibliográfico se encontró sobre la ineficacia de la ley 1010, debido a que no cuenta con el enfoque que permita hacer frente a las circunstancias que contempla la Violencia Laboral. Se remite a un análisis del mismo: “El proceso de problematización de la Ley 1010 no contó con una discusión pública que convocara a todos los sectores involucrados: sindicatos, víctimas, operadores judiciales, expertos, medios de comunicación, entre otros” (Seco & López, 2015; López, 2007).

De los antecedentes revisados en la presente investigación se podría concluir que existen algunas propuestas referentes para minimizar la violencia laboral que incluye una evaluación de factores Psicosociales en la Secretaría de Educación, pero falta fortalecer y comunicar a los funcionarios ya que la mayoría de encuestados desconocen la existencia de políticas y mucho menos de los proyectos con este fin.

La mayoría de los que han sufrido violencia ocupacional la identifican como de tipo verbal y en algunos casos gestuales pero de forma leve, es importante mencionar que a nivel físico es muy bajo el índice de violencia presentado.

A nivel de la violencia laboral se encuentra que la gran mayoría de los Funcionarios que

han tenido experiencia con algún factor de violencia o agresión, son actores pasivos, donde no hay reacción debido al miedo o el desconocimiento de la forma más lógicas de afrontamiento.

La violencia verbal es muy común y se naturaliza. Esto forma parte de los resultados de determinar los niveles de riesgo del grupo de empleados de la Secretaría de Educación de Caldas.

Las consecuencias Post índice o posterior a la agresión y la forma de afrontamiento o las consecuencias de riesgo psicosociales se sitúa en niveles favorables, contestando la mayoría de encuestados que no generó problemas psicológicos que impidieran tener una respuesta eficiente y favorable a las demandas del trabajo y el servicio al público.

El sentir en el trabajo presenta un 85% de condiciones favorables que hacen del ser humano en el trabajo un ser lleno de sensaciones buenas; que es lo que se busca para propiciar un clima laboral favorable, para generar los mejores resultados a nivel interno como externo dentro de la organización, evitando molestias y enfermedades que se generan por los altos niveles de estrés que en el trabajador pueda padecer.

La mayoría de respuestas sobre este tema se enfoca en no tener influencia negativa sobre las condiciones del trabajo, pero les toca a los encargados del Talento Humano, hacer un trabajo grande sobre el 7% que afirma haber tenido problemas de violencia y que influye sobre la concepción del trabajo y vida social.

Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este contexto: Se evidencia que existe en la empresa el desarrollo de algunas estrategias para evitar que la Violencia Ocupacional cause cualquier efecto negativo en los funcionarios de la Secretaría de Educación del Departamento de Caldas, pero falta difusión y empoderamiento por las áreas encargadas del tema, casi todas las respuestas se encuentran en la no existencia de políticas sobre este tema de gran actualidad.

Se considera que el riesgo de violencia laboral en el sector público presenta condiciones objetivas y subjetivas en el ambiente de trabajo que terminan siendo naturalizada al no tener evidencias concretas que permitan una reflexión sobre el tema. Los seguimientos de enfermedades de los funcionarios, el desgaste físico, el estrés y la fatiga pasan desapercibidas y la valoración que se le da es lo último que aconteció antes de la enfermedad. Es necesario entonces conocer y hacer seguimiento y frente a las manifestaciones que permitan determinar causas reales de los deterioros de los trabajadores.

La Violencia Ocupacional en servicios a personas, como campo de investigación, está en construcción en Colombia. Este se presenta en las organizaciones como un fenómeno difícil de controlar debido, entre otros factores, a la naturalización que se le da desde la condición de trabajador, pero que se traduce al mismo tiempo como un generador de molestias a nivel físico, Psicológico, comprometiendo en sus consecuencias a la familia, el trabajo y la sociedad.

En la Secretaría de Educación de Caldas no se cuenta con una planeación diferencial para hacer frente y evitar que la violencia ocupacional logre irrumpir y hacer daño a la armonía de la cual se precisa para alcanzar los logros en pos del bienestar de toda la comunidad educativa caldense.

Subjetivamente puede decirse que es posible eliminar de nuestra vidas cualquier rasgo de violencia, pero a nivel objetivo se tiene que convivir con ella, tenemos que encontrar soluciones a problemas relacionados con las agresiones, y tratar de proyectarnos al mundo con las teorías que han dado resultado para encontrar soluciones a conflictos, también hay momentos que toca afrontarla porque es la única salida, pero nunca triunfa uno de los dos, la violencia es el camino en que todos pierden.

Se debe pensar en el perfecto desempeño en su puesto de trabajo, con garantías de seguridad que alienten a un bien estar o buen vivir, que el trabajador pueda mostrar sus dones y fortalezas al servicio de los demás sin presiones injustificadas y cadenas que le hagan perder su fin óptimo.

Se plantean estos grandes descubrimientos en la modernidad, la utilidad y la perfección obligan a que la cultura se vea contagiada con iguales o mejores aciertos de progreso, es tiempo que el Ser Humano, se encuentre en ambientes ideales libres de problemas de intimidación y de desgaste debido a la violencia ocupacional.

La presente tesis encontró algunas manifestaciones de V.O. pero diferenciadas como agresión Verbales en su gran mayoría, lo que permite proponer algunas estrategias para afrontar dicha situación, basándonos en la encuesta se direcciona a un punto muy importante que es la falta de preparación del personal en situaciones de V.O. Se hace necesario reforzar con talleres que visibilicen este fenómeno e implementar formación en atención al público y afrontamiento de la V.O.

Es importante mencionar que se debe implementar estrategia y consolidar unos protocolos con el fin de abolir los niveles detectados de V.O., pues esto generaría cambios estructurales y de mejoras a nivel humano, acompañado de compromisos y metas claras y un horizonte institucional bien definido se podría llegar a la eficacia de los procesos.

La Secretaría de Educación cuenta con algunas políticas preventivas y estrategias de afrontamiento sobre la V.O. pero falta profundización en el tema y lo más importante comunicarlas a todos los funcionarios, pues la gran mayoría desconocen del tema.

La VOE se constituye en un problema a escala mundial, en la actualidad y gracias a investigadores especialmente enfocados en el área humana y social, han permitido que este fenómeno se visibilice y se presente como un generador de molestias dentro del clima organizacional y un obstáculo en la productividad de la organizaciones, es necesario entonces hacer estudios pertinentes referentes a cada una de las organizaciones, pues cada una presenta diferentes incidencias al mismo fenómeno lo que hace necesario contar con todo el equipo humano para encontrar los medios de afrontamiento y esperar que se llegue a un nivel de estabilidad y armonía óptimo.

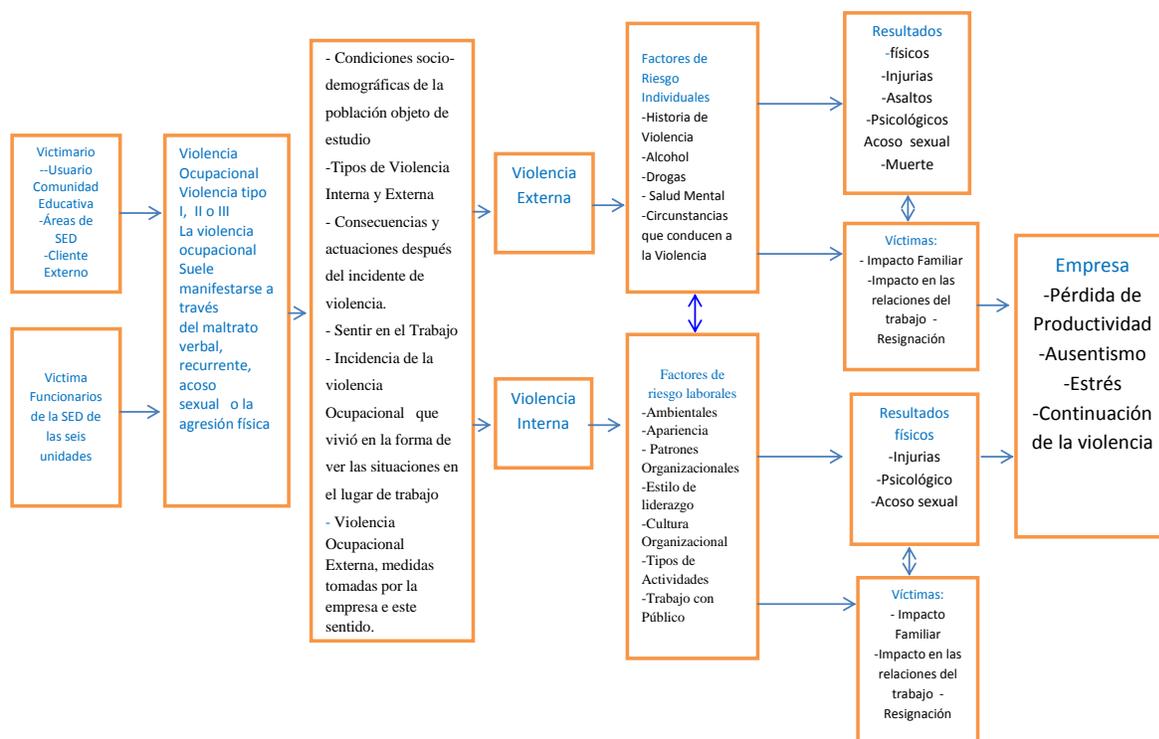
La Violencia Ocupacional debe ser abordado ampliamente en la estructura organizacional moderna, con el fin de lograr una articulación entre las políticas de planeación, Talento Humano, incluida en esta las competencias de Bienestar y convivencia ocupacional, para lo cual se requiere una adecuada y eficiente gerencia desde las nuevas perspectivas de liderazgo y el quehacer en lo público.

Como política organizacional se debe hacer seguimiento y estudio sobre el tema de violencia ocupacional y determinar acciones preventivas que eviten de forma radical y efectiva toda manifestación de abuso contra los funcionarios de la organización, teniendo en cuenta los modelos que han dado resultado a nivel mundial en las organizaciones.

La violencia ocupacional es una de las preocupaciones más grandes de este tiempo, donde es necesario que la Gerencia del Talento Humano se fortalezca y pretenda que las personas que trabajan en las organizaciones, sus familias y los clientes, logren un clima de armonía; que las grandes metas, su visión y misión sean logradas cumpliendo con los modelos gestión del talento humano y los métodos pertinentes que permitan radicar la Violencia ocupacional para que se detenga la destrucción, aniquilamiento o enfermedad de los seres humanos en el mundo del trabajo.

La Gerencia del Talento Humano al mismo tiempo se focaliza en encontrar la empresa óptima con personas inigualables, que desde su interior se vea esa correspondencia con las políticas de las mismas, y que las personas sean diferenciadas de los objetos y de las cosas, situándolos en el puesto y posición que le corresponde siempre partiendo de los objetivos financieras y económicos que tiene la empresa y logrando con ella una eficacia a nivel general.

Se debe direccionar y comprender que el activo más grande en las organizaciones son los seres humanos y la productividad se mide por los programas y proyectos que permitan profesionalizar, especializar, dirigir y comprometer al trabajador en la construcción y en la consolidación de lo que se quiere de la organización en el futuro.



Gráfica 24. Resumen de la Violencia Ocupacional en la Secretaría de Educación de Caldas.

Fuente: Elaboración propia.

## REFERENCIAS

- Andrade Jaramillo, V. y Gómez, I. C. (2006). Salud Laboral Investigaciones realizadas en Colombia Pontificia Universidad Javeriana – Cali, Universidad del Valle - Cali. *Nómadas. Revista Crítica de ciencias sociales y jurídicas*.
- Blanch J., Sahagún M. y Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175-189.
- Blanch, J. M. & Cervantes, G. (2015). Personas que cuidan personas: profesionales de la salud como víctimas de la violencia externa. In S. M. Guedes Gondim & I. Dias Bichara (Orgs.) (2015). *A Psicologia e os desafios do mundo contemporâneo* (175-200). Salvador de Bahia: EDUFBA. ISBN: 9788582920404.
- Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013). Violencia ocupacional externa (Third Party Violence”). In Cantera, L.; Pallarés, S. & Selva, C (Comps.) (2013). *Del Malestar al Bienestar en el Trabajo* (157-180). Barcelona: Amentia. ISBN 9788494055904.
- Blanch, J. M.; & Cervantes, G. (2012). Violencia ocupacional externa como factor de riesgo psicosocial emergente en el nuevo orden hospitalario. In Ansoleaga, E.; Artaza, O. & Suárez, J. (Eds.). *Personas que cuidan Personas: Dimensión Humana y Trabajo en Salud* (197-210). Santiago de Chile: OPS/OMS - Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud. ISBN 978-92-75- 31695-5.
- Bedoya Salazar, V., Brand Ruiz, F., Ocampo Valencia, J. (2015). *Cuál es el alcance de la ley de acoso laboral frente al principio constitucional de dignidad humana del trabajador en la ejecución del contrato laboral en el sector público*. Manizales: Universidad de Manizales Facultad de Ciencias Jurídicas Programa de Derecho.
- Bedoya Salazar, V., Brand Ruiz, D. F. y Ocampo Valencia, J. (2015). *Cuál es el alcance de la ley de acoso laboral frente al principio constitucional de dignidad humana del trabajador en la ejecución del contrato laboral en el sector público*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Cantera, L. M., Cervantes, G. y Blanch J. M. (2008). Violencia ocupacional: el caso de los

- profesionales sanitarios. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 49-58.
- Calderón Hernández, G. (2004). Lo estratégico y lo humano en la dirección de las personas. *Pensamiento & Gestión*, 16, 158-176.
- Calderón Hernández, G. (2004). Gerencia del talento humano en el sector público: análisis en entidades públicas de Manizales, Pereira y Armenia. *Cuaderno Administrativo*, 17(28).
- Calderón, C. I. (2007). La descentralización educativa y el significado para el talento humano docente y directivo en la educación del departamento de Caldas (Tesis Maestría). Manizales: Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/830>
- Carvajal, J. G. y Dávila, C. A. (2013). Violencia en el trabajo: investigaciones realizadas en Colombia. *Sotavento MBA*, 22, 114-124. Recuperado de <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3708/3986>
- Congreso de Colombia. (2006). Ley 1010, Diario oficial No. 46. 160, de 23 de enero de 2006.
- Oficina Internacional del Trabajo (1998). Basado en el informe Violence at work, por Duncan Chappell y Vittorio Di Martino, Ginebra.
- Dirección del Trabajo (2007). Cartilla informativa el acoso laboral o Mobbing. Cartilla Informativa. Gobierno de Chile.
- Farias, M. A. (2010). *Violencia ocupacional hacia los trabajadores de salud de la ciudad de Córdoba*. Argentina: Escuela de Salud Pública. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Córdoba.
- Ferrary, L. (s.f). Reseña de Teoría de las relaciones laborales. Tomo I: Fundamentos. Tomo II: Desafíos. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*.
- García Abuabara, C., Moreno Pérez, J., Rivera Vélez, D., Fragozo Daza, M. y Murillo Restrepo, M. (2014). *Cartilla Acoso Laboral*. Colombia: Facultad De Medicina División de Salud Pública, Universidad Ces Medellín.
- Garda, R. (1998). Modernidad y violencia de los hombres. Reflexiones desde la masculinidad sobre el espacio-tiempo y el poder. *La ventana*, 8, 174 -206.
- Gastón, S. Martínez Jarreta, B. Casalod Y, Eva, A. Bolea, M. (2008). Desgaste profesional debido a violencia, denuncias y reclamaciones. Universidad de Zaragoza. Escuela

Profesional de Medicina del Trabajo, Desgaste profesional debido a violencia, denuncias y reclamaciones.

Guzmán B., A. (1990). *Sociología y violencia*. Documento de Trabajo No. 07. CIDSE, Centro de Investigaciones y Documentación Socioeconómica, Universidad del Valle: Colombia. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/colombia/cidse/doc7.pdf>

González, J. (2000). *El asesinato psicológico en el lugar de trabajo*. Madrid: Personales.

Guzmán B., Á. (1990). *Sociología y violencia*. Cali: Universidad del valle. Facultad de ciencias sociales y económicas, CIDSE.

Horikian, A. V. (2014). *Violencia laboral en los profesionales de la salud*. Instituto Universitario de Ciencias de la Salud, Facultad de Medicina. Fundación Héctor a. Barceló.

Jaramillo, V, H.J. Ley 1010, Res. 52/12 – 1326/12, Cámara de Comercio de Medellín.

Jurado Salgado, J. I. (s.f). *Las organizaciones hechos sociales*. Módulo Maestría en Gerencia del Talento Humano. Manizales: Universidad de Manizales.

López Pino, C. y Seco Martin, E. (2015). Eficacia de la Ley 1010/2006 de acoso laboral en Colombia, una interpretación desde la sociología. *Revista de Derecho*, 44.

Martínez Paredes, S. L. (2010). *Violencia laboral en equipos de enfermería de Consultorio de Atención Primaria y Centros de Salud Familiar de la ciudad de Valdivia*. Chile: Universidad Austral de Chile, Facultad de Medicina, Escuela de Enfermería.

Martínez Cárdenas, E. E. y Ramírez Mora, J. M. (2012). *El acoso laboral en Colombia: Conceptualización, Caracterización y regulación*. XX Congreso Mundial de Derecho del Trabajo y Seguridad Social.

Ministerio de Protección Social. (2008). *Resolución 002646*. Por la cual se establecen y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para determinar los orígenes de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Neira, M. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y literatura de apoyo.

Noguera, J. A. (s.f). *El concepto de trabajo y la teoría social crítica*1. Universidad Autónoma de Barcelona, pp. 140 -160. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Acoso\\_laboral](https://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral)

- Organización Mundial de la Salud. (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra: SINOPSIS.
- Paravic Klijn, T., Valenzuela Suazo, S. y Burgos Moreno, M. (2004). Violencia percibida por trabajadores de atención Primaria de salud. *Ciencia y Enfermería X(2)*, 53-65.
- Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Bilbao: Sal Terrae.
- Piedrahita Ocampo, J. C. (2013). *Resultados y estrategias de afrontamiento sustentando en el modo básico escape-evitación conductual de los profesionales docentes, desde las actuales condiciones de la gestión pública*. Manizales: Universidad de Manizales, Departamento de Psicología, Maestría en Gerencia del Talento Humano.
- Ramos Feijóo, C. (2000). *Enfoque comunitario, modernidad y postmodernidad. El trabajo social con la comunidad en tiempos de la globalización*. España: Universidad de Alicante.
- Ruiz Medina, M. I. (2011). Universidad Autónoma de Sinaloa. Facultad de contaduría y Administración. Tesis Doctoral.
- Sánchez, G. y Camacho, Á. (2008). *Trujillo una tragedia que no cesa. Primer Informe de Memoria Histórica de la Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación.*, Bogotá: Planeta.
- Vallejo Ocampo, J.D. (2014). *Relación entre el dominio control sobre el trabajo y los factores de riesgo psicosociales en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia*. Manizales: Universidad de Manizales Facultad de Psicología. Maestría en Gerencia del Talento Humano.
- Valdés. F. (2010). *Violencia Laboral y Derechos Fundamentales Magistrado del Tribunal Constitucional*. Conferencia Clausura XXXII Jornadas Universitarias, España.
- Weber, M. (1969). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Žižek, S. (2008). *On violence. London, Profile Books*. (Trad. Español: Sobre la violencia. Seis reflexiones marginales). Barcelona: Paidós.
- Zuleta Zuleta, J. E. (2013). Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Tesis de Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo.

## ANEXOS

Tablas: Convenios de la OIT, ratificados por Colombia.

Se hace una relación cronológica del Marco Normativo y avances en del Sistema General de Riesgos laborales en Colombia, en el período 1915 – 2012

No. orden	Año	Tipo de Norma	No. de Convenio	Contenido
01	1919	Convenio	001	Por este convenio se limitan las horas de trabajo en las empresas industriales a ocho horas diarias y cuarenta y ocho semanales. Ratificado por la Ley: 129 de 1931. Registro de ratificación: 20.06.33
02	1919	Convenio	002	Relativo al desempleo. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
03	1919	Convenio	003	Relativo al empleo de las mujeres antes y después del parto. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
04	1919	Convenio	004	Relativo al trabajo nocturno de la mujer. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 04.03.69
05	1919	Convenio	005	Por el que se fija la edad mínima de admisión de los niños a los trabajos industriales. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
06	1919	Convenio	006	Relativo al trabajo nocturno de los menores de edad. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 13.04.83
07	1920	Convenio	007	Por el que se fija la edad mínima de admisión de los niños al trabajo marítimo. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
08	1920	Convenio	008	Relativo a la indemnización del desempleo en caso de pérdida por naufragio. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33

No. orden	Año	Tipo de Norma	No. de Convenio	Contenido
09	1920	Convenio	009	Relativo a la colocación de la gente de mar. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
10	1921	Convenio	010	Relativo a la edad de admisión de los niños al trabajo agrícola. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 13.04.83
11	1921	Convenio	011	Relativo a los derechos de asociación y de coalición de los trabajadores agrícolas. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
12	1921	Convenio	012	Relativo a la indemnización por accidentes del trabajo en la agricultura. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
13	1921	Convenio	013	Relativo al empleo de la cerusa (carbonato de plomo) en la pintura. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
14	1921	Convenio	014	Relativo a la aplicación del descanso semanal en la empresa industrial. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
15	1921	Convenio	015	Por el que se fija la edad mínima de admisión de los menores al trabajo en calidad de pañoleros o de fogoneros. Ratificado por la Ley: 129 de 1931. Registro de ratificación:
16	1921	Convenio	016	Relativo al examen médico obligatorio de los menores empleados a bordo de los buques. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 13.04.83
17	1925	Convenio	017	Relativo a la indemnización por accidentes de trabajo.
18	1925	Convenio	018	Relativo a la indemnización por enfermedades profesionales. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
19	1925	Convenio	019	Relativo a la igualdad de trato entre los trabajadores extranjeros y nacionales en materia de indemnización por accidentes de trabajo. Ratificado por la Ley: 129 de 1931
20	1925	Convenio	020	Relativo al trabajo nocturno en las naderías. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33

No. orden	Año	Tipo de Norma	No. de Convenio	Contenido
21	1926	Convenio	021	Relativo a la simplificación de la inspección de los emigrantes a bordo de los buques. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
22	1926	Convenio	022	Relativo al contrato de enrolamiento de la gente de mar. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
23	1926	Convenio	023	Relativo a la repatriación a la gente de mar. Ratificado por la Ley: 129 de 1931 Registro de ratificación: 20.06.33
24	1927	Convenio	024	Relativo al seguro de enfermedad de los trabajadores de la industria, del comercio y del servicio doméstico.
25	1927	Convenio	025	Relativo al seguro de enfermedad de los trabajadores agrícolas. Ratificado por la Ley: 129 de 1931
26	1928	Convenio	026	Relativo al establecimiento de métodos para la fijación de salarios mínimos. Ratificado por la Ley: 129 de 1931
27	1930	Convenio	029	Relativo al trabajo forzoso obligatorio. Ratificado por la Ley: 23 de 1967 Registro de ratificación:
28	1930	Convenio	030	Relativo a la reglamentación de las horas de trabajo en el comercio y las oficinas. Ratificado por la Ley: 23 de 1967
29	1936	Convenio	052	Relativo a las vacaciones anuales pagadas. Ratificado por la Ley: 54 de 1962 Registro de ratificación: 07.06.63
30	1937	Convenio	062	Relativo a las prescripciones de seguridad (edificaciones). Ratificado por la Ley: 23 de 1967 Registro de ratificación:
31	1947	Convenio	081	Relativo a la inspección del trabajo en la industria y comercio. Ratificado por la Ley: 23 de 1967 Registro de ratificación:

No. orden	Año	Tipo de Norma	No. de Convenio	Contenido
32	1948	Convenio	87	Relativo a la libertad sindical y protección del derecho de sindicalización. Ratificado por la Ley: 26 de 1976 Registro de ratificación:
33	1948	Convenio	88	Relativo a la organización del servicio del empleo Ratificado por la Ley: 37 de 1967 Registro de ratificación:
34	1949	Convenio	95	Relativo a la protección de salarios. Ratificado por la Ley: 54 de 1962 Registro de ratificación: 07.06.63
35	1949	Convenio	98	Relativo al derecho de sindicalización y de negociación colectiva. Ratificado por la Ley: 27 de 1967 Registro de ratificación:
36	1951	Convenio	99	Relativo a los métodos para la fijación de salarios mínimos en agricultura Ratificado por la Ley: 18 de 1968 Registro de ratificación:
37				Relativo a la igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor. Ratificado por la Ley: 54 de 1962
38	1952	Convenio	101	Relativo a las vacaciones pagadas en la agricultura. Ratificado por la Ley: 21 de 1967 Registro de ratificación: 07.06.63
39	1955	Convenio	104	Relativo a la abolición de las sanciones penales por incumplimiento del contrato de trabajo por parte de los trabajadores

Fuente: Zuleta Zuleta, J. E. (2013). Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería. Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo. pp. 34-42.

Tabla : Leyes Nacionales del Sistema General de Riesgos Laborales (1915- 2012).

No. De orden	Año	Tipo de Norma	No. Ley	Contenido
01	1915	Ley	57*	Conocida como la “Ley Rafael Uribe Uribe” sobre Accidentalidad laboral y enfermedades profesionales... y que se convierte en la primera Ley relacionada con el tema de Salud Ocupacional en Colombia.
02	1918	Ley	46	Que dictaminan medidas de Higiene y Sanidad para empleados y empleadores.
03	1921	Ley	37	Establece un seguro de vida colectivo para empleados.
04	1934	Ley	10	Donde se reglamenta la enfermedad profesional, auxilio de cesantías, vacaciones y contratación laboral.
05	1938	Ley	96	Creación de la entidad hoy conocida como Ministerio del Trabajo.
06	1939	Ley	44	Creación del Seguro Obligatorio e indemnizaciones para accidentes de trabajo.
07	1945	Ley	6 <sup>a</sup>	Ley General del Trabajo: Por la cual se promulga disposiciones relativa a las convenciones de trabajo, asociaciones profesionales, conflictos colectivos y jurisdicción especial de los asunto del trabajo.
08	1946	Ley	90	Por el cual se establece el seguro social obligatorio y se crea el Instituto Colombiano de Seguros Sociales: con el objeto de prestar servicios de salud y pensiones a los trabajadores colombianos.
09	1958	Ley	15	Relativo a los trabajadores mayores de cuarenta (40) años
10	1961	Ley	41	El Código Sustantivo del Trabajo, implementado por los Decretos 2663 y 3743 de 1950, fue adoptado como legislación permanente mediante la Ley 41 de 1961 y es aplicable en general a los particulares, para el sector

No. De orden	Año	Tipo de Norma	No. Ley	Contenido
11	1979	Ley	9 <sup>a*</sup>	Medidas Sanitarias: Es conocida como el Código Sanitario Nacional, por señalar medidas sanitarias sobre la protección del medio ambiente, el suministro de agua, el saneamiento de edificaciones, alimentos, drogas, cosméticos, vigilancia y el control epidemiológico, la prevención y los procedimientos en desastres, defunciones inhumación, exhumación, trasplante y control de especímenes. Título III. Salud Ocupacional. Objeto. Artículo 80: Para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones la presente Ley establece normas tendientes a...
12	1884	Ley	11	Relacionada con los salarios, las dotaciones y ...
13	1988	Ley	82	Por medio de la cual se aprueba el “Convenio 159 de la OIT, sobre la readaptación profesional y el empleo de personas invalidas”.
14	1990	Ley	50*	Sobre el salario integral, la modalidad de contratos, la personería jurídica automática y la eliminación de la retroactividad en las cesantías. En Colombia, se cambia la Constitución Nacional de 1886...
15	1993	Ley	55	Por medio de la cual se aprueba “Convenio núm. 170 y la Recomendación núm. 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el Trabajo”.
16	1993	Ley	100*	Sistema General de Riesgos Profesionales Libro III: La Ley 100 de 1993 dedicó al Sistema de Riesgos Profesionales el libro tercero (artículos 249 a 256), pero esas normas no rigieron porque simultáneamente el Congreso facultó al Gobierno (artículo 139 -11) para expedir un estatuto regulador del sistema; el Gobierno cumplió el encargo a través del Decreto – Ley 1295 de 1994, por el cual determina la Organización y Administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
17	1997	Ley	361	Mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.

No. De orden	Año	Tipo de Norma	No. Ley	Contenido
18	1997	Ley	378	Por medio de la cual se aprueba el “Convenio núm.161, sobre los servicios de salud en el trabajo”.
19	1998	Ley	436	Por medio de la cual se aprueba el “Convenio 162 sobre utilización del Asbesto en Condiciones de Seguridad”.
20	2001	Ley	704	Por medio de la cual se aprueba el “Convenio 182 sobre la Prohibición de las peores forma de trabajo infantil y acción inmediata para su eliminación”.
21	2001	Ley	717	Por la cual se establecen términos para el reconocimiento de las pensiones de sobrevivientes y se dictan otras disposiciones.
22	2002	Ley	776*	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.
23	2002	Ley	789	Reforma el Código Sustantivo del Trabajo. Los aspecto más importantes que afectan al Sistema General de Riesgos Profesionales: 1.El artículo 3 de la Ley 789 de2002 determina que el trabajador tendrá derecho al subsidio familiar en dinero durante el período de vacaciones y en los días de descanso o permiso remunerado de Ley, convencionales o contractuales, en períodos de incapacidad por motivo de enfermedad no profesionales, por maternidad, accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. 2...
24	2003	Ley	828	“Por la cual se expiden normas para el Control a la Evasión del Sistema de Seguridad Social”.
25	2005	Ley	962	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimiento administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los p articulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
26	2006	Ley	1009	Se crea con carácter permanente el Observatorio de Asuntos de Género: OAG, el cual estará a cargo de...
27	2006	Ley	1010*	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

No. De orden	Año	Tipo de Norma	No. Ley	Contenido
28	2006	Ley	1098	Por del cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
29	2008	Ley	1252	Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.
30	2008	Ley	1257	Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres...
31	2011	Ley	1496*	Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos erradicar cualquier forma de discriminación y se dictan otras disposiciones.
32	2012	Ley	1539	Por medio de la cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego y se dictan otras disposiciones.
33	2012	Ley	1562*	Por la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Artículo 1 <sup>o</sup> . Definiciones Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales. Salud Ocupacional: se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención

No. De orden	Año	Tipo de Norma	No. Ley	Contenido
33	2012	Ley	1562*	<p>Por la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional.</p> <p>Artículo 1°. Definiciones</p> <p>Sistema General de Riesgos Laborales: Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Las disposiciones vigentes de salud ocupacional relacionadas con la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, hacen parte integrante del Sistema General de Riesgos Laborales.</p> <p>Salud Ocupacional: se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones.</p> <p>Programa de Salud Ocupacional: en lo sucesivo se entenderá como el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG – SST. Este sistema consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.</p> <p>Parágrafo. El uso de las anteriores definiciones no obsta para que no se mantengan los derechos ya existentes con las definiciones anteriores.</p>

Fuente: Zuleta Zuleta, J. E. (2013). Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo. pp. 34 – 42.

Finalmente, se presentan los Decretos reglamentarios desde 1949, con el Decreto 3767 hasta el Decreto 4942 de 2009, en especial el Decreto Ley 1295 de 1994, con el cual se organiza por primera vez el Sistema General de Riesgos Laborales.

Tabla 3: Decretos reglamentarios del Sistema General de Riesgos Laborales (1949 – 2009)

No. Total	Año	Tipo de Norma	No.	Contenido
01	1949	Decreto	3767	Se establecen políticas de Seguridad Industrial e Higiene para los establecimientos de trabajo. Estas estructuras surgieron como compensación a una situación de desamparo de los trabajadores por parte de empresas privadas y públicas en donde no se daba pleno cumplimiento al pago de las llamadas prestaciones patronales, asociadas a una mentalidad caritativa católica.
02	1950	Decretos	2663 y 3743	El Código Sustantivo del Trabajo, implementado por los Decretos 2663 y 3743 de 1950, fue adoptado como legislación permanente mediante la Ley 41 de 1961 y es aplicable en general a los particulares, para el sector público solo se aplica su parte colectiva (artículos 3, 4, 491 y 492 del CST).
03	1960	Decreto	2661	Por el cual se dictan los estatutos de la Caja de Previsión Social de Comunicaciones.
04	1964	Decreto	3170	Aprueba el Reglamento del seguro social obligatorio de accidentes de trabajo.
05	1968	Decreto	3135	Por el cual se prevé la integración de la seguridad social entre el sector público y el privado y se regula el régimen prestacional de los empleados públicos y trabajadores oficiales.
06	1969	Decreto	1848	Por el cual se reglamenta el Decreto 3135 de 1968.
07	1983	Decreto	586	Establecimiento de los Comités de Salud
				Ocupacional.
08	1984	Decreto	614	Este Decreto sienta las bases para la organización y administración gubernamental de la Salud Ocupacional en el país, señala el objeto y el campo de aplicación de la misma, e implementa el Plan Nacional de Salud Ocupacional por el cual se deben regir todas las actividades de salud ocupacional a nivel público y privado.

No. Total	Año	Tipo de Norma	No.	Contenido
09	1987	Decreto	776	Tabla de Evaluación de incapacidades resultantes de accidentes de trabajo.
10	1987	Decreto	778	Por el cual se modifica la tabla de enfermedades profesionales contenida en el artículo 201 del Código Sustantivo del Trabajo (CST).
11	1987	Decreto	1335	Mediante el cual se expide el Reglamento de Seguridad en la Labores Subterráneas.
12	1989	Decreto	2177	Por el cual se desarrolla la Ley 82 de 1988, aprobatoria del Convenio 159, suscrito por la OIT, sobre readaptación profesional y el empleo de personas inválidas.
13	1991	Decreto	1843	Por el cual se reglamentan parcialmente los Títulos III, V, VI, VII y XI de la Ley 9ª de 1979, sobre uso y manejo de plaguicidas.
14	1993	Decreto	2222	Por el cual se expide el Reglamento de Higiene y Seguridad en las Labores Mineras a Cielo Abierto.
15	1994	Decreto	0035	Por el cual se dictan unas disposiciones en materia de seguridad minera.
16	1994	Decreto	1281	Por el cual se reglamentan las actividades de alto riesgo.
17	1994	Decreto	1294	Por el cual se dictan normas para la autorización de las sociedades sin ánimo de lucro que pueden asumir los riesgos derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo.
18	1994	Decreto Ley	1295*	Por el cual se determina la Organización y Administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. El SGRP, establecido en este Decreto forma parte del Sistema de Seguridad Social Integral, establecido por la Ley 100 de 1993.
19	1994	Decreto	1346	Por el cual se reglamenta la integración, la financiación y el funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez.
20	1994	Decreto	1542	Por el cual se reglamenta la integración y funcionamiento del Comité Nacional de Salud Ocupacional.

No. Total	Año	Tipo de Norma	No.	Contenido
21	1994	Decreto	1771	Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 1295 de 1994.
22	1994	Decreto	1772	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.
23	1994	Decreto	1831	Por el cual se expide la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.
24	1994	Decreto	1832	Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.
25	1994	Decreto	1833	Por el cual se determina la administración y funcionamiento del Fondo de Riesgos Profesionales.
26	1994	Decreto	1834	Por el cual se reglamenta la integración y funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales.
27	1994	Decreto	1835	Por el cual se reglamentan las actividades de alto riesgo de los servidores públicos.
28	1994	Decreto	1837	Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 1281 de 1994.
29	1994	Decreto	2644	Por la cual se expide la Tabla Única para las indemnizaciones por pérdida de la capacidad laboral entre el 5% y el 49,99% y la prestación económica correspondiente.
30	1995	Decreto	1557	Por el cual se reglamenta la integración y el funcionamiento de la Junta Especial de Calificación de Invalidez.

No. Total	Año	Tipo de Norma	No.	Contenido
31	1995	Decreto	1859	Por la cual se reglamentan parcialmente las inversiones del Fondo de Riesgos Profesionales.
32	1995	Decreto	2100	Por la cual se adopta la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.
33	1995	Decreto	2150	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
34	1995	Decreto	2345	Por el cual se dictan normas en relación con las reservas técnicas especiales para el ramo de seguros previsionales de invalidez y sobrevivencia
35	1995	Decreto	2347	Por el cual se dictan normas en relación con la constitución de reservas técnicas especiales para el ramo de riesgo profesionales.
36	1996	Decreto	0190	Por el cual se dictan normas que reglamentan la relación Docente-Asistencial en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
37	1996	Decreto	0898	Por el cual se corrige un yerro tipográfico...
38	1996	Decreto	1530	Por el cual se reglamentan parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto Ley 1295 de 1994.
39	1997	Decreto	16	Por el cual se reglamenta la integración, el funcionamiento y la red de los comités nacionales, seccionales y locales de Salud Ocupacional.

No. Total	Año	Tipo de Norma	No.	Contenido
40	1998	Decreto	2655	Por medio del cual se modifica el párrafo primero del artículo primero del Decreto 2345 de 1995.
41	1998	Decreto	2656	Por medio del cual se modifica el artículo tercero del Decreto 2347 de 1995.
42	1999	Decreto	917	Por el cual se modifica el Decreto 692 de 1995, Manual Único para la Calificación de la Invalidez.
43	2000	Decreto	2676	Por el cual se reglamentó la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares.
44	2001	Decreto	873	Por el cual se promulga el “Convenio 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo”.
45	2001	Decreto	875	Por el cual se promulga el “Convenio 162 sobre Utilización del Asbesto en Condiciones de Seguridad”.
46	2001	Decreto	2463	“Por el cual se reglamenta la integración, financiación y funcionamiento de las Juntas de Calificación de Invalidez”.
47	2002	Decreto	1607	“Por el cual se modifica la Tabla de Calificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones”.
48	2002	Decreto	1609	Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.

No. Total	Año	Tipo de Norma	No.	Contenido
49	2002	Decreto	2400	Artículo 1º: Afiliación de miembros adicionales del grupo del grupo familiar...
50	2003	Decreto	205	Por el cual se determinan los objetivos la estructura orgánica y las funciones del Ministerio de la Protección Social y se dictan otras disposiciones.
51	2003	Decreto	502	Por el cual se reglamenta la Decisión Andina 436 de 1998 para el registro y control de plaguicidas químicos de uso agrícola.
52	2003	Decreto	2090	Por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades.
53	2003	Decreto	2800	Por el cual se reglamenta parcialmente el literal b del artículo 13 del Decreto Ley 1295 de 1994.
54	2003	Decreto	3213	Por el cual se modifican los artículos 11 y 12 de Decreto 1843 de 1991.
55	2004	Decreto	1443	Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto Ley 2811 de 1974, la Ley 253 de 1996 y la Ley 430 de 1998 en relación con la prevención y control de la contaminación ambiental por el manejo de plaguicidas y desechos o residuos peligrosos provenientes de los mismos, y se toman otras
56	2004	Decreto	2879	Por el cual se adoptan medidas para controlar la evasión y elusión de aportes parafiscales y se dictan disposiciones en materia de Cooperativas y pre-cooperativas de Trabajo Asociado, Empresas Asociativas del Trabajo.
57	2005	Decreto	195	Por el cual se adoptan límites de exposición de las personas a campos electromagnéticos, se adecuan procedimientos para la instalación de estaciones radioeléctricas y se dictan otras disposiciones.

No. Total	Año	Tipo de Norma	No.	Contenido
58	2005	Decreto	3615	Por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral.
59	2006	Decreto	231	Por medio del cual se corrige un yerro de la Ley 1010 de enero 23 de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones d trabajo.
60	2006	Decreto	2313	Por el cual se modifica el Decreto 3615 de 2005.
61	2008	Decreto	01157	Por el cual se modifica el artículo 13 de Resolución 001016 de 1989.
62	2008	Decreto	1355	Por el cual se reglamenta el artículo 19 de la Ley 1151 de 2007.  El presente Decreto tiene por objeto reglamentar el acceso de las personas con discapacidad en situación de extrema pobreza y vulnerabilidad, al subsidio económico de la Subcuenta de Fondo de Solidaridad Pensional. Para efectos de este Decreto se entiende por persona con discapacidad aquella calificada con un porcentaje superior al 50% de conformidad con el Manual.
63	2008	Decreto	2871	Por medio del cual se promulga el “Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco”.
64	2009	Decreto	377	Por medio del cual se promulga el “Convenio de Estocolmo sobre contaminante orgánicos persistentes” hecho en Estocolmo el 22 de mayo de 2001, la “Corrección del artículo primero del texto original en español” del 21 de febrero de 2003 y el “Anexo g. al Convenio de Estocolmo” del 6 de mayo de 2005.
65	2009	Decreto	1293	Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de la Protección Social.
66	2009	Decreto	2566	Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales.

No. Total	Año	Tipo de Norma	No.	Contenido
67	2009	Decreto	4942	Por el cual se modifica el artículo octavo del Decreto 1355 de 2008.

Fuente: Jorge Enrique Zuleta Zuleta (pág. 34 – 42) (2013) Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería Maestría en Salud y Seguridad en el Trabajo

## Anexo 2. Consecuencias y actuaciones después del incidente de violencia

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Valora la intensidad de los distintos aspectos de la violencia vivida / presenciada? 1 Mínimo 10 Máximo [Violencia Verbal]	16%	16%	0%	5%	8%	8%	11%	5%	11%	21%
¿Valora la intensidad de los distintos aspectos de la violencia vivida / presenciada? 1 Mínimo 10 Máximo [Violencia Física]	84%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	3%	3%	3%
¿Valora la intensidad de los distintos aspectos de la violencia vivida / presenciada? 1 Mínimo 10 Máximo [Violencia Económica]	81%	3%	0%	3%	0%	5%	0%	0%	0%	8%
¿Valora la intensidad de los distintos aspectos de la violencia vivida / presenciada? 1 Mínimo 10 Máximo [Violencia Simbólica]	41%	5%	3%	5%	5%	3%	11%	5%	14%	8%
¿Valora la intensidad de los distintos aspectos de la violencia vivida / presenciada? 1 Mínimo 10 Máximo [Violencia General]	62%	8%	0%	3%	11%	0%	3%	5%	3%	5%
¿Valora los siguientes aspectos de tu centro de trabajo? Condiciones materiales del trabajo: 1 Mínimo 10 Máximo [Entorno Físico Instalaciones, equipamientos]	5%	5%	10%	10%	15%	15%	18%	13%	3%	8%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Valora los siguientes aspectos de tu centro de trabajo? Condiciones materiales del trabajo: 1 Mínimo 10 Máximo [Recursos Materiales y técnicos]	3%	3%	3%	8%	8%	13%	13%	18%	13%	23%
¿Valora los siguientes aspectos de tu centro de trabajo? Condiciones materiales del trabajo: 1 Mínimo 10 Máximo [Prevención de Riesgos Laborales]	0%	8%	15%	8%	23%	10%	13%	15%	3%	8%
¿Valora los siguientes aspectos de tu centro de trabajo? Condiciones materiales del trabajo: 1 Mínimo 10 Máximo [Servicios Auxiliares (Limpieza, seguridad, Restauración...)]	0%	3%	20%	10%	13%	20%	5%	13%	8%	10%
Condiciones Sociales del Trabajo: Mínimo 1 Máximo 10 [Compañerismo]	0%	3%	5%	0%	5%	0%	10%	18%	28%	33%
Condiciones Sociales del Trabajo: Mínimo 1 Máximo 10 [Respeto en el grupo de Trabajo]	0%	3%	0%	3%	0%	8%	13%	13%	25%	38%
Condiciones Sociales del Trabajo: Mínimo 1 Máximo 10 [Reconocimiento del propio trabajo por colegas]	8%	3%	0%	0%	5%	5%	20%	10%	28%	23%
Condiciones Sociales del Trabajo: Mínimo 1 Máximo 10 [Reconocimiento del propio trabajo por Personas Usuaris]	0%	3%	3%	0%	10%	3%	10%	18%	20%	35%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Regulación del Trabajo: Mínimo 1 (Pésimo) Máximo 10 (Óptimo) [Tiempo de Trabajo (Horarios, ritmos, descansos, etc.)]	0%	0%	3%	0%	3%	3%	10%	28%	21%	31%
Regulación del Trabajo: Mínimo 1 (Pésimo) Máximo 10 (Óptimo) [Organización general del trabajo]	0%	0%	0%	3%	3%	3%	17%	41%	10%	21%
Regulación del Trabajo: Mínimo 1 (Pésimo) Máximo 10 (Óptimo) [Retribución Económica]	0%	0%	7%	0%	10%	7%	7%	14%	21%	34%
Regulación del Trabajo: Mínimo 1 (Pésimo) Máximo 10 (Óptimo) [Carga de trabajo]	3%	7%	3%	0%	0%	3%	31%	17%	10%	24%
Regulación del Trabajo: Mínimo 1 (Pésimo) Máximo 10 (Óptimo) [Calidad contrato Laboral]	0%	0%	0%	0%	7%	0%	3%	17%	10%	62%
Regulación del Trabajo: Mínimo 1 (Pésimo) Máximo 10 (Óptimo) [Conciliación trabajo -vida privada y familiar]	0%	0%	0%	3%	3%	7%	10%	14%	24%	38%
Desarrollo del Trabajo: [Autonomía en la toma de decisiones profesionales]	8%	3%	0%	0%	8%	5%	23%	28%	18%	10%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Desarrollo del Trabajo: [Justicia en la contratación, la remuneración y la promoción]	8%	0%	3%	3%	5%	0%	18%	20%	20%	25%
Desarrollo del Trabajo: [Oportunidades para la formación]	5%	8%	3%	10%	5%	3%	13%	20%	10%	25%
Desarrollo del Trabajo: [Vías de promoción laboral]	15%	8%	5%	5%	10%	0%	13%	18%	18%	10%
Desarrollo del Trabajo: [Participación en decisiones organizacionales]	15%	8%	5%	3%	5%	8%	15%	13%	23%	8%
Desarrollo del Trabajo: [Relaciones con la dirección]	13%	3%	3%	0%	3%	3%	15%	10%	28%	25%
Desarrollo del Trabajo: [Evaluación del rendimiento profesional por la institución]	5%	0%	3%	5%	3%	8%	8%	10%	28%	33%
Desarrollo del Trabajo: [Apoyo recibido del personal directivo]	10%	8%	3%	3%	3%	5%	10%	13%	20%	28%
Carga de Trabajo: 1 Mínimo (Pésimo) 10 Máximo (Óptimo) [Al final de la jornada, ya terminé todo lo que debía hacer]	3%	0%	13%	0%	5%	3%	20%	33%	15%	10%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Carga de Trabajo: 1 Mínimo (Pésimo) 10 Máximo (Óptimo) [Siempre tengo tiempo suficiente para hacer bien todo lo que debo]	5%	5%	5%	3%	5%	10%	13%	18%	25%	13%
Carga de Trabajo: 1 Mínimo (Pésimo) 10 Máximo (Óptimo) [No se me acumulan tareas pendientes a lo largo de la semana]	5%	8%	3%	8%	5%	10%	10%	20%	23%	10%
Carga de Trabajo: 1 Mínimo (Pésimo) 10 Máximo (Óptimo) [Nunca me llevo tareas laborales a casa]	10%	5%	3%	3%	8%	5%	5%	13%	28%	23%
Carga de Trabajo: 1 Mínimo (Pésimo) 10 Máximo (Óptimo) [En fines de semana y vacaciones no necesito terminar trabajo atrasado]	5%	5%	3%	8%	8%	5%	5%	15%	23%	25%
¿Cuál es el Impacto de la Violencia vivida o presenciada con los usuarios? Desde el incidente: 1 Mínima (Empeorando) 10 Máxima (Mejorando) [La calidad de mi trato con los usuarios]	0%	3%	0%	0%	0%	0%	5%	8%	10%	75%
¿Cuál es el Impacto de la Violencia vivida o presenciada con los usuarios? Desde el incidente: 1 Mínima (Empeorando) 10 Máxima (Mejorando) [La calidad de mis relaciones con colegas]	0%	0%	0%	0%	3%	0%	5%	8%	25%	60%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál es el Impacto de la Violencia vivida o presenciada con los usuarios? Desde el incidente: 1 Mínima (Empeorando) 10 Máxima (Mejorando) [Mi grado de compromiso con la empresa]	0%	3%	0%	3%	0%	0%	0%	3%	13%	80%
¿Cuál es el Impacto de la Violencia vivida o presenciada con los usuarios? Desde el incidente: 1 Mínima (Empeorando) 10 Máxima (Mejorando) [Mi nivel de implicación con la profesión]	0%	3%	0%	0%	0%	3%	3%	10%	20%	63%
¿Cuál es el Impacto de la Violencia vivida o presenciada con los usuarios? Desde el incidente: 1 Mínima (Empeorando) 10 Máxima (Mejorando) [Mi impresión de hacer un buen trabajo]	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	8%	20%	68%
Desde el Incidente? 1 Mínimo (Bajando) 10 Máximo (Subiendo) [Mi complacencia ante demandas excesivas de usuarios]	10%	5%	10%	5%	15%	3%	13%	18%	15%	5%
Desde el Incidente? 1 Mínimo (Bajando) 10 Máximo (Subiendo) [Mi dilema ético de satisfacer exigencias inadecuadas de usuarios o bien obedecer a criterios profesionales]	33%	18%	5%	0%	3%	8%	5%	3%	15%	10%
Desde el Incidente? 1 Mínimo (Bajando) 10 Máximo (Subiendo) [Mi deseo de cambiar de puesto de trabajo]	36%	21%	0%	0%	8%	3%	3%	10%	8%	13%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Desde el Incidente? 1 Mínimo (Bajando) 10 Máximo (Subiendo) [Mi tentación de abandonar la profesión]	62%	13%	5%	3%	3%	3%	5%	5%	0%	3%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Satisfacción]	3%	3%	0%	0%	3%	0%	8%	5%	38%	43%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Seguridad]	5%	0%	0%	3%	3%	3%	10%	8%	25%	45%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Tranquilidad]	5%	3%	0%	3%	0%	3%	13%	8%	33%	35%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Potencia]	8%	0%	0%	0%	3%	5%	13%	5%	33%	35%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Bienestar]	5%	0%	0%	5%	0%	5%	8%	13%	28%	38%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Confianza]	5%	0%	0%	5%	3%	3%	8%	13%	23%	43%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Certidumbre]	8%	3%	0%	3%	8%	0%	15%	8%	28%	30%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Actualmente en mi trabajo siento ... [Claridad]	3%	3%	0%	0%	3%	0%	13%	20%	23%	38%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Esperanza]	5%	0%	3%	0%	0%	3%	8%	10%	38%	35%
Actualmente en mi trabajo siento ... [Facilidad]	5%	0%	0%	0%	3%	0%	15%	18%	25%	35%
Actualmente, en mi trabajo siento... [Sensibilidad]	3%	3%	0%	0%	3%	3%	5%	13%	28%	45%
Actualmente, en mi trabajo siento... [Racionalidad]	0%	0%	3%	0%	3%	5%	0%	15%	20%	55%
Actualmente, en mi trabajo siento... [Competencia]	3%	0%	3%	0%	3%	0%	3%	15%	23%	53%
Actualmente, en mi trabajo siento... [Moralidad]	0%	0%	3%	0%	3%	0%	3%	15%	25%	53%
Actualmente, en mi trabajo siento... [Bondad]	0%	3%	0%	0%	3%	0%	5%	15%	23%	53%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Actualmente, en mi trabajo siento... [Éxito]	3%	0%	0%	0%	5%	3%	0%	18%	25%	48%
Actualmente, en mi trabajo siento... [Capacidad]	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	15%	23%	55%
Actualmente, en mi trabajo siento... [optimismo]	3%	0%	0%	3%	0%	3%	0%	15%	25%	53%
Actualmente, en mi trabajo siento... [Eficacia]	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	15%	28%	55%
Actualmente, en mi trabajo siento... [Utilidad]	3%	0%	0%	0%	3%	3%	0%	10%	28%	55%
Actualmente en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Trastornos digestivos]	48%	5%	3%	8%	8%	8%	8%	8%	5%	3%
Actualmente en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Dolores de Cabeza]	38%	10%	8%	5%	10%	10%	8%	3%	3%	5%
Actualmente en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Insomnio]	50%	8%	5%	5%	8%	5%	5%	10%	3%	3%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Actualmente en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Dolores de Espalda]	23%	13%	10%	5%	8%	10%	8%	3%	13%	10%
Actualmente en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Tensiones Musculares]	20%	8%	13%	8%	3%	10%	5%	8%	10%	18%
Actualmente, en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Sobrecarga de actividad laboral]	20%	13%	10%	5%	15%	3%	10%	8%	8%	10%
Actualmente, en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Desgaste emocional]	38%	13%	13%	5%	10%	0%	5%	3%	5%	10%
Actualmente, en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Agotamiento físico]	25%	10%	10%	5%	5%	10%	13%	13%	0%	10%
Actualmente, en mi trabajo siento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Saturación mental]	30%	13%	15%	0%	8%	5%	10%	8%	3%	10%
Actualmente, en mi trabajo experimento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Mal humor]	48%	18%	13%	3%	8%	0%	8%	3%	3%	0%
Actualmente, en mi trabajo experimento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Baja realización profesional]	35%	23%	10%	0%	8%	3%	8%	5%	5%	5%

Valor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Actualmente, en mi trabajo experimento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Trato despersonalizado]	58%	15%	8%	3%	5%	0%	8%	0%	3%	3%
Actualmente, en mi trabajo experimento... 1 - Nunca 10 - Siempre [Frustración]	45%	25%	3%	5%	0%	3%	10%	0%	3%	8%

• Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido.	1- No Existe	2- No Existe en Desarrollo	3- Existe Menos de la Mitad Desarrollo	4- Existe Más de la Mitad Desarrollo	5- Totalmente Desarrollo
Violencia Ocupacional Externa VOE Políticas [Hay una política de prevención de riesgos laborales con principios relativos a la prevención de la violencia ocupacional externa, VOE.]	35,0%	25,0%	20,0%	17,5%	2,5%
Violencia Ocupacional Externa VOE Políticas [Los trabajadores de la empresa conocen esta política]	40,0%	22,5%	27,5%	7,5%	2,5%
Violencia Ocupacional Externa VOE Políticas [las evaluaciones de riesgo contemplan la identificación del riesgo de VOE]	37,5%	27,5%	27,5%	7,5%	0,0%
Violencia Ocupacional Externa VOE Políticas [La planificación preventiva, contempla aspectos ligados a la minimización de la VOE.]	42,5%	22,5%	20,0%	12,5%	2,5%
Violencia Ocupacional Externa VOE Políticas [se dispone de un protocolo para la prevención, manejo y actuación post incidente de la VOE.]	37,5%	25,0%	22,5%	12,5%	2,5%

• Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido.	1- No Existe	2- No Existe en Desarrollo	3- Existe Menos de la Mitad Desarrollo	4- Existe Más de la Mitad Desarrollo	5- Totalmente Desarrollo
Violencia Ocupacional Externa VOE Políticas [Se dispone de un registro para la notificación e investigación de la VOE.]	40,0%	25,0%	22,5%	10,0%	2,5%
Violencia Ocupacional Externa VOE Políticas [Se comprueba periódicamente la eficacia de los protocolos y sistemas de notificación y registro]	45,0%	20,0%	20,0%	12,5%	2,5%
Preguntas "Organización" [Asegura la dotación de recursos humanos adecuados en número y cualificación para el manejo de situaciones potenciales de VOE]	30,0%	30,0%	25,0%	15,0%	0,0%
Preguntas "Organización" [En áreas de gran afluencia de usuarios, se dispone de un sistema ágil de información]	25,0%	22,5%	25,0%	27,5%	0,0%
Preguntas "Organización" [Las personas trabajadoras, independientemente de su nivel profesional, dispone de márgenes de flexibilidad en la toma de decisiones]	25,0%	17,5%	37,5%	20,0%	0,0%

• Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido.	1- No Existe	2- No Existe en Desarrollo	3- Existe Menos de la Mitad Desarrollo	4- Existe Más de la Mitad Desarrollo	5- Totalmente Desarrollo
Preguntas "Organización" [Se realizan simulacros sobre los protocolos de coordinación entre el centro y fuerzas de seguridad externas en casos de situaciones de alarma o propiciatorios]	20,5%	28,2%	28,2%	15,4%	7,7%
Preguntas "Organización" [Existen protocolos específicos para cuando la situación se produce fuera del centro de trabajo]	32,5%	22,5%	35,0%	5,0%	5,0%
Preguntas "Organización" [las personas usuarias del servicio pueden visualizar con facilidad guías o códigos de conducta en los que se explican sus derechos , pero también sus obligaciones.]	30,0%	27,5%	27,5%	10,0%	5,0%
Preguntas "Entorno" [Los niveles de contaminación ambiental son suficientemente bajos para que no influya como factor propiciatorio de la VOE]	32,5%	17,5%	22,5%	17,5%	10,0%
Preguntas "Entorno" [Hay una adecuada iluminación en zonas y acceso etc.]	2,5%	17,5%	32,5%	27,5%	20,0%

• Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido.	1- No Existe	2- No Existe en Desarrollo	3- Existe Menos de la Mitad Desarrollo	4- Existe Más de la Mitad Desarrollo	5- Totalmente Desarrollo
Preguntas "Entorno" [En general hay un adecuado mantenimiento de las estructuras físicas y de mobiliario]	15,0%	17,5%	27,5%	20,0%	20,0%
Preguntas "Entorno" [Hay procedimientos de acceso]	17,5%	20,0%	22,5%	22,5%	17,5%
Preguntas "Entorno" [Existen cámaras de vigilancia en zonas de estratégicas...]	2,5%	5,0%	20,0%	32,5%	40,0%
Preguntas "Entorno" [Se dispone de servicios de vigilancia y seguridad en zonas estratégicas...]	5,0%	2,5%	25,0%	25,0%	42,5%
Preguntas "personas" [Se facilita información, y se imparte formación inicial y periódica de la VOE en los términos previstos por ley]	22,5%	27,5%	37,5%	10,0%	2,5%
Preguntas "personas" [Existe un protocolo de atención médica en caso de incidente o accidente violento]	17,5%	12,5%	27,5%	32,5%	10,0%
Preguntas "personas" [Existe un protocolo de atención psicológica en caso de incidente o accidente violento]	20,0%	17,5%	25,0%	30,0%	7,5%

• Violencia Ocupacional Externa, medidas tomadas por la empresa en este sentido.	1- No Existe	2- No Existe en Desarrollo	3- Existe Menos de la Mitad Desarrollo	4- Existe Más de la Mitad Desarrollo	5- Totalmente Desarrollo
Preguntas "personas" [Existe un protocolo de atención jurídica inmediata y de seguimiento en caso de incidente o accidente violento]	28,2%	10,3%	30,8%	23,1%	7,7%
Preguntas "personas" [Se dispone de mecanismos de reubicación, traslado temporal, etc. para personas especialmente sensibles al riesgo psicosocial.]	22,5%	12,5%	35,0%	22,5%	7,5%
Preguntas "personas" [Promoción de la salud. Se fomenta la costumbre del ejercicio regular, hábitos adecuados de alimentación, técnicas de relajación, etc.]	5,0%	12,5%	35,0%	30,0%	17,5%
preguntas "personas" [Educación sanitaria del usuario: Se dispone de un programa de educación sanitaria que promueva el estatus de organización saludable]	16,7%	22,2%	0,0%	33,3%	27,8%

