

# **VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA EN TRABAJADORES OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN CARTAGENA**

Dulayne Stella Palencia Trillos<sup>1</sup>

Wilman Antonio Rodríguez Castellanos<sup>2</sup>

## **Resumen**

La presente investigación hace parte del macro proyecto Violencia Ocupacional en Servicios de Atención a Personas (VOSAP) desarrollado en convenio entre la universidad de Manizales y la universidad Autónoma de Barcelona, liderada por el profesor Joseph María Blanch por España, el cual soportó los elementos de creación de una línea de referencia para el abordaje de este proyecto.

El objetivo fue identificar las situaciones de violencia externa que se generan a los trabajadores de una empresa de servicios públicos del sector energético en la ciudad de Cartagena, los cuales generan riesgo en la salud.

Mediante un trabajo de campo se recolectó la información acerca de las características sociodemográficas de la población de estudio y se registró el auto reporte de los hechos de violencia externa ocupacional ocurridos durante el último año.

En el estudio participaron 86 operarios, que aportaron la información que se presenta de manera descriptiva, se estableció el análisis mediante el cual se encontró que los sujetos estuvieron

---

<sup>1</sup> Psicóloga, Especialista en Salud ocupacional, Entrenadora en trabajo seguro en alturas, Instructora SENA. Correo electrónico: dulaynepalencia11@hotmail.com.

<sup>2</sup> Wilman Antonio Rodríguez Castellanos. Docente Asesor del Trabajo de Investigación. Magíster en Educación y Desarrollo Humano; Psicólogo; Filósofo. Docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Manizales. Grupo de investigación Desarrollo Humano y Organizacional en el Mundo del Trabajo. Correo electrónico: wrodriguez@umanizales.edu.co

expuestos a manifestaciones de violencia que se tipifican de manera verbal y física, generando algunas consecuencias en su bienestar ocupacional.

**Palabras Clave:** Violencia Ocupacional Externa, Trabajadores en empresas de servicios públicos

### **Abstract**

The present investigation is part of the macro project Occupational Violence in Services of Attention to People (VOSAP) developed in agreement between the University of Manizales and the Autonomous University of Barcelona, led by Professor Joseph Maria Blanch for Spain, which endured the elements of creation of a reference line for the approach to this project.

The objective was to identify the situations of external violence; it was generated to the workers of a utility company of the energy sector in the city of Cartagena, which generate health risks.

Through fieldwork, information was collected, about the sociodemographic characteristics of the study population and the self-report of the external occupational violence that occurred during the last year it was reported.

The study involved 86 operators, who provided the information that is presented in a descriptive manner, the analysis was established by which it was found that the subjects were exposed to manifestations of violence that are typified verbally and physically, generating some consequences in their occupational well-being

**Keywords:** External Occupational Violence, Workers in public service companies

### **Justificación**

La presente investigación hace parte del macro proyecto Violencia Ocupacional en Servicios de Atención a Personas (VOSAP) desarrollado en convenio entre la universidad de Manizales y la universidad Autónoma de Barcelona, liderada por el profesor Joseph María Blanch por España, el cual soportó los elementos de creación de una línea de referencia para el abordaje de este proyecto.

Este trabajo se centra en los trabajadores del área de suspensión, corte y reconexión del servicio eléctrico de la ciudad de Cartagena en la costa caribe colombiana, donde el incremento de actos de violencia con agresiones físicas y psicológicas que se vienen presentando hacia estos funcionarios operativos, se acompaña de la aparente falta de control del riesgo para minimizar las agresiones por parte de los usuarios externos, lo cual representa un incumplimiento en la

ejecución de la norma emitida por el gobierno nacional.

Según registros, en 2016 se presentaron 246 eventos de violencia ocupacional contra empleados y contratistas de empresas del sector eléctrico de la costa caribe, de los cuales 46 fueron de agresión física. (La Opinión Caribe. Sala de Redacción , 2017).

Tan solo una mínima parte de las agresiones son reportadas y aun existiendo un gran volumen de incidentes registrados no se emprenden acciones encaminadas a entender o conocer el origen del fenómeno de la violencia que se presenta, cuyo análisis podría generar estrategias para proteger el bienestar de los trabajadores, y minimizar los riesgos por parte de los empleadores. Entender las características de estos fenómenos constituye el primer paso para el abordaje de esta problemática desde la perspectiva de la prevención de riesgos en salud laboral, como responsabilidad de las empresas de servicio, con el fin de garantizar un mejor entorno

laboral y favorecer la calidad de vida de los trabajadores.

Se estableció la necesidad de un registro sistematizado de las situaciones de violencia generadas por parte de los usuarios a los empleados del área de suspensión, corte y reconexión del servicio eléctrico de la ciudad de Cartagena en la costa caribe colombiana, con el fin de establecer el análisis de las situaciones reportadas desde el enfoque de violencia externa y posteriormente aportar elementos que sustenten de manera objetiva el establecimiento de estrategias de prevención y control del riesgo laboral por parte de la empresa.

En esta investigación se realizó por primera vez un estudio que aporta información confiable acerca de la identificación de las formas de violencia externa que pueden sufrir los trabajadores en empresas que ofrecen servicios a la comunidad, y busca desde la academia, proporcionar elementos de soporte con la descripción del fenómeno de violencia,

que sirvan como base en la gestión de estrategias y controles que ayuden a minimizar el riesgo y a mejorar calidad de vida de sus colaboradores.

### **Problema de investigación**

En el ámbito internacional, la violencia en el trabajo se ha evidenciado como un problema identificado en los diferentes continentes, es así como en Europa, un estudio realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2015) refiere que el enfoque de riesgo no sólo abarca los aspectos físicos de la violencia sino que involucra además los factores psicosociales en coherencia con el estado de salud considerado por la Organización Mundial de la Salud como el bienestar bio-psico-social del hombre; este fenómeno de violencia puede conllevar al deterioro en la salud mental, el bienestar físico, el ausentismo y hasta la incapacidad para laborar; reporta así mismo, el incremento de las situaciones de violencia que afectan la

salud de los trabajadores en aspectos como empobrecimiento general del estado de salud, aumento de riesgos en salud mental, riesgos en la salud ocasionados en relación con el rol laboral, ausentismo mayor a 5 días, afectación negativa en el estado de salud, e imposibilidad de trabajo después de los 60 años. (Eurofound, 2015)

La Organización Internacional del Trabajo- OIT, ha emitido recomendaciones para el control de la violencia y la minimización de los efectos nocivos en la salud de los trabajadores que laboran en empresas de servicios, que de no llevarse a cabo, podrían generar aumento en los costos sociales y económicos, representados en incapacidades, ausentismo laboral, bajo rendimiento de los trabajadores y repercusiones nocivas en su salud. (Organización Internacional del Trabajo, 2003)

Se ha establecido que en las empresas que prestan servicios a la comunidad el riesgo

es mayor, puesto que la violencia se manifiesta no solo en el ámbito interno, que puede proceder de compañeros, o empleadores, sino también desde el ámbito externo, por parte de desconocidos, representados en los usuarios o comunidad a la cual se prestan los servicios; por ejemplo, los docentes pueden sufrir amenazas de sus alumnos, y los pacientes pueden atacar a las enfermeras o a quienes los cuidan. Los pasajeros atrapados sin billete pueden volverse contra el personal de los ferrocarriles, y una persona a la que se le deniegan prestaciones puede reaccionar contra el empleado público que le da la noticia; factores que no siempre pueden controlarse, pero que las empresas tienen la responsabilidad de detectarlos y establecer acciones de control y prevención, con el fin de garantizar las mejores condiciones de trabajo para sus empleados. (Rodríguez De la Pinta, Maestre, & Borda, 2011).

En el contexto latinoamericano, se encuentra un estudio realizado por Tuya-

Figuroa & Cols. (2014) en el cual se caracterizó la violencia externa tipo amenaza dirigida a médicos en los servicios de salud en la ciudad de Lima Perú; se encontró que en los servicios de urgencias y consulta externa, se presentan con mayor frecuencia situaciones de amenazas y en relación directa con la situación de gravedad de los usuarios, aunque es un estudio que se reporta en un servicio específico de salud, es posible establecer similitudes con empresas que ofertan servicios al público, en relación con las funciones específicas que cumplen los funcionarios. (Tuya-Figueroa X, 2014).

En relación con las empresas del sector de servicios públicos de la región caribe colombiana, aunque existen datos sobre los incidentes de violencia presentados en diferentes empresas, pero esa información se vuelve confidencial, haciendo difícil o imposible tener las características de estos incidentes para analizar el fenómeno. No son ajenas a esto las empresas del sector eléctrico

y sus reportes, solo que algunas situaciones se vuelven públicas debido al tipo de servicio o labor en la que se ven envueltos los trabajadores y terminan en medios de comunicación masivos, presentándose la visualización y obligando a los implicados a dar algunas cifras, que en lo particular solo terminan siendo un número reportado y no se evidencian acciones de prevención y control del riesgo (La Opinión Caribe. Sala de Redacción , 2017).

Las cifras por si mismas no describen ni analizan el fenómeno de violencia; por lo tanto, difícilmente se pueden plantear acciones preventivas; en gran parte de los casos, surgen acciones reactivas como respuesta a cada situación que se presenta, implicando la imposibilidad de ser de tipo correctivo. No se tienen precedentes de investigaciones en la población del estudio, que caractericen el fenómeno de violencia externa generada durante la prestación de los servicios.

Profundizar en el estudio de las diversas formas de violencia ocupacional externa y sus consecuencias para la salud y bienestar de los trabajadores, permitirá la visibilización del problema, brindará bases para avanzar en la formulación e implementación de políticas, programas y acciones que contribuyan a prevenir y minimizar los riesgos a que están expuestos los trabajadores.

### **Pregunta de investigación**

Teniendo en cuenta lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la tipificación de las manifestaciones de la violencia ocupacional externa generada hacia los trabajadores operativos del área de suspensión, corte y reconexión del servicio de energía eléctrica durante su trabajo?

## **Formulación de Objetivos**

### **Objetivo general**

Describir los tipos de violencia ocupacional externa generada hacia los trabajadores operativos del área de suspensión, corte y reconexión de una empresa de servicios públicos en la ciudad de Cartagena.

### **Objetivos específicos**

- Determinar las características sociodemográficas de los funcionarios operativos del área de suspensión, corte y reconexión en una empresa de servicios públicos en la ciudad de Cartagena.
- Describir las condiciones de los hechos de violencia externa generados contra los trabajadores operativos del área de suspensión, corte y reconexión

## **Antecedentes**

La violencia es un fenómeno social que se ha estudiado desde diferentes disciplinas, debido a la multiplicidad de las formas en que se manifiesta, supone una dificultad en su conceptualización; estudiosos del tema han llegado a consensos al respecto que incluyen diferentes conceptos tales como los que cita Martínez (2016), los cuales se transcriben a continuación:

Jean Claude Chesnais afirma que "La violencia en sentido estricto, la única violencia medible e incontestable es la violencia física. Es el ataque directo, corporal contra las personas. Ella reviste un triple carácter: brutal, exterior y doloroso. Lo que la define es el uso material de la fuerza, la rudeza voluntariamente cometida en detrimento de alguien".

Esta concepción de violencia, refiere una condición de ser explícita, medible, verificable, porque se ubica en el contexto físico esencialmente y limita la comprensión o posibilidad de encontrar otras manifestaciones de violencia que no sean físicas.

Por otra parte, cita el autor otra concepción de violencia más amplia propuesta por Domenach (1981): "Yo llamaría violencia al uso de una fuerza abierta o escondida, con el fin de obtener de un individuo o un grupo eso que ellos no quieren consentir libremente".

Esta segunda definición supone un alcance más amplio, en tanto menciona el uso de la fuerza de dos tipos: abierta y escondida, refiriéndose no sólo a la agresión de tipo físico, sino también a agresiones que se infringen en el campo de lo escondido, como el acoso psicológico, tácito, una coacción que obliga al sujeto en algo que no quiere; sin embargo, se encuentran otros aspectos que modifican las expresiones de violencia, no sólo refiriéndose al victimario -quien infringe violencia- y a la víctima – quien es el que sufre la agresión-, como una relación unidireccional, sino que hay condiciones externas, ambientes y características sociodemográficas que pueden ser facilitadores o moduladores del fenómeno de violencia (Martínez, 2016).

Las formas de violencia y comportamientos violentos permean a las sociedades afectando el desarrollo económico y social, las personas conviven con el fenómeno de la violencia casi a diario, la asumen como consustancial a la condición humana; por lo cual las respuestas ante la agresión constante y circunstancial, generan comportamientos adaptados, que buscan, en unos casos, estar a salvo mediante el aislamiento, la pasividad y el sufrimiento de la situación; y de otro modo, la generación de un ciclo continuo de violencia, mediante respuestas defensivas que redundan en la imposibilidad de convivencia en la sociedad. (Barreira, Gonzalez, & Trejos, 2013).

La Organización mundial de la salud (OMS), define la violencia como el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas

de desarrollo o la muerte. (Organización Mundial de la Salud, 2014).

### **Violencia en el ámbito laboral**

En este estudio se hace referencia al fenómeno de la violencia en un contexto específico: el ámbito laboral u ocupacional, entendido como el espacio o espacios en los cuales el hombre desarrolla una actividad productiva, vinculado a una empresa en forma directa o mediante contrato de prestación de servicios.

A continuación se hace referencia a algunas concepciones sobre la violencia laboral, que han propuesto organizaciones en el ámbito internacional, y permiten ubicar la problemática en el consenso mundial, con el fin de hacer una aproximación teórica de un fenómeno que es susceptible de identificar, analizar y establecer interrelaciones que permitan extrapolar la información como base del surgimiento de programas serios y con suficiente evidencia reportada, dirigidos a

minimizar los costes personales y sociales que se generan alrededor del mismo.

Una reunión de expertos, organizada por la Comisión Europea en 1994, propuso la siguiente definición de violencia relacionada con el trabajo que incluye tanto violencia psicológica como física: “Incidentes en los que el personal es maltratado, amenazado o agredido, en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los desplazamientos hacia y desde el trabajo, que suponen un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar y salud”, la definición es hoy en día ampliamente utilizada por la Comisión Europea y otras organizaciones e investigadores. (European Agency for Safety and Health at Work. , 2009)

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia laboral como: "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” (Organización Internacional del Trabajo, 2003/4).

Por otra parte, en el Reino Unido, la definición de violencia en el lugar de trabajo por la que se rige el Health and Safety Executive es “todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo, los agresores pueden ser pacientes, clientes o compañeros de trabajo. (Management, 2014).

El Departamento de Trabajo en los Estados Unidos, define la violencia en el lugar de trabajo como violencia o la amenaza de violencia en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas y la agresión verbal y terminar por las agresiones físicas y el homicidio—una de las más grandes causas de decesos asociados con el trabajo.

(Departamento de Trabajo de los EE.UU., 2002).

De lo anteriormente relacionado, se encuentra que la violencia laboral se manifiesta de diferentes maneras tanto físicas como psicológicas hacia los trabajadores, cuya fuente pueden ser empleadores, compañeros o usuarios de servicios, que implican manifestaciones de agresión, acoso o humillación y siempre producen efectos negativos, llegando a afectar a los individuos y su entorno social; situaciones que deben controlarse, prevenirse y minimizar sus efectos por medio de acciones y estrategias que deben ser planificadas y ejecutadas por parte de las empresas con la participación activa de los trabajadores.

Diferentes situaciones de violencia en el trabajo han sido reportadas en estudios internacionales que evidencian el problema como una situación de tendencia mundial, es así como se visibiliza en Europa, que la violencia y el acoso han aumentado a largo

plazo; aunque, entre 2005 y 2010, los niveles generales de violencia y acoso fueron relativamente estables; en tiempos más recientes, en algunos países de esa región se ha informado de un aumento de la violencia y el acoso, en parte en relación con cambios en los lugares de trabajo afectados por la crisis económica, como se muestra en el informe de Eurofound (2015); tales situaciones implican modificaciones en la conducta de los trabajadores, aumento de riesgos para la salud física y psíquica y manifestaciones dentro y fuera del ámbito laboral que pueden generar secuelas en el trabajador llevándolo incluso hasta la incapacidad de seguir ejerciendo la labor.

La violencia en el trabajo incluye, además de las agresiones físicas, las conductas verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosadoras; situaciones que afectan la seguridad y bienestar de empleados y empresarios, suponiendo un alto coste personal (traumas físicos, emocionales) y económico.

Aunque la agresión física y psicológica son conceptualmente dos formas distintas de violencia, sus consecuencias psicológicas son bastante similares puesto que ambas pueden producir trastornos de ansiedad y del estado de ánimo. (Castro, 2010).

Esta problemática reportada, implica por parte de diferentes actores de la sociedad, como los Estados, las organizaciones, las empresas del sector privado y del sector público, así como de la comunidad científica, el reconocimiento de la necesidad de incluir en los estudios los actos de violencia que no causan lesiones o la muerte, pero que a pesar de todo imponen una carga sustancial a los individuos, las familias, las comunidades y a los sistemas de asistencia sanitaria en todo el mundo. (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi, & Lozano, 2003).

En Colombia, los estudios sobre violencia se han centrado en la violencia política, tema recurrente para diversos analistas de las ciencias sociales en las tres

últimas décadas. Sin embargo, el acoso laboral, como forma de violencia en el trabajo, no ha constituido un campo significativo de reflexión académica y social, a pesar de ser una realidad que afrontan cotidianamente muchos trabajadores en Colombia. (Lopez, Seco, & Ramirez, 2011)

Para la legislación colombiana el trabajo digno hace parte de los derechos consagrados en la constitución nacional, y por ende ha dado lugar al desarrollo de reglamentación al respecto; la ley 1010 de 2006, está diseñada para proveer los medios que permitan prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral. En esta ley el acoso laboral se define como: "toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir

la renuncia de este". (República de Colombia. Gobierno Nacional, 2006)

### **Tipos de Violencia Laboral**

La Agencia de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos (OSHA) ofrece una clasificación sobre los tipos de violencia laboral, considerando las personas implicadas y el tipo de relación que existe entre ellas, en las siguientes categorías:

- 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. Ejercida por personas que no tienen ningún tipo de trato legítimo con la víctima. Ni comercial, ni de usuario, ni laboral. Por ejemplo, en caso de atraco.

- 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 de autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados). Ejercida por personas con cierta relación profesional.

– 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.

En el presente estudio, se hace énfasis en la tipificación de las acciones de Violencia Tipo II, que se genera cuando terceras personas como los usuarios ejercen maltrato tanto verbal como físico a los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones. Las conductas violentas y las consecuencias de las mismas suelen variar en función del tipo de violencia 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.

## **Violencia Laboral Externa**

Blanch (2012), ha categorizado diferentes formas en que se genera la violencia externa, tales como el acoso, las amenazas, las agresiones, las cuales constituyen una fuente importante de estrés para la víctima, para entender parte de las condiciones que afectan el bienestar del trabajador, especialmente en aquellas funciones que se relacionan con la prestación de servicios o atención a terceros, aunque el principal foco de investigación del autor en mención, ha sido el personal sanitario, su desarrollo conceptual permite extrapolar cada uno de los elementos a cualquier ambiente laboral y situación de violencia ocupacional externa.

Adicionalmente, el análisis de las situaciones de violencia externa, implica dos vertientes, una objetiva que corresponde a las conductas adoptadas por los trabajadores o usuarios, estas representan un aspecto tangible a tipificar, mediante observaciones directas, reportes o registros; la otra vertiente es

subjetiva e incluye las percepciones y valoraciones de trabajadores y terceros, lo cual supone una dificultad para ser evidenciada y requiere de un registro más minucioso y concienzudo para su seguimiento y comprensión, ambas se interrelacionan e incrementan los riesgos para la salud de los trabajadores, se deterioran las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral, generando un daño físico, psicológico y social, además de un perjuicio moral y profesional.

Según estudios de Blanch & Sahagún (2013), existen varios enfoques para abordar esta problemática, uno empírico, mediante registros de tipo epidemiológico que aportan información para caracterizar el fenómeno; otro de tipo teórico, que hacen aportes en cuanto a su conceptualización y categorización; adicionalmente, el de tipo ideológico, que busca el empoderamiento y el crear conciencia en las sociedades de tal manera que se modifiquen estas conductas; por otra parte, en el campo político y jurídico,

donde se participe en la promulgación de una legislación que delimite las responsabilidades, deberes, derechos y se establezca una jurisprudencia que dé cuenta de la visibilización del fenómeno y sus consecuencias para quienes infrinjan las leyes; por último y no menos importante, el campo de la salud ocupacional, donde pueden implementarse acciones de prevención y control con el fin de propiciar una mejor calidad de vida a los trabajadores.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, los enfoques que se adoptan para el desarrollo de esta investigación son el empírico y el de la salud ocupacional, puesto que se centra en la descripción de los aspectos sociodemográficos y los tipos de violencia ocupacional externa, de los cuales son objeto trabajadores de una empresa de servicios públicos, con el fin de aportar información objetiva y confiable que permita la visibilización del problema y posteriormente sirva como base para la planeación e

implementación de estrategias que minimicen los riesgos en la salud a los trabajadores.

## **Metodología**

### **Tipo de estudio**

El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, mediante el diligenciamiento de un formato de datos sociodemográficos y un Instrumento medición de la violencia ocupacional externa adaptado del Cuestionario de Evaluación del Impacto percibido de la Violencia Ocupacional tomado de estudios realizados en el marco del Observatorio Iberoamericano de la Violencia en el sector sanitario (Cervantes & Blanch, 2016)

Corresponde a un nivel descriptivo, y de corte transversal, puesto que se limita a referenciar la caracterización sociodemográfica y a determinar las condiciones de violencia externa generada a los trabajadores del área de suspensión, corte y reconexión de una empresa de servicios públicos, mediante un trabajo de campo que se

realizó durante el mes de noviembre de 2017 en la ciudad de Cartagena.

### **Población y muestra**

La población corresponde al número de operarios en el área de suspensión corte y reconexión, vinculados a la empresa de servicios públicos en la ciudad de Cartagena, que fue de 850 trabajadores.

La muestra fue de tipo no probabilístico e intencional, correspondió a 86 sujetos que participaron en el estudio; se seleccionaron mediante el cumplimiento de los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajadores vinculados a la empresa de servicios públicos de la ciudad de Cartagena
- Operarios que prestaran servicio en el área de suspensión, corte y reconexión
- Aquellos trabajadores a los cuales se informó de la realización del estudio, sus procedimientos

generales y sus objetivos, los cuales decidieron participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado.

### **Instrumentos y técnicas**

Se estructuró un Formato de recolección de datos sociodemográficos que incluyeron aspectos como edad, sexo, estrato socioeconómico, nivel de escolaridad, años de experiencia laboral; el cual se entregó a los trabajadores que realizaron el diligenciamiento del mismo; información que permitió establecer una caracterización de los trabajadores con el fin de determinar factores de riesgo asociados a su condición sociodemográfica.

Se realizó la adaptación del Cuestionario de Evaluación del Impacto percibido de la Violencia Ocupacional tomado de estudios realizados en el marco del Observatorio Iberoamericano de la Violencia en el sector sanitario (Cervantes & Blanch, 2016), del cual se ajustó un Instrumento de

medición de la violencia ocupacional externa, allí se consignó a través de un auto reporte que diligenciaron los participantes luego de recibir instrucciones sobre su diligenciamiento por parte de la investigadora, la información correspondiente a los tipos de violencia externa generada durante la prestación de servicios en el área de suspensión, corte y reconexión, de Empresa de servicios públicos en la ciudad de Cartagena.

Previo a las entrevistas y diligenciamiento del Instrumento, se explicaron las condiciones de participación en el estudio, los objetivos y se diligenció el consentimiento informado de cada trabajador.

### **Variables**

Para la presente investigación se consideraron las siguientes variables:

- Variables sociodemográficas, las cuales incluyen las características en cuanto a sexo, edad, estado civil, estrato socioeconómico, nivel de

escolaridad y tiempo de vinculación en el cargo de los trabajadores estudiados.

- Variables asociadas a la violencia ocupacional externa, que describen las características de los actos de violencia; corresponden a la ocurrencia de eventos de violencia externa representadas en agresiones de tipo verbal o físico; si ha habido porte de armas que impliquen un peligro para la integridad física; si los hechos de violencia han sido asociados al cumplimiento de las funciones delegadas por la empresa o como respuesta a sus comportamientos; además, se hace indagación acerca de las consecuencias que se han generado a nivel personal y en su entorno social y familiar; y finalmente, si ha recibido atención o asesoría específica con respecto al manejo de

este tipo de situaciones que se han presentado.

## **Procedimiento**

Para el desarrollo de la investigación se desarrollaron tres fases que permitieron el cumplimiento de los objetivos propuestos:

**Fase Uno:** Corresponde al proceso heurístico, donde se hizo una indagación teórica de los antecedentes del problema de estudio, se establecieron referentes teóricos conceptuales, se definió el tipo de investigación y la metodología a seguir en el estudio, además se hizo la selección y preparación de los instrumentos de recolección de la información, adaptando la guía VOSAP para la generación de la información a través de un formato de recolección de información sociodemográfica y auto reporte de los participantes en el estudio, a través del registro de los hechos de violencia externa generados, en el Instrumento de medición de la violencia ocupacional externa.

**Fase Dos:** Se estableció la aproximación a la población de estudio en la empresa de servicios públicos de la ciudad de Cartagena, se hizo la gestión correspondiente para la selección de la muestra, el diligenciamiento del consentimiento informado y posteriormente la recolección de la información sociodemográfica y el reporte acerca de la violencia ocupacional externa generada a los trabajadores operativos del área de suspensión, corte y reconexión.

**Fase Tres:** Corresponde al tratamiento y análisis de la información, en esta fase se tabuló la base de datos de acuerdo con la información recolectada en los instrumentos y suministrada por los participantes durante el trabajo de campo; se procesó la información en el programa IBM SPSS *statistics 20* realizando un análisis estadístico descriptivo de la información; en esta fase se cumplen la descripción, la interpretación y la construcción de sentido del estudio realizado.

## **Resultados y análisis de la información**

Se presentan los resultados en tres etapas: Fase descriptiva, Fase interpretativa y Fase de construcción de sentido.

### **Fase Descriptiva**

#### **Características Sociodemográficas**

Después de procesar la información recogida a través del Formato de recolección de datos sociodemográficos se halló que la participación total de la muestra fue de 86 trabajadores operativos que se encontraron prestando servicio en el área de suspensión corte y reconexión, vinculados una empresa de servicios públicos en la ciudad de Cartagena

Se halló que la mayor parte de operarios, es de sexo masculino, con un 88% (n=76). Los participantes tienen una edad promedio de 38 años; según la distribución para el estrato socio económico se encontró que el 84,9% de los trabajadores viven en estratos 1 y 2

El 40,7% de los trabajadores (35 sujetos) tienen estudios de secundaria, 22 sujetos (25,6%) no respondieron, 16 tienen estudios técnicos representando el 18,6%,

El promedio de años de trabajo en la empresa de 8 años y 8 meses, en cuanto al rango de permanencia en el cargo el 37% (n.10), cuenta con más de 10 años, lo cual representa que la empresa ofrece una estabilidad laboral.

Teniendo en cuenta los años de ejercicio laboral, el grueso de la población se encuentra entre 1 a 10 años con 51 trabajadores que representan el 63,0%, pero es en los primeros 2 años donde se encuentra la mayoría relativa con un 27,2 % de la población total (22 sujetos).

En cuanto al cargo que desempeñan, 53 trabajadores (61 %) están en el cargo de técnico, 29 trabajadores (34%) en el cargo de auxiliar, y 4 sujetos (5%) no respondieron.

## **Tipos de Violencia Externa generados a los trabajadores operativos**

Después de recolectar la información reportada por los trabajadores participantes del estudio en el Instrumento de medición de la violencia ocupacional externa, se encontró que el 50% de los trabajadores registró que han tenido 5 episodios o más, durante el último año; tan solo un 22% de los trabajadores no reportaron haber sufrido

Así mismo, el 52% de los trabajadores, estuvieron expuestos a más de 5 eventos de amenaza o intimidación física o verbal en el último año; en cuanto a la exposición más frecuente del tipo de violencia ocupacional externa, en los trabajadores, el tipo de violencia más frecuente fue el de violencia física en un 22%, la violencia verbal alcanzó un 16%

Adicionalmente, se reportó que, el evento generado de violencia física externa más frecuente, fue la violencia con arma

contundente en un 33,7% (n=29), aunque se registran, además, el uso de arma blanca en un 23,3% (n=20), y el uso de arma de fuego en un 18,6%, (n=16), eventos que no son excluyentes, es decir, un mismo trabajador pudo haber sufrido violencia externa de diferentes tipos desempeñando su rol laboral.

siempre se presentó este tipo de conductas en un 16,3%, y siempre en un 24,4%, lo cual representa que los trabajadores están expuestos a la generación de hechos de violencia externa en su contra debido a la labor específica que cumplen con los usuarios del servicio; y casi nunca (11,6%), por violencia en el trato al usuario. (Tabla 2).

En relación con las consecuencias inmediatas ocasionadas por los eventos de violencia externa en los participantes del estudio, se encontró que, en una gran mayoría, no ocasionaron heridas con un 89,5% (n=77), mientras que se generaron consecuencias que

afectaron la jornada laboral, a veces en un 18,6% (n=16

Los eventos de violencia generaron efectos de diferente índole en los trabajadores, sin embargo, se encontró que el efecto que más se presentó fue el replantear nuevo empleo en un 9,3% (n=8), se reportó que en 1 sujeto generó problemas de tipo físico, equivalente a un 1,2 % de los trabajadores encuestados y en 7 sujetos se presentaron problemas psicológicos con un 8,1% de los participantes;

Para los trabajadores participantes del estudio, los sectores considerados de alto riesgo y zonas peligrosas, fue donde se presentaron los eventos de violencia según reportan 48 trabajadores que corresponden al 55,8% de la muestra, relacionando estos con el estrato socioeconómico de la zona; es así como en el estrato 1, se reportaron 60 trabajadores violentados representando el 69,8% de la muestra, seguido del estrato 2 con 5 trabajadores agredidos que son el 5,8% de los encuestados. En los demás estratos apenas se

reportan 2 sujetos agredidos en cada uno de ellos siendo el 6,9 % de la muestra.

### **Fase Interpretativa**

Los trabajadores participantes del estudio se encuentran en condiciones de riesgo social debido a que en su mayoría (n:73; 86%) pertenecen a estratos socioeconómicos bajos, esto establece una necesidad de conservar el vínculo laboral, a pesar de los riesgos a que puedan estar expuestos en el ejercicio de sus funciones.

Lo anterior, se confirma, además, en que el promedio de años de permanencia en el cargo de gran parte de los trabajadores, está en casi 9 años, lo cual representa su conocimiento de las diferentes situaciones que pueden presentarse, pudiendo llegar a afectar su calidad de vida tanto en lo personal, como en su vida en comunidad

En lo referente a su nivel de escolaridad y el cargo que desempeñan, se encuentra una coherencia en el nivel de formación y el tipo de

labor que desarrollan, esto puede representar un limitante adicional en cuanto a las posibilidades de ascenso o cambio en el cargo si fuere necesario.

Un aspecto que confirma que los participantes del estudio están en plena productividad laboral, es el rango de edad de los trabajadores, constituyéndose en un factor que posibilita la permanencia en el cargo y la continua exposición a la Violencia Ocupacional externa en el ejercicio de sus funciones; haciéndose necesario establecer acciones de prevención y control por parte de la empresa, con el fin de garantizar la calidad de vida de sus trabajadores.

Con respecto a la tipificación de los hechos de violencia, se evidenció que los trabajadores están permanentemente expuestos a estas manifestaciones por parte de los usuarios, quienes emplean diferentes formas para expresar su frustración y descontento a través de violencia física y verbal, lo cual produce efectos a largo plazo en los

trabajadores, implicando riesgos en su salud y bienestar ocupacional.

El fenómeno de violencia se encuentra relacionado con factores sociodemográficos de las comunidades o poblaciones de usuarios a los que tienen que atender o con quienes tienen que relacionarse los trabajadores, según el estrato socioeconómico donde ocurren los eventos; es así como en el estrato 1, se reportaron 60 trabajadores violentados representando el 69,8% de la muestra, seguido del estrato 2 con 5 trabajadores agredidos que son el 5,8% de los encuestados; en los demás estratos apenas se reportan 2 sujetos agredidos en cada uno de ellos siendo el 6,9 % de la muestra;.

La exposición a los eventos de violencia ha sido de mayor frecuencia a 5 eventos en un año, especialmente de agresiones verbales y amenazas, asociado esto al estrato 1 el cual es considerado como de alto riesgo o peligroso por parte de los funcionarios, esto muestra una dinámica

sociocultural en población más carente de recursos económicos y las manifestaciones de violencia que se hace necesario atender.

Se puede afirmar que, aunque se presentan hechos de violencia en todos los estratos, si es significativo este fenómeno en los estratos bajos, anotando además que las agresiones más frecuentes fueron hechas por dos sujetos lo cual pone en desventaja al funcionario agredido, haciendo entender que los hechos de violencia se presentan más fácil al existir apoyo social por el agresor que suma fuerza al acto, no demeritando el hallazgo de la agresión por un solo sujeto. Ya sea uno o en compañía lo que se encuentra fuertemente en la reacción violenta de los usuarios que presentan bajos niveles socioeconómicos, hechos que ratifican los postulados de Blanch con relación a este factor.

Al tipificar la percepción de los trabajadores en cuanto a las causas asociadas a los hechos de violencia, se reportaron con mayor frecuencia, las agresiones sufridas

durante el cumplimiento de las funciones delegadas por la empresa, y no por el trabajador como sujeto en sí, sino el trabajador como representante de una compañía o empresa y responsable de una labor (40,7% de los casos). Cabe anotar, que la labor a realizar por los trabajadores (suspender o cortar el servicio de energía eléctrica) depende de la conducta o actuar de los usuarios con relación al pago del servicio, quienes reaccionan de forma violenta contra los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, convirtiéndose así en un ciclo que se repite; el trabajador sufre las consecuencias debido a la omisión de pagar por el servicio de energía, que es deber y obligación del usuario.

Se encontró, en concordancia con los hallazgos de hechos violentos, pareciera que de forma obvia las secuelas que se expresan tanto las físicas como psicológicas o emocionales, solo se presentan en aquellos que son agredidos, sin embargo, no ocasionan el retiro

de sus labores; en general, la mayoría desean seguir con el trabajo.

Tal vez todos los factores sumados con la aparición de los fenómenos de violencia hacen que el 32,6 % de las ocasiones los trabajadores quieran cambiar de trabajo, teniendo en cuenta que la violencia como fenómeno no debe ser tolerada por ningún ser humano, y menos, que la labor exponga la integridad misma de un sujeto. Aun cuando la intención de cambiar de trabajo no haya sido concretada, es curioso que los trabajadores en su mayoría (59,3%) después de recibir o sufrir actos violentos no solicitan el cambio de usuarios o de sector, lo cual hace ver la condición impredecible de conducta del ser humano, probablemente obedeciendo más a las motivaciones personales del funcionario para estar en el trabajo y sector que a las condiciones sociales y de riesgo que esto representa.

Los resultados que se presentan en este estudio, son base fundamental que evidencia una problemática que debe ser visibilizada en la legislación colombiana, teniendo en cuenta que, cualquier manifestación de violencia interna o externa, como en este caso, la que sufren los trabajadores operarios del área de suspensión corte y reconexión de la empresa de servicios públicos, , en el momento de cumplir con sus funciones, por parte de los usuarios del servicio, supone una violación de los derechos fundamentales cuya garantía supone una responsabilidad del Estado.

### **Construcción de sentido**

Para el desarrollo de esta etapa de la investigación, como parte final de la misma, se tuvieron en cuenta los dos momentos anteriores, relacionados en la parte descriptiva y las interpretaciones dadas por el investigador de los hallazgos a partir de la categorización en dos aspectos fundamentales que incluyen las características sociodemográficas y las condiciones de los hechos de violencia externa

generados contra los trabajadores operativos del área de suspensión, corte y reconexión del servicio de energía eléctrica de Empresa de servicios públicos en la ciudad de Cartagena, hechos recolectados a partir del trabajo de campo en el cual se indagó con los trabajadores el registro de la información sociodemográfica y las percepciones que tuvieron acerca de los hechos de violencia externa que ocurrieron en el último año; hechos que se visibilizan a través de lo reportado.

Es entonces que este estudio se enfoca desde la perspectiva de lo humano, lo sociológico y psicológico, sin desconocer que el fenómeno de la violencia es multifactorial; desde lo humano, teniendo en cuenta que los trabajadores prestan un servicio a la comunidad, que al enfrentarse a situaciones de violencia, se encuentran con la vulneración de sus derechos, y pueden sufrir efectos a largo plazo que implican respuestas de adaptación debido a sus circunstancias personales, que no siempre determinan un estado de salud óptimo;

lo anterior, en concordancia con el concepto emitido por la Organización Mundial de la Salud, en cuanto al estado de salud de un individuo, considerado como el bienestar bio-psico-social del hombre; este fenómeno de violencia ocupacional externa, puede conllevar al deterioro en la salud mental, el bienestar físico, el ausentismo y, en el peor de los casos, la incapacidad para laborar (Eurofound, 2015).

Corresponde entonces establecer acciones para mitigar los efectos, cuando se han producido estos eventos, máxime si el trabajador labora en el mismo puesto de trabajo por varios años, como sucede con los participantes de este estudio (casi una década de permanencia), se establecen las condiciones para generar morbilidades y condiciones adversas en los trabajadores, que podrían ser prevenidas desde el control de los riesgos, acompañamiento y atención temprana por parte de la empresa contratante.

Desde lo sociológico, porque las expresiones de violencia se presentan en un

contexto, en sociedad, en este estudio se identificaron condiciones sociodemográficas, como el estrato socioeconómico bajo que es común tanto en los trabajadores como en los usuarios, donde hay una deprivación económica y social; lo que supone por parte de los trabajadores la necesidad de permanecer en su empleos, y de los usuarios el retraso en los pagos del servicio, que genera cortes y suspensiones, ocasionando en ellos agresividad hacia los operarios durante el cumplimiento de sus labores.

Otro aspecto identificado, es el nivel de escolaridad de los trabajadores, que corresponde en su mayoría a educación secundaria y técnica, lo cual limita la posibilidad de ascensos o cambios de puesto en la misma empresa, o de aspirar a cambiar su vinculación laboral, además en Colombia, se añade la problemática de las cifras de desempleo reportadas por el DANE (9,1%); (Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE, 2018), y el hecho de que

laboran en un sector específico como una empresa de servicios públicos; lo cual limita sus opciones de trabajo.

Lo anteriormente mencionado, favorece la exposición continua de los trabajadores a hechos de violencia tanto de tipo verbal como físico, durante las relaciones interpersonales usuario-trabajador; esto en concordancia con lo identificado a nivel mundial, es un problema tal que la Agencia de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos (OSHA) lo ha tipificado como tipo de Violencia II, surgen del contacto habitual y diario de los trabajadores con receptores insatisfechos de bienes y servicios; donde están expuestos a esas manifestaciones en forma frecuente, en situaciones no siempre controlables por la empresa, como lo afirman Blanch & Cervantes (2014): "...Constituye un estresor psicosocial complejo, polifacético, variable y emergente a escala global" ; por lo tanto, constituye un aporte importante, tipificar estas manifestaciones de violencia, con el fin

de recopilar evidencia de manera objetiva, que contribuye en la construcción de una línea de base acerca del estudio de la Violencia Ocupacional en Servicios de Atención a Personas (VOSAP), liderado por el Dr. Blanch en Colombia.

En cuanto a lo psicológico, aunque la agresión física y psicológica son conceptualmente dos formas distintas de violencia, sus consecuencias psicológicas son bastante similares puesto que ambas pueden producir trastornos de ansiedad y del estado de ánimo (Castro, 2010); respuestas que no siempre se revelan tempranamente, sino que surgen en la medida en que se van acumulando las experiencias negativas, estas situaciones se vuelven desmotivantes para los trabajadores, que pueden llegar a cumplir sus obligaciones laborales predispuestos, y ocasionar, como en este estudio, respuestas inadecuadas ante las situaciones que generan más violencia, convirtiéndose así en un círculo vicioso de violencia-violencia; constituyéndose en una

carga no solo para el trabajador, sino también para quienes le rodean porque puede afectar su productividad, sus relaciones interpersonales, su entorno afectivo, familiar y social.

La Violencia Ocupacional Externa en trabajadores que prestan servicios a la comunidad, se constituye en una problemática identificada y como campo de investigación, se encuentra en construcción en Colombia; se presenta en las diferentes organizaciones como un fenómeno difícil de controlar debido, entre otros factores, a los diferentes ámbitos en que se manifiesta, a la aceptación que se establece por parte del trabajador, por la necesidad de permanencia, y por su adaptación a estos hechos a lo largo del tiempo, que se traducen en generadores de malestar a nivel físico y psicológico, comprometiendo su productividad, su entorno, sus familias y a la sociedad.

### **Consideraciones Finales**

El trabajo realizado, constituye la primera línea de caracterización del fenómeno de violencia ocupacional externa para este tipo

de trabajo o servicio, pues se encontró que los operarios del área de suspensión, corte y reconexión de la empresa de servicios públicos, se encuentran expuestos al fenómeno, constituyéndose en una problemática que debe ser ahondada en posteriores estudios, puesto que por el tipo de diseño del presente trabajo, se describen las características sociodemográficas y la tipificación de los hechos de violencia; sin embargo no se establecen relaciones de causalidad que sería importante analizar.

Se encontró que los trabajadores operarios del servicio de suspensión, corte y reconexión de Empresa de servicios públicos en la ciudad de Cartagena, se ven expuestos a Violencia Ocupacional Externa, de tipo verbal y físico, y aunque no se han presentado consecuencias definitivas, se hace necesario realizar estos reportes a las empresas para que sean determinadas las estrategias de prevención dentro del Sistema integrado de Seguridad y Salud en el Trabajo, en

cumplimiento de la normatividad vigente, tendiente al control, prevención y minimización de los efectos de todas las formas de violencia.

Además, las empresas tienen la responsabilidad de establecer acciones para la toma de conciencia de sus trabajadores acerca del panorama general de los hechos de violencia ocupacional externa, capacitándolos en las formas de establecer relaciones más seguras con los usuarios con acciones de autocuidado e información que les permita ejercer su labor con mayor seguridad.

El alcance del estudio, más que la descripción, da una herramienta para objetivar una realidad del fenómeno de violencia ocupacional externa presente en una región específica pero que no se aleja de lo reportado en otras latitudes. Con esto se muestra el gran aporte que da la academia a la sociedad, a la política, al desarrollo empresarial, a la administración y que deben unir esfuerzos que permitan obtener información a partir de la

cual se planteen acciones de solución al fenómeno.

### Referencias

- International Labour Organization. (20 de enero de 2003). *International Labour Organization*. Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_117581.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_117581.pdf)
- Alexander C, F. J. (2004). Occupational violence in an Australian healthcare setting: implications for managers. *Journal of healthcare management*.
- Baker, J. (Abril de 2003). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de International Labour Organization: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_dialogue/@actrav/document/s/publication/wcms\\_117581.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/document/s/publication/wcms_117581.pdf)
- Blanch, J. (2014). Calidad de Vida Laboral en Hospitales y Universidades Mercantilizados. *Papeles del Psicólogo*, Vol 35 (1) 40-47.
- Blanch, J. M., & Sahagún, M. &. (2013). *Violencia ocupacional externa*. Barcelona: Amentia.
- Blanch, J., & Cervantes, G. (s.f.). Personas que cuidan personas: profesionales de la salud como víctimas de la violencia externa. En S. M. Guedes, & I. Dias, *A psicología e os desafios do mundo contemporaneo* (págs. 175-200). Salvador de Bahía: EDUFBA.
- Cantera, L., Cervantes, G., & Blanch, J. (2008. Vol. 29(1), ). *Violencia ocupacional* El caso de los profesionales sanitarios. *Papeles del Psicólogo*, pp. 49-58.
- Carvajal, J. G., & Dávila, C. A. (2013). *Violencia en el Trabajo: Investigaciones realizadas en Colombia*. *Sotavento MBA*, 114-124.
- Casillo, J., & Cubillos, Á. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista de Salud pública. Universidad Nacional de Colombia*, 84-97.
- Castro, A. (2010). *Prevención Integral*. Recuperado el 7 de Febrero de 2018, de *Violencia laboral externa en profesionales sanitarios gallegos*: <https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2010/violencia-laboral-externa-en-profesionales-sanitarios-gallegos>
- Cervantes, G., & Blanch, J. (2016). *Violencia Ocupacional*. 2016-2021 Observatorio Iberoamericano de la violencia en el sector sanitario.
- Chappell D, D. M. (2006). *Violence at work* (3ra edición ed.). Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo.
- Congreso de Colombia. (5 de Febrero de 2002). *Ley 734*. Obtenido de [http://leyes.co/codigo\\_disciplinario\\_unico.htm](http://leyes.co/codigo_disciplinario_unico.htm)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE. (06 de 2018). <https://www.dane.gov.co/>. Obtenido de Boletín técnico. Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH): [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol\\_empleo\\_jun\\_18.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_jun_18.pdf)

- Departamento de Trabajo de los EE.UU. (2002). *OSHA, Hoja Informativa*. Administración de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Empresa de servicios públicos. (26 de febrero de 2018). *Empresa de servicios públicos*. Obtenido de Política de Responsabilidad Social: <http://www.empresa de servicios públicos.co/653-2/>
- EU-OSHA. (2011). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work. Publications Office of the European Union.
- Eurofound. (2015). *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies*. Dublin.
- European Agency for Safety and Health at Work. . (2009). *European Risk Observatory Report. Workplace Violence and Harassment:*. Luxemburgo: European Agency for Safety and Health at Work. .
- INSSBT, (. N. (7 de Febrero de 2018). *Gobierno de España (Ministerio de empleo y seguridad social)*. Obtenido de <http://www.insht.es/portal/site/Riesgos Psicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=1e0c84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- Jésus Perez Bilbao, C. N. (1998). *Violencia en el lugar de trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo*. .
- Jésus Perez Bilbao, C. N. (S.F.). *Jésus Perez Bilbao, Clotilde Nogareda Cuixart*.
- Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. NTP 489: Violencia en*.
- Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., & Lozano, R. (2003). *Biblioteca virtual em saúde*. Recuperado el 5 de Febrero de 2018, de [http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd26/informevio/capitulo\\_1.pdf](http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd26/informevio/capitulo_1.pdf)
- La Opinión Caribe. Sala de Redacción . (15 de Noviembre de 2017). Análisis: ‘Corto’ en Empresa de servicios públicos. *La Opinión Caribe*.
- López, J. (2017). *Violencia Ocupacional en servicios de atención a personas en la Secretaría de Educación de Caldas*. Manizales.
- Management, S. A. (Diciembre de 2014). *Prevention of Violence At Work, and MSF Guide With Model Agreement and Violence At Work Questionnaire. MSF Health and Safety Information, N° 37*.
- Martínez, A. (2016). La violencia conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, 7-31.
- Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. (2011). <http://www.ilo.org>. Obtenido de Código Sustantivo del Trabajo: <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2003/4). *La violencia en el Trabajo*. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo. (2003). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la*

*violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*. Ginebra: Oficina OInternacional del Trabajo.

Organización Mundial de la Salud. (Noviembre de 2014). *Temas de Salud. Violencia*. Recuperado el 18 de Enero de 2018, de <http://www.who.int/topics/violence/es/>

Peréz, J. C. (1998). *Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España* . Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp\\_489.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf)

República de Colombia. Gobierno Nacional. (23 de Enero de 2006). *Diario Oficial*. Obtenido de Ley 1010 de 2006, Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral: <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/573203/887553/Ley+1010+de+2006+%28Medidas+para+prevenir%2C%20corregir+y+sancionar+el+acoso+laboral%29.pdf/ea731161-5a27-47d2-bfab-b792b998762e>

República de Colombia. Presidencia de la república. (26 de mayo de 2015). *Decreto 1072 del 26 mayo de 2015*. . Obtenido de Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo: <https://actualicese.com/normatividad/2015/05/26/decreto-1072-de-26-05-2015/>

Rodriguez De la Pinta, M. L., Maestre, M., & Borda, J. R. (2011). Violencia externa en el trabajo en el sector servicios. Consideraciones generales, notificación y protocolos de actuación. *Medicina y Seguridad en el Trabajo Vol. 57 Supl. 1*, 53-71.

Tuya-Figueroa X, M.-H. E.-T. (2014). Violencia Laboral externa tipo amenaza contra médicos en servicios hospitalarios en Lima Metropolitana, Perú 2014. *Revista Peru Med Exp Salud Publica*, 670-679.

V, D. M. (2002). *Relationship between work stress and workplace violence in the health sector*. Ginebra : Organización Internacional del trabajo .