

Violencia en el trabajo

**Formas y
Consecuencias
de la Violencia
en el Trabajo.
Colombia 2004**



Libertad y Orden
Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

***Formas y consecuencias de la
violencia en el trabajo***

Colombia 2004

ISBN: 958-97494-4-5

Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo

Autor institucional: Ministerio de la Protección Social

Interventora: Marcela Soler Guio
Profesional Especializada Ministerio de la Protección Social

La reproducción total o parcial de este documento puede realizarse previa autorización del Ministerio de la Protección Social

Ministerio de la Protección Social
Año de publicación: 2004
Medellín, diciembre 2004
© Derechos reservados
Impresión: Nueva Era Arteimpres Ltda..



DIEGO PALACIO BETANCOURT
Ministro de la Protección Social

RAMIRO GUERRERO CARVAJAL
Viceministro Técnico

EDUARDO JOSÉ ALVARADO SANTANDER
Viceministro de Salud y Bienestar

LUZ STELLA ARANGO DE BUITRAGO
Viceministra de Relaciones Laborales

LUIS MANUEL NEIRA NÚÑEZ
Secretario General

JUAN CARLOS LLANO RONDÓN
Director General de Riesgos Profesionales



JORGE HUMBERTO MEJÍA

Director Técnico

MD. Especialista en Salud Ocupacional
Epidemiólogo

GERMAN FERNANDO VIECO GÓMEZ

Coordinador

Psicólogo
Especialista en Gerencia Hospitalaria
Magíster en Salud Pública con énfasis en Salud
Mental

HERNANDO RESTREPO OSORIO

MD. Magíster en Salud Pública con énfasis en
Salud Ocupacional

MARIA FERNANDA MUÑOZ SEGOVIA

Especialista en Salud Ocupacional
Magíster en Educación

PRESENTACIÓN

La violencia como fenómeno social afecta de manera permanente grandes núcleos poblacionales de Colombia. El estudio de sus expresiones características y efectos se centra, usualmente, en algunos grupos más que en otros. Uno de los grupos poco estudiados está conformado por los millones de trabajadores que cotidianamente construyen la riqueza de nuestro país.

La violencia relacionada con el trabajo no puede limitarse a su expresión física materializada en muerte o daños, pues la violencia en el mundo laboral adquiere también formas cotidianas que se relacionan directamente con la organización del trabajo, las cuales se constituyen en factores negativos para el bienestar del trabajador y determinan efectos en su salud y seguridad, así como consecuencias negativas en el medio familiar y social.

Profundizar en el estudio de las diversas formas y variadas consecuencias que genera la violencia en el trabajo en Colombia y avanzar en la formulación e implementación de políticas, programas y acciones que contribuyan a prevenir y reducir el problema, debe ser un compromiso de todos los actores que integran el Sistema General de Riesgos Profesionales.

Para dar respuesta a este compromiso, el Ministerio de la Protección Social contrató a la Universidad de Antioquia para realizar un estudio técnico descriptivo sobre la violencia en el trabajo en empresas en las que se desarrollan las actividades económicas de investigación y vigilancia privada, transporte por carretera y transporte urbano, sector financiero y prestadores de servicios de salud, en las ciudades de Bogotá, Medellín, Barranquilla y Cali.

Como resultado de este estudio se elaboró una propuesta para la vigilancia de la violencia en el medio laboral, para ser aplicada por empleadores, trabajadores, Administradoras de Riesgos Profesionales y el Gobierno Nacional. Este protocolo se constituye en un instrumento fundamental para el logro de los objetivos y compromisos de la sociedad frente a la calidad de vida de sus trabajadores.

El presente documento contiene los resultados del estudio, los instrumentos de evaluación y la propuesta de vigilancia epidemiológica encaminada a prevenir la aparición de la violencia en los ambientes laborales.

JUAN CARLOS LLANO RONDÓN
Director General de Riesgos Profesionales

CONTENIDO

Presentación

Glosario de Términos

La violencia laboral: un asunto de la Salud Ocupacional

Referentes Teóricos

El trabajo y la violencia laboral

Epidemiología de la violencia en el trabajo

Las formas de la violencia laboral

Los Factores de Riesgo Psicosocial y su relación con la violencia laboral

Metodología del Estudio

Tipo de Estudio

Fase 1. Selección y validación de instrumentos

Fase 2. Estudio de prevalencia de violencia laboral y sus factores de riesgo determinantes

Interpretación de los resultados

Agresión física

Agresión Verbal

Amenaza

Agresión sexual

Acoso Psicológico

Factores de riesgo: Factores psicosociales y determinantes subjetivos de la violencia

Consecuencias a la salud de los trabajadores

Discusión

Propuesta del protocolo del Sistema de Vigilancia de Violencia en el Trabajo

Entrada al Sistema

Proceso

Producto

Bibliografía

Anexos

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acoso moral: Forma específica de violencia laboral consistente en hostigamiento con frecuencia significativa entre personas con algún tipo de asociación laboral de dependencia o entre pares con el fin de aislar o a la persona del trabajo. No incluye necesariamente agresión física.

Agresión: Implica provocación o ataque con diferentes objetivos: alejar a un supuesto invasor del territorio propio, el defender algo, descargar una hostilidad personal, etc, con tres características prototípicas: la intención de causar daño, la condición de que el acto provoque un daño real físico o moral y la alteración del estado emocional.

Ansiedad: estado de preocupación sin una razón aparente justificada, que obliga al individuo a permanecer en alerta activando su sistema nervioso central. Una persona ansiosa siempre se anticipa a un hecho con sentimientos de amenaza, temor o miedo, aunque dicho acontecimiento jamás ocurra.

Apoyo social en el trabajo: Cantidad y calidad de las relaciones sociales que el trabajo implica y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo.

Condiciones de trabajo: Conjunto de elementos que constituyen el ambiente laboral que influyen significativamente en la forma de trabajar de las personas y en la modificación positiva o negativa de su salud.

Exigencias psicológicas del trabajo: Demandas que el trabajo hace al trabajador tanto cualitativas como cuantitativas del uso sensorial, cognitivo y emocional.

Factor de riesgo psicosocial: Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, las condiciones de su organización por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo. (OMS-OIT).

Terror del mercado: Amenaza de despido o su implementación como modalidad típica de disciplinamiento de la fuerza laboral a partir de la redefinición de la subordinación del trabajador, en la que su pérdida de la capacidad de negociar lo lleva a una relativa completa indefensión al punto de aceptar peores condiciones de trabajo para no quedar desempleado. (Definición citada por Fernando Urrea. CLACSO 1999)

Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Se refiere a las oportunidades que el conjunto de tareas y la organización del trabajo ofrece al trabajador para tener control de su quehacer y de promoción de sus habilidades.

Violencia en el trabajo: 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. OIT 2003.

La violencia laboral: un asunto de la Salud Ocupacional

La tendencia a la competitividad y la productividad como rectores del desarrollo y la elección de la tecnología como una de las vías eficientes para alcanzarlo ha transformado las formas de relacionamiento entre las personas, los países y los continentes. Ha obligado a la reflexión sobre ciudadanías más amplias, más sociales o integradoras para que la fuerza de dicho relacionamiento económico no atropelle al conjunto de personas que se encuentran en un mundo global.

Se puede decir que hoy, en esta intención de rescate de lo humano individual y colectivo, existe una preocupación mundial por la violencia como fenómeno complejo y desestabilizante de la sociedad y, para enfrentarlo y transformarlo en el sentido de la convivencia ciudadana global, se hace necesario conocerlo más de cerca, analizar sus componentes, reconocer los compromisos institucionales, estatales y personales frente a su dinámica y sus formas de aparición.

Uno de los escenarios concretos en que la Violencia se presenta es el trabajo en tanto que obliga al encuentro de personas bajo condiciones y fines determinados que enmarcan la calidad del relacionamiento que se da. Mucho se conoce ya de los efectos a la salud de la persona trabajadora y de los ambientes de trabajo por el encuentro físico, emocional, cultural y técnico que caracteriza al trabajo y surge en la discusión internacional también, el interés de incluir la violencia como parte de la realidad de la relación salud – trabajo.

Para la OIT, la violencia en el trabajo es entendida como “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante la 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. Se entiende por «consecuencia directa» un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable”¹.

En el mundo, los riesgos ocupacionales ocasionan 270 millones de accidentes y según la OIT (2003) cada año hay dos millones de muertes en el trabajo. Anualmente se presentan 160 millones de enfermedades profesionales no mortales, de las cuales el **10% son enfermedades mentales** ocasionadas por factores de riesgo ocupacionales de tipo psicosocial entre los que empieza a considerarse la violencia en el trabajo (acoso moral, hostigamiento, aislamiento, amedrentamiento y acoso sexual OIT. 2003).

El estudio descriptivo del accidente de trabajo fatal realizado por el Ministerio de la Protección Social en el 2002 reveló que durante los años 1999-2000 se presentaron 1426 muertes en el trabajo en Colombia, de los cuales el 68.7 % se deben a accidentes de trabajo relacionadas con la violencia; eventos que significaron para la población laboral del país 48.000 años de vida potencialmente perdida.

En cuanto a las formas de la violencia se conoce que el acoso, la amenaza y la agresión son categorías que encierran una amplia variedad de formas y para el contexto laboral colombiano aún no son claras, a pesar de que estén teniendo lugar importante en los ambientes de trabajo.

¹ OIT. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirlas. Reunión de experto. Octubre 2003. Ginebra

Parte de esta baja definición o visualización de los eventos violentos, diferentes a la agresión física se debe en buena medida a los diferentes sentidos culturales alrededor del tema como lo son la misma concepción cultural de violencia y del trabajo; al reconocimiento que se tenga de interacción laboral, a la diferente valoración que las personas puedan tener de un acto violento y a la conciencia que se tenga de ser partícipe (con mayor o menor grado) en la construcción de ambientes hostiles del trabajo.

El área científica y social de la salud ocupacional debe enfrentar la violencia laboral como un evento que altera la salud de las personas en su esfera física, mental y social, exige a los profesionales y gestores de la Salud Ocupacional asumir un reto profesional e histórico, puesto que su proyección a los factores Psicosociales del trabajo ha estado fundada en la concepción de la fábrica, la normatividad sectorial y la previsión de circunstancias cimentadas en un conocimiento de situaciones cotidianas en lo relacionado al proceso de trabajo y a las relaciones laborales y se debe enfrentar ahora a reconocer la violencia, justo cuando el trabajo presenta muy significativas transformaciones y el mundo del trabajo se comporta distinto.

En Colombia, a pesar de los esfuerzos realizados por comprender la violencia y los avances teóricos y metodológicos, no se han caracterizado sus formas de presentación en el ambiente laboral, se desconoce la participación que los aspectos técnicos del trabajo (contenido y organización) y los aspectos subjetivos (individuales o colectivos) tienen en su aparición, por lo que se convierte en motivos centrales de la investigación social en general y de la salud ocupacional en particular.

Se hace, entonces, necesario encontrar la forma de reconocer variables sociales y subjetivas del fenómeno de la violencia en el trabajo, que amplíen la comprensión tanto de las formas de presentación y de la experiencia violenta en el marco laboral, como de las consecuencias y de los factores de riesgo existentes en el ámbito laboral como coadyuvantes de la violencia, definidos para este caso los de tipo psicosocial.

Los alcances de este estudio tienen relación con una comprensión general e inicial de un fenómeno social de impacto internacional en el mundo del trabajo, con un enfoque integrador de algunos constituyentes de la salud en su perspectiva social.

Considerar la violencia en el trabajo con enfoque de riesgo permite, de entrada, adoptar acciones para la prevención del fenómeno de manera más integradora de variables complejas como contexto – persona – consecuencias, a pesar de la amplia variabilidad que ofrece un fenómeno centrado en la interacción, pero con posibilidades de modificar el trabajo en una meta de construcción de ambientes laborales más sanos y seguros mediante el diseño de estrategias de promoción de la salud.

Referentes teóricos

El trabajo y la violencia laboral:

El contexto sociohistórico de la relación laboral ha sido definido por momentos mundiales principalmente, como lo fueron la Primera Guerra Mundial, la Gran Depresión, la Segunda Guerra Mundial. Eventos que han marcado la dinámica de relacionamiento humano y económico, a partir de los cuales se han establecido las metas sociales, los ajustes políticos y económicos, las prioridades industriales y el desarrollo del conocimiento, la ciencia y la técnica.

En torno a las relaciones del trabajo, las diferentes formas de organización de las sociedades derivados de estos eventos, también de sus intereses y sus formas de actuar, junto con los momentos coyunturales e históricos locales, dieron lugar a reconocimientos institucionales del trabajo: la seguridad social, la organización de los trabajadores, la conformación de los gremios, etc.

Se puede considerar que estos logros sociales han sido producto de la coexistencia de reglas relativamente estables, de recursos y de relaciones sociales que son establecidas dentro del ámbito institucional que, como se describe en la propuesta de Thompson (1993)² redimen para el espacio laboral, no sólo el encuentro humano y la interacción de sujetos, sino también la existencia de una naturaleza y estructura que predispone propósitos, recursos, relaciones jerárquicas y los códigos que enmarcan parte del comportamiento. Dicha estabilidad relativa, tanto en reglas como en expectativas, fueron posibles con la industrialización y la formalización de la relación laboral.

Entonces, en la dinámica del encuentro humano para la empresa individual y colectiva no se puede desconocer al trabajo como una macrocategoría que lo determina. En el paradigma de la fábrica, con temporalidad y espacialidad determinadas, la relación intersubjetiva mediada por formas simbólicas de comunicación y comportamientos ha sido estudiada ampliamente^{**}, entendiéndose que el carácter técnico del trabajo, es decir la forma como *se debe hacer*, los instrumentos y medios para su realización y los productos esperados, condicionan directamente la aparición de gran porción de dichas formas simbólicas y comportamientos. Los prevé en términos de competencias y necesidades, los programa a través de la organización del trabajo, los fuerza en el sentido de gestión de las metas de productividad. Lo anterior no quiere decir que el trabajo por sí mismo anule la capacidad creativa y la libertad de las personas; quiere decir que entre más domine el carácter técnico y estratégico en un proceso de trabajo, más condicionadas serán sus actuaciones y su comunicación (determinismo tecnológico).

Mucho de las luchas de los trabajadores se han involucrado en la democratización del trabajo, tanto en su aspecto humano como en su aspecto técnico, de manera que esta actividad no se deshumanice y no olvide que se ha creado para el desarrollo de las personas y de las sociedades y no exclusivamente para el enriquecimiento; entendiéndose que su práctica debe estar enmarcada en lineamientos de justicia y respeto a la dignidad humana.

² NOVICK M. La transformación de la organización del trabajo. Pág. 123 – 178. En: GALARZA, E. Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. Fondo de Cultura Económica. México. 2002.

^{**} Se invita a revisar los siguientes títulos: Ganne B, "Importancia y evolución de los sistemas industriales locales en Francia: economía política de una transformación.", En Sociología del Trabajo, Nueva época, Madrid, 1991. Arvanitis, R, "Redes de investigación e innovación: un breve recorrido conceptual" En: Revista latinoamericana de Estudios del Trabajo, Vol. 2 No, 3

Es claro que para estos días, la sociedad del pleno empleo se desvanece encontrando a los países y las regiones en diferentes estadios del desarrollo industrial, y en consecuencia, en diferentes estadios en la concertación sobre los mecanismos o instituciones que apaciguan las asimetrías determinadas por un sistema productivo³. Hoy, la vinculación al trabajo no se da exclusivamente por la vía de la relación laboral, respondiendo a la tendencia económica de competitividad y a la necesidad de afectar ciertos componentes entendidos hasta ahora como estructurales de la actividad productiva para conseguir la eficiencia que garantice la participación en el mercado mundial. Por lo tanto, también ha de afirmarse que hoy no se concerta las condiciones en que se trabaja.

La aparición de un paradigma societal sin fronteras, con diversificación étnica, cultural y económica con fuerza mundial, se enfrenta a la existencia de regiones que, a pesar de dedicar amplios períodos a la industrialización y a la búsqueda del bienestar por esta vía, posee altos índices de pobreza y precarización de la calidad de vida (Para Colombia la incidencia de la pobreza, es decir número de personas viviendo en condiciones de pobreza en relación al total de la población, es de 77.3% lo que nos ubica como un país verdaderamente pobre DANE. *Condiciones de pobreza y desigualdad. Encuesta Continua de Hogares. 2004*). Se encuentran grupos marginales del trabajo y población vulnerable vinculada al trabajo en condiciones precarias (En el mundo, 246 millones de niños y adolescentes entre 5 y 17 años trabajan. Tres cuartas partes de ellos, están atrapados en las peores formas de trabajo infantil. Veinte millones, entre 5 y 14 años, habitan en Latinoamérica y el Caribe. OIT 2002). Según cálculos realizados por el DANE con base en la Encuesta sobre Caracterización de la Población entre 5 y 17 años en Colombia realizada durante el año 2001, aproximadamente 1.587.219 menores laboran en la producción de bienes o servicios, los cuales representan el 14.6% de la población de menores de 18 años). Paralelamente, se presenta una amplia indiferencia a la construcción de ambientes de interacción favorable, sanos y seguros (en Latinoamérica se presentan 5 millones de accidentes ocupacionales cada año, 90.000 de ellos son fatales OIT 2003. En Colombia ocurrieron 1345 accidentes fatales entre los años 1999 – 2000. *Minprotección social 2002*).

Al frente de la liberación y desregulación de la relación laboral se encuentra un fenómeno reconocido sociológicamente como el **Terror del mercado**, entendido éste como *“la amenaza de despido o su implementación como modalidad típica de disciplinamiento de la fuerza laboral a partir de la redefinición de la subordinación del trabajador, en la que su pérdida de la capacidad de negociar lo lleva a una relativa completa indefensión al punto de aceptar peores condiciones de trabajo para no quedar desempleado”*⁴. Tal fenómeno condiciona fuertemente las decisiones y actuaciones de la persona que trabaja, generando así un componente de hostilidad en las relaciones de trabajo y en el ambiente laboral. Expone a los seres humanos a una presión o condición externa de su capacidad de respuestas y a su marco de actuación y facilita que la violencia entre sujetos sociales por competir para la supervivencia, en la mayoría de los casos, se encubra en la necesidad individual de vencer parámetros de evaluación como lo es la productividad, por ejemplo.

En un país como Colombia donde la tasa de desempleo está en 12.4%, (DANE Octubre 2004) el ejercicio de la flexibilización y el debilitamiento del contrato de trabajo se puede medir en una tasa de subempleo aproximada a, 32,6% que demuestra que el escaso empleo generado a nivel nacional fue jalonado por los trabajadores por cuenta propia, patronos o empleadores y trabajadores

³ CLACSO, El enfoque de las relaciones industriales y los estudios laborales, En: Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el Siglo XXI, <http://www.clacso.org/libros> [Consulta: Mayo 23 de 2004]

⁴ Citado por Urrea Giraldo, Fernando en: Un modelo de flexibilidad laboral bajo el terror del mercado. Los retos teóricos de los estudios del trabajo en el siglo XXI. CLACSO. 1999. Consultado en la red virtual [www.clacso.org] (junio12:2004)

familiares sin remuneración, es decir, las posiciones menos productivas; el terror del mercado es una categoría ineludible a la hora de analizar los factores que anteceden a la violencia laboral.

Epidemiología de la violencia en el trabajo

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de plantear la cuestión y es que el concepto de violencia en este ámbito debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar) y debe comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, incidentes éstos que se presentan como los más comunes. En la mayoría de las ocasiones, o no se les presta atención o se asumen como parte integrante del trabajo y, sin embargo, pueden tener importantes efectos sobre las personas que los sufren e incluso sobre el resto de trabajadores que son testigos. El problema radica en que, a diferencia de las agresiones físicas, el impacto de otros tipos de conductas violentas es difícil de determinar (a veces los efectos no son inmediatos sino a largo plazo, dependen también de las distintas percepciones sobre lo que se considera una conducta verbal abusiva o amenazante)⁵.

Una de las principales dificultades es la definición de lo que es una acción violenta relacionada con el lugar de trabajo. Los dos problemas básicos que se plantean se refieren, por una parte, a lo ya comentado sobre la amplitud del concepto de violencia y, por otra parte, a su relación con el trabajo. Que un acontecimiento de violencia se produzca en el lugar de trabajo no tiene porqué significar *necesariamente* que tal suceso sea un resultado directo de la propia actividad laboral. Habría que entender que tal evento se cause bajo la condición de la actividad laboral dependiente del empresario, o en otros lugares donde los trabajadores desarrollen su trabajo o se les requiera que estén presentes como condición del desempeño de su trabajo⁶.

En Estados Unidos, Rosenberg y Mercy consideran la violencia en el trabajo como “todos los casos de violencia interpersonal mortal o no, en los que una persona hace uso de la **fuerza física** o de otros medios con la intención de causar daños, lesiones o la muerte a otra persona”⁷. Mientras que, la Academia nacional de ciencias de este país, adoptó como *violencia*: “Comportamientos de individuos que amenazan, intentan infligir o infligen un **daño físico** a otros de forma intencionada”.

Por otra parte, derivado de un estudio efectuado por Northwestern National Life Insurance Company, quienes realizaron una encuesta nacional en trabajadores estadounidenses sobre el tema, dividieron los actos violentos en: **Acoso**: acto de crear un ambiente hostil mediante palabras, acciones o contactos físicos molestos que no tengan como consecuencia un daño físico, **Amenazas**: manifestaciones de la intención de causar un daño físico, y **Agresiones físicas** ataques violentos, con o sin uso de armas.

⁵ JÉSUS PEREZ BILBAO, CLOTILDE NOGAREDA CUIXART. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.

⁶ JÉSUS PEREZ BILBAO, CLOTILDE NOGAREDA CUIXART. Ibid.

⁷ ROSENBERG, MI, MERCY, JA. 1991. Assaultive violence. En *Violence in America: A Public Health Approach*, dirigido por MI Rosenberg y MA Fenley. Nueva York: Oxford Univ. Press.

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”⁸.

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

Violencia Tipo I 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: Ejercida por personas con cierta relación profesional. Principalmente usuario de servicios.

Violencia Tipo III: Ejercida por personas con implicación laboral directa o indirecta, actual o pasada.

En la presente investigación se asumió la violencia en el lugar de trabajo en un concepto amplio, que trasciende el uso de la fuerza física, que no necesariamente se centra en el daño corporal, incorporando el grupo de conductas susceptibles o proclives a la intimidación, el abuso o el acoso.

Magnitud y Tendencia del problema

Según informes de la Organización Internacional del trabajo^{9,10}, para el año 1998, - Francia, Argentina, Rumania, Canadá e Inglaterra registraron las tasas más elevadas de agresiones y acoso sexual en el lugar de trabajo, basado en el estudio mundial más amplio que se haya realizado hasta ahora sobre la violencia en el trabajo mediante una exploración multinacional que incluye más de 50 países de todas las regiones, coordinado por un grupo internacional de trabajo compuesto, entre otros, por representantes de United Nations International Crime and Justice Research Institute (UNICRI) . El cuestionario ICVS incluyó en 1996, por primera vez, referencias a la violencia en el lugar de trabajo. Sus resultados muestran una prevalencia para ataques que oscila entre el 1,9% para hombres y el 4.6 % para mujeres (dependiendo de las regiones) y para incidentes sexuales sufridos por mujeres, prevalencias de entre el 3% y el 7,5% de las mujeres trabajadoras. Para el mismo año (1996), reporta OIT que cerca de 6 millones de trabajadores fueron objeto de violencia física, tres millones de acoso sexual y cerca de 12 millones de intimidación y amedrentamiento (prevalencia de 8 %).

El informe de la OIT se centra en el análisis de las tendencias globales. Entre los resultados del estudio, el informe señala que:

⁸ MANAGEMENT, SCIENCE AND FINANCE. (MSF). Prevention of Violence At Work, and MSF Guide With Model Agreement and Violence At Work Questionnaire. En: MSF Health and Safety Information, N° 37. MSF Health and Safety Office. Herts, Reino Unido. 1993.

⁹ <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/1998/30.htm>

¹⁰ 1996 *International Crime (Victim) Survey*, encuesta del Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia.

- Los brotes de violencia "que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales".
- En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como los taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, los trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.
- Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista.
- Tanto los trabajadores como los empleadores reconocen cada vez más que las agresiones psicológicas son una forma grave de violencia. La violencia psicológica incluye el amedrentamiento de grupo o "mobbing", es decir, la intimidación y el hostigamiento psicológico colectivos.

Según los resultados de una encuesta en la Unión Europea, el 4% de la población trabajadora dice haber sido víctima de violencia física real por parte de personas ajenas a su lugar de trabajo¹¹. Muchos otros han sufrido amenazas e insultos u otras formas de agresión psicológica fuera del lugar de trabajo.

Entre 1980 y 1989, el homicidio fue la tercera causa más importante de muerte por lesiones en los lugares de trabajo norteamericanos, de acuerdo con los datos recogidos por el National Traumatic Occupational Facilities Surveillance System¹². Los homicidios representaron un 12 % de las muertes por lesiones en el lugar de trabajo durante ese período, sólo superadas las causas por vehículos de motor y maquinaria.

En 1993 la cifra aumentó hasta el 17%, lo que representa una tasa de 0,9 por cada 100.000 trabajadores, en este caso, por detrás sólo de las muertes provocadas por los vehículos¹³. En cuanto a las mujeres trabajadoras, fue la principal causa de muerte relacionada con el trabajo, aunque con una tasa (0,4 muertes por 100.000) inferior a la de los hombres (1,2 muertes por 100.000 trabajadores)¹⁴.

Con todo, esas muertes representan sólo un asomo al fenómeno. Por ejemplo, cerca de 22.400 trabajadores de Estados Unidos resultaron heridos de gravedad como consecuencia de agresiones no mortales sufridas en el lugar de trabajo, que les obligaron a faltar algunos días para recuperarse¹⁵. Si bien no se dispone de datos fiables y precisos, se estima que por cada caso de muerte se han producido miles —quizás cientos de miles— de casos de violencia en el lugar de trabajo.

¹¹ Tercera encuesta europea sobre las condiciones de trabajo 2000. Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 2000. Luxemburgo. 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

¹² National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH).1993a. *Alert: Request for Assistance in Preventing Homicide in the Workplace*. Cincinnati, Ohio.

¹³ Toscano, G, J Windau. 1994. The changing character of fatal work injuries. *Monthly Labor Review* 117(10): 17-28.

¹⁴ Castillo, DN, EL Jenkins. 1994. Industries and occupations at high risk for work-related homicide. *J Occup Med* 36: 125-132. Castillo, DN, EL Jenkins. 1994. Industries and occupations at high risk for work-related homicide. *J Occup Med* 36: 125-132.

¹⁵ Toscano, G, J Windau. *Ibid*.

Las Formas de la violencia laboral

En cuanto a las formas de la violencia se hace necesario aclarar los contenidos de los diferentes conceptos con los que se denomina indiscriminadamente a los actos violentos. Si bien desde una perspectiva social, estos conceptos no tienen una muy profunda diferencia, desde las disciplinas que estudian el comportamiento humano, como lo es la psicología, se hacen claras diferencias. Así, la **Agresión** tiene que ver con una “conducta o tendencia hostil o destructiva” (Morales y Olza, 1998), o con “cualquier secuencia de conducta, cuya respuesta de meta es el daño a la persona a la que se dirige” (Dollard y Cols., 1939), o también como “una forma de comportamiento físico o verbal que tiene la intención de lesionar a alguien” (Myers, 2000). La agresión, como se dijo en apartes anteriores, forma parte del repertorio humano del comportamiento; existe potencialmente en todos los sujetos y su puesta en práctica encierra siempre la intención de hacer daño (físico o moral), característica que se encuentra en común en las definiciones anteriores. El daño es su factor diferencial. Archer y Browne (1989) proponen las siguientes características de agresión:

- a. La existencia de la *intención* de causar daño. Este puede ser físico, en sentido estricto, o bien puede consistir en impedir el acceso a un recurso necesario, entre otras muchas posibilidades.
- b. Provocar un daño real, no un mero aviso o advertencia de que se va a provocar.
- c. La existencia de una alteración del estado emocional

Según esta definición, la agresión contendría el daño físico, la hostilidad y el acoso (psicológico o sexual). Estas características serían un todo coherente en la agresión, que se podrían encontrar por separado o en conjunto y aún así considerarse agresión. Con lo cual, ha de entenderse que la agresión es, de alguna manera, un sustrato de las manifestaciones violentas. Por lo que habría ciertas distancias con la clasificación de las formas entendidas como Acoso, Amenaza y Agresión. Se propone entender que si la agresión es un sustrato que se generaliza a todas las formas de violencia, quedarían la Amenaza y el Acoso como manifestaciones de ella, siendo el acoso una de las más elaboradas. La diferencia entre la agresión y la violencia radica en el alcance de las acciones; mientras la agresión alcanza el daño moral o físico, la violencia facilita el uso de la agresión para el logro de un beneficio individual o colectivo.

La agresión física produce el daño corporal visible y el instrumento puede ser la fuerza corporal o un arma, la agresión a través de la comunicación puede ser verbal o gestual, lo importante es que trasciende barreras éticas o de la intimidad y el acoso encierra el uso intencionado de elementos de la interacción para obtener beneficios directos, sean materiales o inmateriales.

Pudiera entenderse que en un ejercicio violento, es decir, programado para la consecución de beneficios, la manifestación de la agresión física descalifica al agresor ante los demás por la visibilidad de sus actos, mientras que el acoso, como forma inteligente de ejercer presión en dirección del beneficio, reduce los argumentos de la víctima y protege al agresor. Bajo esta comprensión pudiera también explicarse el carácter silenciado o pasivo de la violencia laboral.

Por otra parte, la agresión sexual puede ser utilizada tanto como agresión o como violencia, es decir, con la intención exclusiva de generar daño o con la intención de obtener un beneficio. Es claro que el acoso sexual puede tener implicaciones laborales en tanto que se utilice la presión con expresiones de carácter sexual, con fuerza corporal o sin ella para obtener beneficios en el trabajo, o lo contrario, que se utilicen los elementos del trabajo para obtener un beneficio sexual, como por ejemplo la posición jerárquica y la restricción en la disponibilidad de recursos (información por ejemplo). También esta forma tiene una alta probabilidad de ser silenciada

(coaccionada o autosilenciada) por los efectos directos sobre la estabilidad laboral y por la esfera privada de las personas implicadas (acosador y acosado) y la exposición al juicio público indeseable para toda persona.

En conclusión, el acoso es una forma evolucionada de agresión y puede contener agresiones de menor elaboración (daño físico y sexual).

Acoso Moral

Como antecedente principal de la valoración y documentación del acoso moral laboral se encuentra una publicación realizada en 1984 por el Comité Nacional Sueco de Seguridad y Salud Ocupacional de Estocolmo realizado por Leymann & Gustavsson. El científico Heinz Leymann de la Universidad de Umeå de Suecia ha liderado el reconocimiento del tema, su estudio y sistematización y basa el concepto de Mobbing o acoso moral sobre los estudios adelantados anteriormente en relación con el comportamiento que animales en condición gregaria, amedrentan a un animal solitario y en el estudio que relata conductas semejantes al comportamiento de niños reunidos en pequeñas pandillas ejerciendo un comportamiento destructivo contra un solo niño (Lorenz, 1971 y Heinemann, 1972 citados por Leymann)¹⁶.

El Mobbing o Acoso Moral (AM) es definido como “comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o unos pocos individuos, principalmente contra una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (definición estadística: al menos una vez a la semana) y a lo largo de un prolongado período (definición estadística: al menos durante seis meses)”¹⁷.

En esta definición por "comportamiento irracional" se entiende el comportamiento que una persona razonable, teniendo en cuenta todas las circunstancias, consideraría que discrimina, humilla, debilita o amenaza. El "comportamiento" incluye las acciones de personas o de un grupo, para el concepto de interés, un sistema de trabajo puede utilizarse como medio para discriminar, humillar, debilitar o amenazar, entendiendo esto como "riesgo para la salud y la seguridad" en tanto incluye el riesgo para la salud mental o física del trabajador.

El acoso moral suele constituir un mal uso o un abuso de autoridad, cuyas víctimas pueden tener dificultades para defenderse. Además puede implicar ataques verbales y físicos, así como acciones más sutiles, como la denigración del trabajo de un compañero o el aislamiento social.¹⁸

El medio predominante para el AM es la comunicación entendida como destructiva, descalificante y excluyente que multiplica el efecto estigmatizador en el ejercicio de la asimetría en una relación. Ha de entenderse que, la existencia de asimetrías en la relación entre hostigador y hostigado no se debe restringir a propia de la relación laboral entre empleador – empleado. Debe entenderse, más bien, que, una vez instaurado el conflicto original sin resolución o atención, las conductas de acoso delinean un marco en el cual la persona maltratada no se encuentra totalmente libre para ejercer una defensa efectiva y tiene que ver

¹⁵ LEYMANN Heinz científico sueco que adelantó estudios sobre el acoso moral en el trabajo presenta publicaciones desde 1984 hasta 1996 sobre el tema desde diferentes aspectos: Desde el enfoque clínico de la psicología y la psiquiatría, desde el enfoque epidemiológico, desde la psicología organizativa, desde a, la administración, etc.

¹⁶ *Ibidem*, Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/ moral (Mobbing) en el trabajo. European Journal of Work and Organizational Psychology. 1996. p 165 – 186.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO. FACTS 23. Acoso moral en el trabajo.

con el control que el acosador ejerce sobre los recursos que la víctima desea o necesita¹⁹. Lo anterior no niega que al examinar la relación laboral, ésta sea la más proclive al ejercicio del acoso por razones de su naturaleza descritas en apartes anteriores.

En conclusión parcial, el conflicto pudiera tener la resolución en los mismos elementos del trabajo. Por el contrario, el AM ofrece dificultades para materializarlo y la negación o la sensación de desigualdad por parte de la persona hostigada hace que su socialización o evidencia se aplacen.

Debe llamarse la atención sobre las consecuencias primarias y secundarias del acoso puesto que estas tienen que ver con la restricción de derechos civiles en el trabajo, principalmente de la participación puesto que se da la descalificación, el aislamiento y la restricción de la comunicación, como estrategia. Si estas consecuencias llegan a su caso extremo de abandono del trabajo o exclusión de éste, estaría afectando el ejercicio del derecho al trabajo; derecho reconocido como fundamental en la Constitución Política Colombiana.

Existen muchos aspectos del trabajo que inciden en la presentación y permanencia de conflictos como lo son por ejemplo:

La ausencia de claridad del rol: Es decir, que una persona trabajadora no tenga bien definidas las funciones a las cuales debe dedicar parte importante de su tiempo

La no previsibilidad: O la falta de previsión y planeación del trabajo, que hace que sucedan constantemente una cantidad importante de contingentes técnicos, administrativos o comunicativos.

La deficiente gestión de conflictos: Puede ser porque ante el evento la dirección o quienes sean encargados de atender estas dificultades tomen parte activa en la dinámica grupal o que se de un trato negligente ante él, lo que también autoriza para que el conflicto siga creciendo y focalizándose en las personas²⁰.

Etapas del Acoso Moral

Conflicto inicial. Los desacuerdos en el trabajo pueden darse por diferencia de criterio profesional, por diferencias de expectativas frente al trabajo que se realiza, o por cambios en la organización, que exigen el establecimiento de adaptaciones o de nuevas relaciones como cuando se incorpora una nueva persona al trabajo²¹.

El estadio clínico que se describe es el de *Autoafirmación*, en el que la víctima está convencida de tener la razón en su actuar o en sus comentarios. En este estadio la persona puede experimentar ansiedad, alteraciones leves alimentarias, posibles trastornos del sueño, y otras osteomusculares de menor gravedad.

Estigmatización son manifiestas las conductas hostiles sobre la persona acosada con regularidad definida y duraderas en el tiempo que logran “marcar a la víctima” ante los demás. La persona acosada puede empezar a dudar de su criterio y acciones, cuestiona el conflicto, desconoce lo que está sucediendo y empieza a desarrollar falsas explicaciones para sí mismo y

¹⁹ BARÓN DUQUE, M citado por Franco Silvia en: Factores organizacionales que promueven y/o facilitan la aparición del fenómeno de hostigamiento psicológico en el trabajo. Universidad Católica del Uruguay. 2003.

²⁰ LEYMANN, H. *Ibid.*

²¹ ROMERA ROMERO, José. Instituto regional de seguridad y salud en el trabajo. Comunidad de Madrid. Acoso Psicológico Laboral – Guía. 2003.

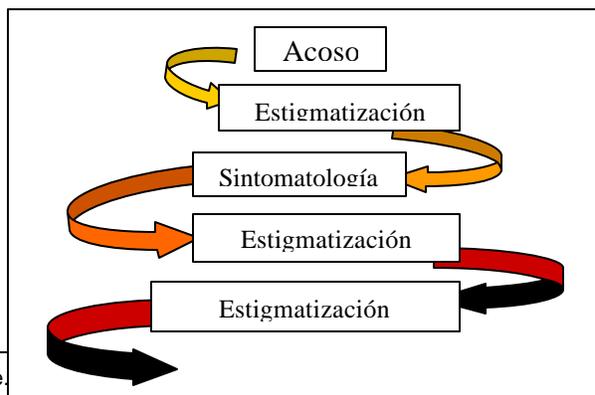
para los demás. Lo que más caracteriza su comportamiento y su sentir es el *desconcierto*. Se presenta pérdida de la seguridad y caída de la autovaloración.

Intervención: Existe como consecuencia de la estigmatización. En este estadio se refuerza la interferencia que el estado emocional y cognitivo del acosado ejerce sobre su desempeño laboral y familiar debido al reconocimiento del problema de in-comunicación. Las autoridades encargadas del ambiente laboral sojuzgan a la persona acosada tanto por los planteamientos externos de pares o de superiores jerárquicos que responden al ejercicio de estigmatización del acosador, como por las evidencias de deterioro consecuente en el desempeño. Igualmente sucede con los servicios médicos que valoran los signos presentes y atribuyen inadecuadamente las dificultades de salud a las características físicas y mentales de la persona acosada.

En cuanto al desempeño y a su salud pueden presentarse los siguientes signos en orden de severidad:

- Valoración de las funciones como dificultosas, tediosas e ingratas
- Sentimiento de desmotivación hacia su trabajo por lo anterior
- Bajo rendimiento
- Euforia contradictoria para hacer el trabajo, dedicando más horas al trabajo
- Disminución de la concentración y la efectividad en cada tarea
- Alteración de la memoria
- Irascibilidad
- Agresividad
- Problemas familiares
- Aparición de insomnio moderado
- Signos de fatiga

Este ciclo de retroalimentación negativa es propuesto como el “**espiral del mobbing**”²²



²² Romera Romero, José.

Figura 1. Espiral del mobbing

Marginación o Expulsión*: Forma parte de la resolución o etapa final que en la medida en que las condiciones de trabajo y el conflicto como tal no es resuelto, la persona acosada cursa en una dirección de bajas permanentes por salud, retiro del trabajo aparentemente voluntario o por despido por bajo rendimiento.

En esta etapa clínicamente sucede una estabilización crónica del cuadro que incluye síntomas de depresión, psicósomáticos y de estrés postraumático. En la estigmatización médica puede llegar a diagnosticar personalidad paranoica, maníaco depresión o alteración del carácter.

Los Factores de Riesgo Psicosocial y su relación con la violencia laboral

El comité técnico conformado por OMS- OIT²³ define los factores psicosociales como:

Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo.

En este conjunto de interacciones puede ubicarse gran variedad de factores que construyen la complejidad del ambiente de trabajo, sin embargo se hace necesario especificar por sus características los que verdaderamente son de éste orden. Por ejemplo, cuando dicho Comité Técnico menciona los factores del medio ambiente físico se refiere principalmente a factores de naturaleza física (ruido, calor, vibraciones, agentes químicos, herramientas peligrosas, entre otras) más por su capacidad perturbadora y el potencial que posee de generar alto nivel de estrés en los trabajadores que por su naturaleza.

Incluye en la lista estricta de factores psicosociales los siguientes:

Factores propios de la tarea: que se entienden en la sobrecarga o subcarga de trabajo, el trabajo repetitivo, monótono, las exigencias cognitivas, emocionales, de comunicación, etc.

La organización del tiempo de trabajo: el tiempo de trabajo y la jornada condicionan la interacción de las personas trabajadoras, dentro y fuera de la organización. Casi que establece la forma de vida y de relacionamiento entre las personas.

Modalidades de gestión y de funcionamiento de la empresa: La definición de funciones, los conflictos de competencia, la participación en la toma de decisiones, las posibilidades de relación en el medio laboral, el reconocimiento y la remuneración.

* El término expulsión se encuentra en la bibliografía que en que se está refiriendo los trabajos de Heinz Leymann y el término Marginación, que en su curso avanzado está la expulsión es utilizado por José Romera del Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo de Madrid

²³ Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra. 1984. p.3

La necesidad de que la empresa, la organización laboral o como se quiera llamar al encuentro humano para la producción, revise los factores psicosociales y sus efectos, surge de la comprensión de que la actividad laboral es una creación artificial, no natural, que requiere de un diseño de funcionamiento y una responsabilidad sobre la integridad y dignidad de las personas que en tal empeño productivo participan. Se debe entender que en un ejercicio de equidad, la generación de la actividad productiva no es espontánea, aunque sea necesaria, y responde a expectativas de desarrollo y productividad económica individual que hace uso de capacidades individuales y colectivas que es necesario reconocer, promover y fortalecer a través de un trabajo digno y valorativo de las diferentes subjetividades, no a manera de compensación sino a manera de reconocimiento.

La empresa debe asumir la responsabilidad de proveer un trabajo que establezca los parámetros para conducir la interacción de manera que no anule la autonomía, la identidad, la individualidad ni las expectativas de desarrollo; en últimas, que permita un verdadero desarrollo de las personas y no sólo del trabajo.

Los factores psicosociales tienen que ser considerados al momento de valorar y hacer seguimiento a la violencia en el trabajo, puesto que son el conjunto de elementos que de la actividad productiva más fuerza de condicionamiento ejerce en la tensión persona - interacción – actividad laboral y productiva. Los otros elementos técnicos influyen también en la salud, pero quizá en sí mismos no predisponen el encuentro humano para una actividad laboral o de trabajo. Son factores decisivos de las exigencias mentales, de la adaptabilidad a una cultura organizacional específica, de la realización o proyección individual y dentro de un grupo de trabajo y de las expectativas de desarrollo humano a través del trabajo en general.

En la actualidad se cuenta principalmente con dos modelos para la valoración de la influencia positiva o negativa de los factores psicosociales del trabajo:

Modelo Demanda – Control

Evalúa el trabajo de acuerdo con el equilibrio que existe entre las demandas y los elementos disponibles para responder a ellas, es decir *los controles*. En esta teoría, el control del trabajo es un aspecto positivo y su ausencia una condición negativa o factor de riesgo.

Dos son las situaciones específicas del trabajo que aportan control sobre el contenido de la tarea:

- a. Las oportunidades que ofrece el trabajo para desarrollar las habilidades propias. En este aspecto se hace referencia tanto a que la persona tenga las capacidades de hacer el trabajo asignado, se dedique a las actividades para las que esté preparado y a las que más le gusta hacer.
- b. La influencia, autonomía y capacidad de decisión sobre las tareas propias y las de la dependencia a las que pertenece.

De estos se deriva el control del tiempo de trabajo, el ritmo, la influencia en él y el sentido del trabajo para sí y para el proceso productivo.

Con base en estos elementos, el modelo propone que el trabajo se clasifique en cuatro grandes grupos en función de las demandas y los controles que lo caracterizan. Estos cuatro grupos son:

Trabajos u ocupaciones activas: Aquellos que ofrecen altas demandas y a su vez altos controles. Según la teoría, estos trabajos conducen a una mayor oportunidad de aprendizaje y la adquisición de mayores elementos de afrontamiento y participación social.

Trabajos u ocupaciones pasivas: Se agrupan aquí, trabajos que poseen bajas demandas y bajos controles. Este trabajo explora poco las habilidades de la persona y condiciona su comportamiento en la mayoría de los casos.

Trabajos u ocupaciones de baja tensión: Se trata de trabajos que exijan baja demanda y ofrecen alto control.

Trabajos con alta tensión: Presentan alta demanda y bajo control, siendo ésta la situación más desfavorable para la salud.

El apoyo social en el trabajo es un factor determinante para aumentar o disminuir el riesgo para la salud que genera el trabajo, donde situaciones de poco apoyo social, como lo puede ser un trabajo solitario o aislado, incrementa la tensión y se asume que el trabajo cooperativo con repartición equilibrada de tareas y responsabilidades sería un regulador importante de la alta tensión.

Modelo Esfuerzo – Recompensa

Este modelo revisa la presencia objetiva de la valoración del trabajo en términos de compensación o recompensa. Sustenta que una condición saludable es posible encontrarla en un ambiente que retroalimenta positiva y objetivamente un esfuerzo realizado. El propósito de que esta compensación sea objetiva no necesariamente se refiere a recompensas de tipo material y económica. Se refiere a que éstas estén establecidas, se traduzcan en hechos concretos en la vida cotidiana del trabajo y sean una experiencia positiva del acto de trabajar.

Si bien estos elementos han servido para interpretar e intervenir el estrés laboral, pueden dar cuenta también de los elementos que la organización del trabajo ofrece para la participación activa en él, la transparencia en las relaciones y las posibilidades de resolución de conflictos, por lo tanto, pueden ayudar a comprender las probabilidades de aparición de la violencia laboral, entendiendo que la documentación mundial existente ubica a la falta de claridad de rol, a la no previsibilidad o dificultades de planeación y a la deficiente resolución de conflictos como factores del trabajo que condicionan la aparición de la violencia.

Metodología del estudio

Tipo de estudio

Se realizó un estudio Transversal de tipo Descriptivo para estimar la prevalencia de violencia laboral en cada sector. El estudio se realizó en dos fases: 1. Selección y validación de los instrumentos y 2. Estudio de prevalencia de acoso

Fase 1. Selección y validación de instrumentos

Validación de instrumentos

Pruebas seleccionadas para el Estudio Violencia en el Trabajo

Factores de Riesgo Psicosociales del trabajo: Es objeto de importancia de este estudio, además de la evaluación objetiva, la valoración subjetiva de Factores de Riesgo psicosocial relacionados con la esfera del trabajo. Para tal efecto se seleccionó el instrumento ISTAS – 21 *Cuestionario De Evaluación De Riesgos Psicosociales* (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, 2003). Adaptado del Cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSQ, 2000. Este instrumento está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. Tales dimensiones psicosociales son: Exigencias psicológicas (cuantitativas, cognitivas, emocionales, sensoriales), Trabajo activo y desarrollo de habilidades (influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo), Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad del rol, calidad de liderazgo, entre otras) y Compensación (Inseguridad en el trabajo, estima).

Acoso Psicológico o Mobbing en el trabajo: En razón de la creciente preocupación internacional sobre el acoso moral o terrorización psicosocial en el ámbito laboral, se acogió el instrumento LIPT – 45 de Heinz Leymann (Universidad de Umeå, Suecia, 1980) denominado *Leymann Inventory Psychosocial Terrorization* de 45 ítems con escala Likert de 5 puntos y criterio epidemiológico de temporalidad o intensidad; con adaptaciones a varios idiomas y estudios en población laboral en varios países.

Determinantes subjetivos y personales de la Violencia: Entendiendo la Violencia como una expresión puramente humana como resultante del comportamiento de Agresión en los seres humanos y a ésta como una “conducta o tendencia hostil o destructiva” (Morales y Olza, 1998), o como “cualquier secuencia de conducta, cuya respuesta de meta es el daño a la persona a la que se dirige” (Dollard y Cols., 1939), o también como “una forma de comportamiento físico o verbal que tiene la intención de lesionar a alguien” Archer y Browne (1989); este estudio avanza en explorar la participación del comportamiento humano en la existencia de la violencia en los ambientes de trabajo.

Se seleccionó un batería de pruebas con criterios psicométricos de validez y fiabilidad y baremación para Colombia, con aplicaciones en diversos estudios de tipo clínico y poblacional que permitieran evaluar conductas y comportamientos relacionados con la agresividad, la hostilidad, la agresión instrumental y emocional entre otras. Cabe aclarar que de los instrumentos originales se hizo una selección de ítems previa a la validación por juicio de

expertos y posterior a la misma, se eliminaron los ítems sugeridos por las pruebas estadísticas, con lo cual, el carácter clínico y diagnóstico de la prueba se anula, quedando su utilidad como descriptiva del fenómeno general y susceptible de utilizarlas con interés de tamización y no diagnóstica.

La batería de pruebas que exploran estas conductas son:

- a. A.Q. Cuestionario de Agresividad: Evalúa la justificación que de la agresión hacen las personas. Las subpruebas son: déficit en el autocontrol de la agresión física, percepción de la hostilidad externa, déficit en el autocontrol de la agresión verbal, desconfianza y no agresión. Cuenta con 19 preguntas.
- b. Escala de agresión directa e indirecta DIAS: Evalúa agresividad directa, agresividad indirecta y hostilidad. Cuenta con 8 preguntas.
- c. Cuestionario de expresión de la agresividad EXPAGG (antecedentes y consecuentes): Evalúa consecuentes emocionales de la agresión, atribución expresiva de la agresión, atribución antecedente de la agresión, justificación cognitiva de la agresión y descalificación pasiva de la agresión. Cuenta con 15 preguntas.
- d. Inventario para la evaluación de la ira estado e ira rasgo STAXI: Evalúa ira estado e ira rasgo, ira manifiesta, ira contenida, control de la ira y expresión total de la ira. Cuenta con 44 preguntas.
- e. Escala de Locus de control Interno y Externo de Rotter: Evalúa si los estilos atribucionales son internos o externos. Cuenta con 21 preguntas.
- f. Test de personalidad de Eysenck. Eysenck EPQ (Subprueba de Neuroticismo): Evalúa psicoticismo, neuroticismo, extroversión – introversión y deseabilidad social. Sólo se tomará el neuroticismo que es la reactividad negativa neurovegetativa, cognitiva y emocional. Cuenta con 18 preguntas.
- g. Test de ideas irracionales IBT: Sólo se tomarán las subpruebas: culpar a otros, normatividad, reacción a la frustración, irresponsabilidad y perfeccionismo. Cuenta con 51 preguntas.
- h. Cuestionario de personalidad BFQ: Se tomarán las subpruebas dominancia, cooperación/empatía, control de las emociones y control de los impulsos. Cuenta con 48 preguntas.

Para el proceso de validación, se tuvieron en cuenta las siguientes recomendaciones técnicas:

- a. Criterios de exclusión e inclusión de los sujetos en la muestra de trabajadores de los 4 sectores determinados para el estudio.
- b. Selección de una muestra de conductas psicosociales representativas del constructo central para la validación: Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo, con base en revisión de literatura internacional sobre el tema, discusión de expertos y selección de pruebas validadas para Colombia o para poblaciones de habla hispana que tuviesen relación con el tema.
- c. Especificaciones de formato: Se escogieron dos tipos de formato: dicotómico (presencia-ausencia) y escala Likert con 5 opciones.
- d. Planificación del análisis de los ítems: Se utilizaron los paquetes estadísticos Excel, SPSS versión 11.0, EPIDAT 3.0 y EPIINFO 2000

Para el proceso de validación de los instrumentos seleccionados se tomó una muestra aleatoria y representativa de los 4 subsectores estudiados, más no proporcional del número de trabajadores de cada sector: Finanzas (bancos), salud, transporte (carga y pasajeros) y vigilancia privada. La muestra estuvo constituida por un total de 524 trabajadores de los sectores mencionados.

Varios autores coinciden en señalar (Pineda, Torres, Batista) que para estudios de validación psicométrica se debe tomar una muestra de 6 a 10 individuos por cada ítem de la prueba. Dado que todas las pruebas evalúan atributos distintos, se optó por tomar la muestra con base en el instrumento con mayor número de ítems (BFQ 48 preguntas), lo que equivale a un **n=480** con una sobremuestra de $\pm 10\%$ por posibles pérdidas (n= 524).

Mediante un proceso de convocatoria pública (página Web de la Facultad Nacional de Salud Pública, carteles en distintas facultades y consulta a banco de hojas de vida de Centros de Investigación) se seleccionó un equipo de 10 encuestadores Psicólogo(a)s profesionales con experiencia comprobada en aplicación de instrumentos psicométricos y que hayan participado en proyectos de investigación a quienes se estandarizó en tres sesiones y se enriqueció la prueba con sus observaciones.

A todos los trabajadores encuestados se les informó sobre los objetivos del estudio y se controló el diligenciamiento total de cada formulario. En aquellos casos en los cuales los psicólogos evaluadores constataron algún déficit funcional (analfabetismo, problemas de comprensión semántica, etc.) se practicó la encuesta en forma de entrevista. El proceso tardó 35 días en completarse y el promedio de tiempo de aplicación de cada encuesta estuvo entre 1-3 horas de duración que dependió del nivel de formación del encuestado (salud: 1 hora en promedio, transporte: hasta 3 horas).

Análisis de la información del proceso de validación

Los datos fueron procesados en el programa de estadística SPSS versión, 10. Se revisó y depuró la base de datos con el fin de controlar la calidad de los datos para el análisis. Para cada instrumento se realizó un análisis factorial (AF) exploratorio con el método de los componentes principales; para verificar que el AF fuera aplicable a la estructura de los datos se calculó el índice de Kaiser, Meyer, Olkin (KMO), el cual se esperaba fuera mayor que 0.70. Para determinar el número de factores se utilizó el criterio del valor propio >1 (criterio de Kaiser).

En el AF realizado a cada instrumento se establecieron criterios de inclusión de las variables con el objetivo de encontrar una estructura más estable. Estos criterios fueron: selección y eliminación de ítem con cargas similares en dos o más factores; de existir ítem compartidos en uno o dos factores sólo se aceptaba el ítem si la diferencia de carga era mayor de 0.20; también se eliminaron los ítem que cargando para un solo factor, su carga fuera inferior a 0.60. Para la interpretación de los factores se realizó una rotación ortogonal de tipo VARIMAX. Se analizaron cada una de las pruebas por separado para analizar sus características psicométricas válidas y la agrupación conceptual de cada uno de los factores. Por último, se eliminaron ítems que a juicio de expertos, no tenían un importante valor conceptual concordante con el enfoque teórico del estudio.

Se analizó la consistencia interna para el instrumento total y por factor o dominio utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Se analizó la consistencia interna para cada dominio si se eliminaba alguno de los ítems. Ítems que tuvieran información redundante y que no variaran significativamente el coeficiente alfa de Cronbach fueron eliminados con el fin de reducir el instrumento.

Finalmente, se calcularon las puntuaciones medias con sus respectivas desviaciones estándar, así como los percentiles para tener los valores de referencia, se establecieron puntos de corte

para esta población utilizando como criterio la desviación estándar; en este caso se consideraban afectados o en riesgo aquellos trabajadores que se alejaban una desviación estándar de la media.

Fase 2. Estudio de prevalencia de violencia laboral y sus factores de riesgo determinantes

Población, muestra y muestreo

Se adelantó la investigación en los sectores de Vigilancia Privada, Transporte de carga y de pasajeros a nivel urbano e intermunicipal, Salud y Finanzas, de acuerdo con las orientaciones dadas por el Ministerio con base en los resultados de estudios anteriores que permiten reconocer al sector Servicios como los de mayor mortalidad en el trabajo por causas violentas.

Se conformó una muestra representativa y aleatoria de trabajadores de los 4 subsectores estudiados de **1920** trabajadores en total para el país, con una igual proporción de las cuatro ciudades principales, Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla.

Para el cálculo de la muestra se utilizó el siguiente procedimiento:

- Reconocimiento de la población ocupada a la fecha 2004-I discriminada por sectores y ciudades
- Adquisición de Base de datos de empresas aportantes a las cajas de compensación familiar en las cuatro ciudades suministrada por el SENA
- Cálculo del tamaño muestral con base en el procedimiento del programa Statcal (Epiinfo 2004) para la estimación de una prevalencia.
- Se tuvo en cuenta un Error del 2,5%
- La Prevalencia esperada fue de 7.5%
- Se hizo el calculo de la muestra por sectores siendo el sector con mayor población transporte y el de menor vigilancia. El cálculo de la muestra por sector dio 426 con un nivel de confianza del 95%, el equipo de investigación decidió aumentar este tamaño a 480 previendo los problemas de recolección que se pudieran presentar y para corregir posibles errores.

Para cada ciudad se dispuso de un listado de empresas de cada sector que cumpliera con los criterios de poseer personería jurídica y estar conformada por una fuerza laboral de 20 trabajadores o más. De este listado por ciudad, se seleccionaron aleatoriamente 10 empresas de cada subsector y se aplicó el formulario validado a una submuestra de 10-12 trabajadores por empresa.

Recolección de la información

Una vez validado el conjunto de instrumentos con los que se medirían las diferentes categorías que conformaron el problema de investigación, se sometió el proyecto a una Reunión de Discusión Pública con representantes de los diferentes espacios de participación del Sistema General de Riesgos Profesionales realizada en la ciudad de Bogotá en las oficinas de Ministerio de la Protección Social, de donde surgieron algunos ajustes. Posteriormente, se construyó el instrumento definitivo.

En cada ciudad se nombró un coordinador de trabajo de campo con experiencia en recolección de información e investigación. Los coordinadores establecieron contacto telefónico y personal con las empresas escogidas bajo el procedimiento descrito, se explicó la intención del estudio y la metodología utilizada. Se entregó consentimiento informado de la participación en la investigación al representante de la empresa que fue firmado sin dificultades.

Se utilizaron dos criterios para la aleatorización de trabajadores:

- a. 10-12 trabajadores seleccionados al azar del listado de la empresa por el encuestador o quienes hicieran el contacto inicial con el empresario.
- b. Todos los trabajadores que estuviesen laborando en cualquier turno, sin previo aviso a la empresa. Este criterio se utilizó cuando el grupo no superaba los 12-15 trabajadores por turno.

Método de análisis de la información

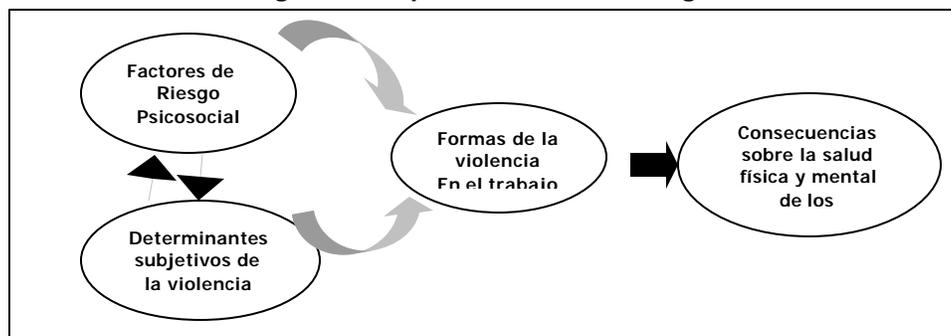
Se realizó el análisis descriptivo por sector, presentando las distribuciones porcentuales (variables cualitativas) o medias y desviaciones estándar (variables cuantitativas) frente a las características demográficas y las condiciones de trabajo tales como jornada laboral, relación laboral, satisfacción laboral, etc. En cuanto a los factores de riesgo psicosocial se describió la prevalencia de la exposición a Exigencias psicológicas (cuantitativas, cognitivas, emocionales, sensoriales), Trabajo activo y desarrollo de habilidades (influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo de trabajo, sentido del trabajo), Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo (previsibilidad, claridad del rol, calidad de liderazgo, entre otras) y Compensación (Inseguridad en el trabajo, estima).

Igualmente, se describió la prevalencia de factores o determinantes subjetivos de la violencia tales como agresividad directa e indirecta, irascibilidad, actitudes justificativas de la agresión, antecedentes y consecuentes emocionales de la agresión y rasgos de personalidad como factor de riesgo para agresión: liderazgo, control emocional y ansiedad, y la prevalencia de las condiciones de salud física y mental tales como depresión, ansiedad, colon irritable, enfermedad acidopéptica, entre otras.

Se exploró la asociación de los factores de riesgo psicosocial y acoso utilizando la prueba Chi cuadrado de independencia. Se calculó la razón de disparidad cruda y ajustada por edad y sexo mediante regresión logística. Se calcularon los intervalos de confianza del 95% y se consideró un resultado estadísticamente significativo si el valor p fuera menor que 0.05 (control del error tipo I). De igual forma se exploró la asociación entre la presencia o no de acoso y las consecuencias sobre la salud física y mental de los trabajadores.

Las asociaciones exploradas se pueden visualizar en el siguiente esquema:

Figura 2 Esquema de la Metodología del



INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los siguientes son los resultados generales de las formas de la violencia encontradas en los subsectores de Vigilancia privada, Transporte, Salud y Finanzas.

Al comparar los resultados del estudio en Colombia con los del Estudio realizado en Europa en el año 2000, se puede observar como la violencia física y sexual en el ambiente laboral presentan prevalencias similares, diferente a lo que pasa con el acoso, que duplica la prevalencia de Europa, siendo en Colombia el sector con la prevalencia mas baja el financiero y mas alta Transporte

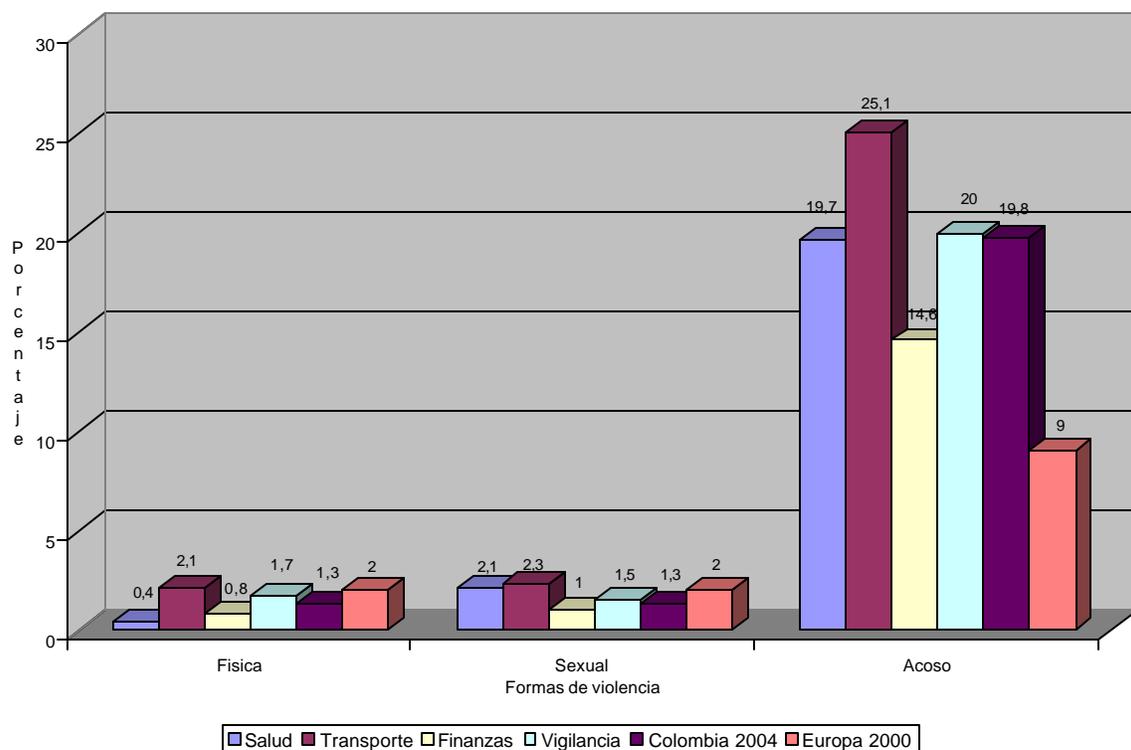


Figura 3. Comparación de prevalencias de las forma de violencia entre Europa año 2000 y Colombia en 4 subsectores de la economía. 2004.

Agresión Física

Frente a la pregunta si ha sufrido agresión física en los últimos 6 meses, sólo el 1,3% (24 personas) respondió afirmativamente. Las formas de esta agresión fueron golpes, lesión con arma blanca y atraco. Los trabajadores agredidos se encuentran principalmente concentrados en los sectores de transporte y vigilancia y la mayoría fueron hombres (16).

El tipo de elemento más usado para agredir fue la fuerza corporal y las armas de fuego. Las partes del cuerpo más afectadas en su orden fueron tronco y cabeza.

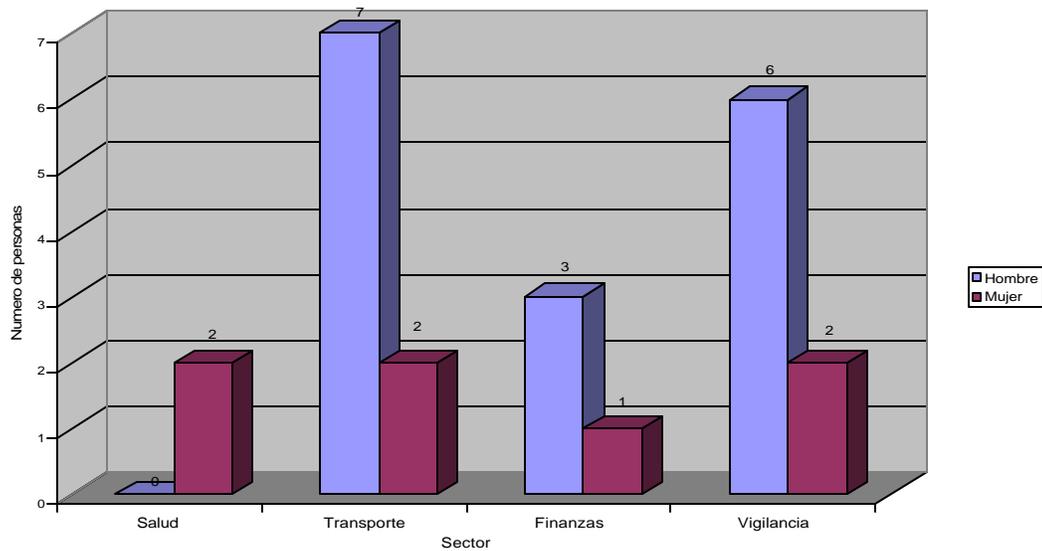


Figura 4. Distribución del número de personas que fueron víctimas de agresión física por género y sector. Colombia 2004.

En los sectores de finanzas y vigilancia, los agresores físicos más frecuentes no tenían una relación laboral con la persona agredida puesto que fueron los usuarios o personas ajenas a la organización (violencia tipo I y II), a diferencia del sector transporte donde el principal agresor fue el compañero de trabajo.

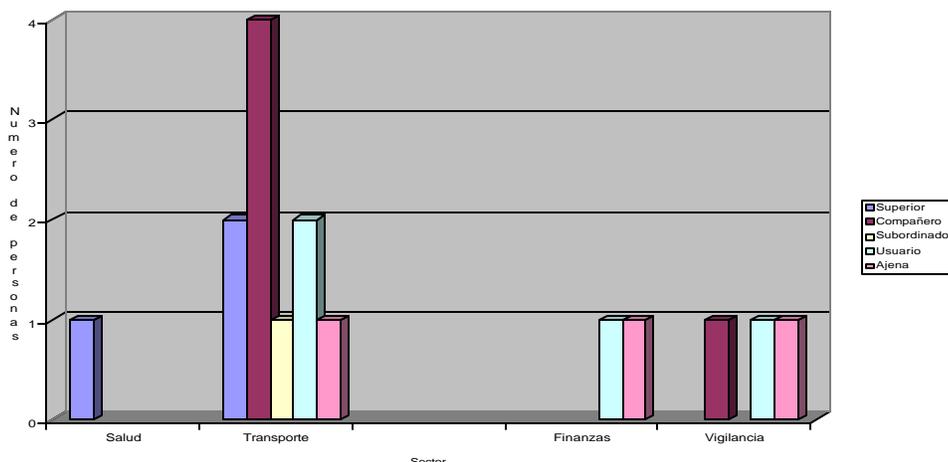


Figura 5. Distribución del número de agresores según la relación con el agredido por sector. Colombia 2004.

Con respecto a las personas agredidas se puede decir que el mayor número de casos se encontró en personas de 30 a 39 años de los sectores de transporte y vigilancia, y con nivel de formación entre bachiller y profesional.

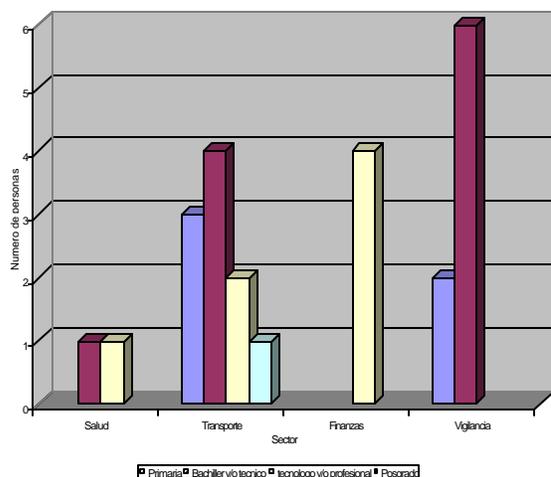


Figura 6. Distribución del número de casos de agresión física por nivel de escolaridad y sector

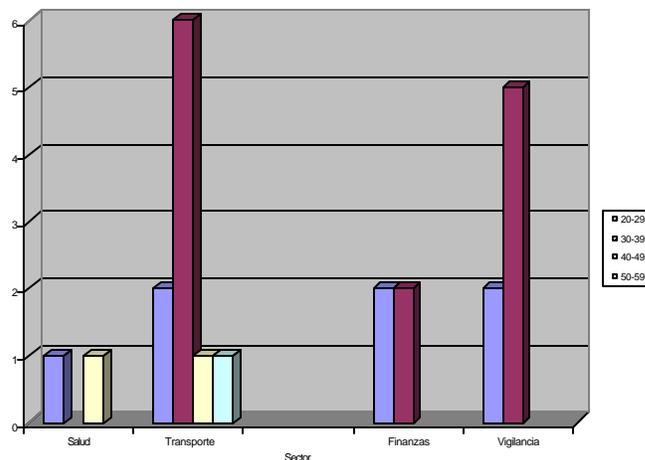


Figura 7. Distribución del número de casos por edad y sector

Agresión Verbal

A la pregunta ha sufrido agresiones verbales en los últimos 6 meses 246 personas (12,8%) respondieron que si. Las agresiones más frecuentes fueron llamados fuertes de atención, críticas sobre el trabajo y palabras humillantes. Los trabajadores agredidos mostraron menos concentración en finanzas (18,2%), y en los demás sectores se distribuyeron de forma similar, entre el 25% y el 28%. La distribución de la agresión verbal con respecto al género fue dada en proporciones casi iguales; 51% en mujeres y 49% en hombres.

Los trabajadores manifestaron recibir las agresiones verbales principalmente por parte del jefe (40%), seguido de los compañeros de trabajo (22%) y usuarios (21%), lo que da cuenta que la violencia tipo III (con relación laboral) es de aproximadamente el doble de los otros dos tipos de violencia según. Llama la atención que, en el sector salud, los trabajadores fueron agredidos verbalmente usando principalmente armas de fuego para intimidarlos, la mayoría de las personas coincidieron en afirmar que lo mas afectado era la parte emocional.

Amenaza

Del total de las personas encuestadas, el 3,6% (69 trabajadores) respondieron que han sufrido amenaza en los últimos seis meses, presentado mayor proporción en los sectores salud y finanzas (20 y 19 trabajadores respectivamente). Respecto al género, las mujeres fueron las más afectadas (59,4%), el agresor más frecuente fue el jefe, seguido por el usuario y la forma de amenazar mas frecuente la verbal. Llama la atención que se presentaron dos casos de amenaza sexual, uno en finanzas y otro en transporte siendo el elemento con que se ejerció esta actitud violenta la fuerza corporal. Los trabajadores manifestaron que lo que más se afecto fue el aspecto emocional.

De las personas que sufrieron algún tipo de agresión (física, verbal o amenaza) al 16.9% (39 personas) le quedaron secuelas entre las que se encuentran principalmente trastornos emocionales e inseguridad.

Agresión sexual

El acoso sexual se presentó en el 1,7% de los trabajadores (33 personas), de los cuáles 11 pertenecen al subsector transporte y 10 a salud. Los otros 12 casos restantes están distribuidos en los otros dos sectores. De las personas acosadas 20 fueron hombres y 13 mujeres. Este acoso sexual responde al tipo de violencia III (implícita la relación laboral) dado que para 9 personas el acosador era el jefe y para 8 fue un compañero de trabajo.

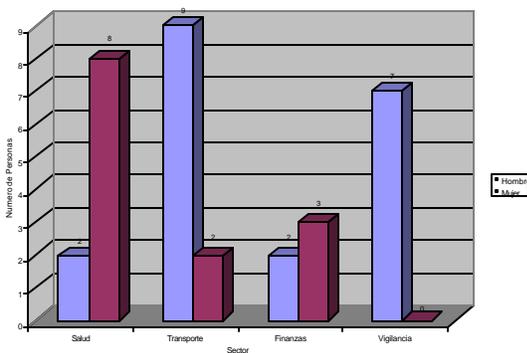


Figura 8 Distribución de los casos de agresión sexual por género y sector

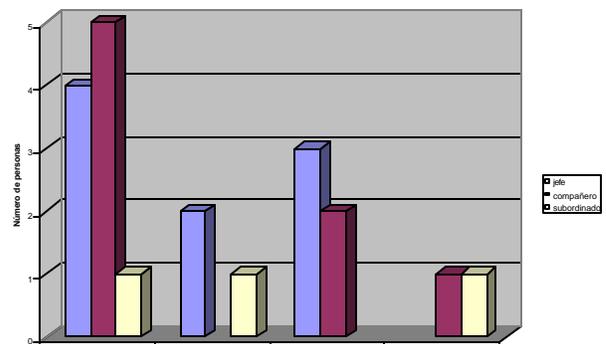


Figura 9. Distribución de los casos de agresión sexual según el agresor

Los trabajadores que fueron víctimas de violencia sexual se concentraron en diferentes cargos de acuerdo con el sector; en transporte y vigilancia predominaron los cargos de conductor y vigilante respectivamente y en salud y finanzas los cargos en los que hay contacto con el público. Con respecto a la edad, 11 de las personas que fueron agredidas sexualmente tenían entre 20 y 29 años.

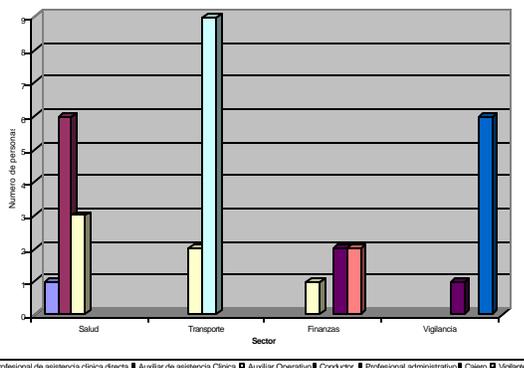


Figura 10. Distribución de los casos de agresión sexual por cargo y sector

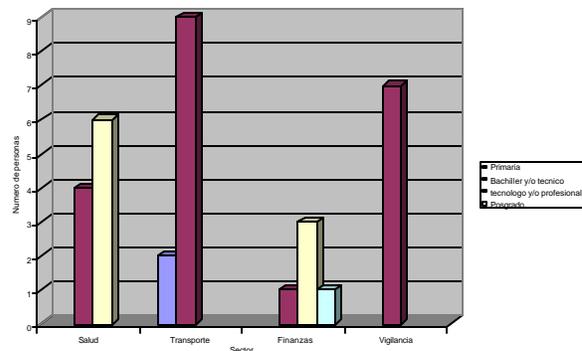


Figura 11. Distribución de los casos de agresión sexual el grado de escolaridad

Acoso Psicológico.

Al analizar la distribución de los casos de acoso por género para el total de la población estudiada, se observa que es similar para hombres y mujeres. Sin embargo, existen diferencias por sectores, en transporte y vigilancia predominan los hombres y en salud y finanzas las mujeres. La edad más frecuente de las personas afectadas fue el grupo entre 30 y 39 años, para todos los sectores.

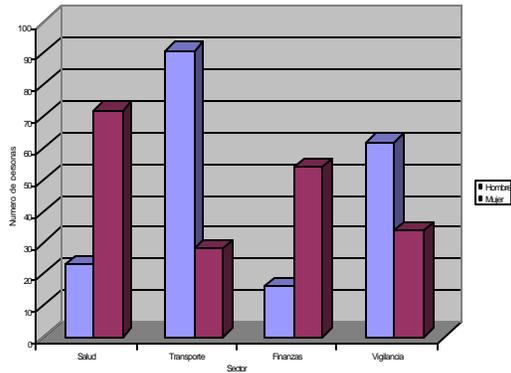


Figura 12. Distribución del número de acosados por género y sector

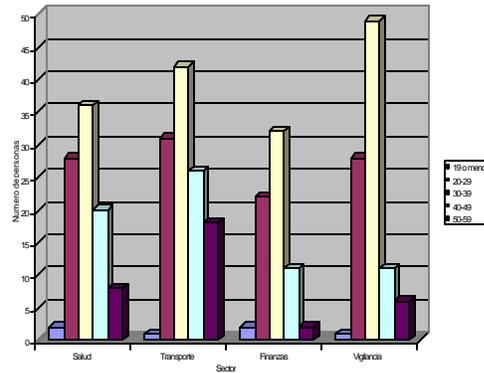


Figura 13. Distribución del número de acosados por grupos de edad y sector

Las personas que fueron víctimas de acoso, en su mayoría, se desempeñan como auxiliares operativos y con nivel de formación bachiller y/o técnico.

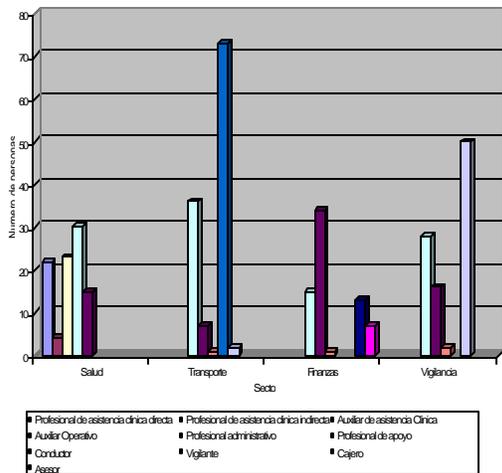


Figura 14. Distribución del número de personas que fueron víctimas de acoso según el oficio que desempeñan por sector. Colombia 2004.

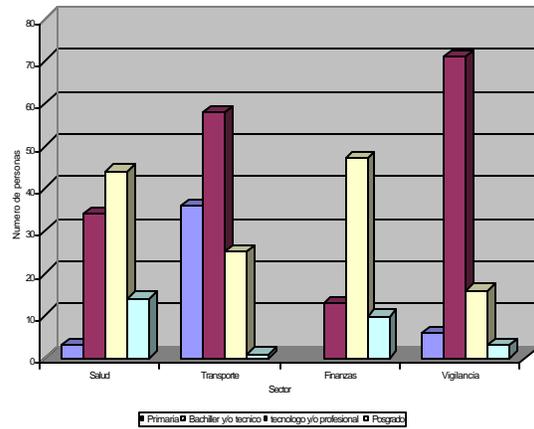


Figura 15. Distribución del número de personas víctimas de acoso según su nivel de escolaridad por sector. Colombia 2004.

Al comparar las prevalencias de acoso psicológico en tres de los sectores estudiados con las cifras reportadas por Europa en la encuesta realizada en el año 2000, se observa que Colombia supera, en todos los sectores, las cifras Europeas.

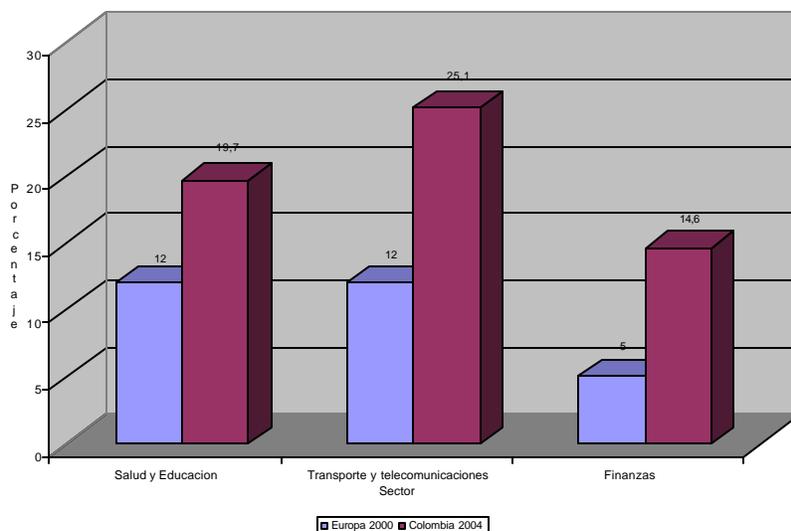


Figura 16. Comparación de prevalencias de acoso laboral de Europa 2000 y Colombia 2004 en tres de los sectores.

Factores de Riesgo

Factores de Riesgo psicosocial

Llama la atención que la “Compensación” sea el factor con mayor prevalencia en los cuatro sectores estudiados, cuando sólo cerca del 10% de la población considera que su trabajo no es coherente con su nivel de formación, lo que permite entender que no corresponde a las características de las tareas que realiza sino al reconocimiento que su trabajo tenga en la institución.

Lo anterior quiere decir que a pesar de que la organización del trabajo aporta complemento, solución de conflictos, apoyo en las decisiones, entre cinco y 10 de cada cien trabajadores de los sector experimentan inseguridad en el trabajo y falta de reconocimiento por el esfuerzo realizado.

Es relevante anotar que para los trabajadores de los sectores estudiados hay apoyo de parte de la empresa y una adecuada calidad de liderazgo ya que menos del 1% manifestaron estas condiciones como desfavorables para la salud.

Tabla 1. Prevalencias de los diferentes dominios de riesgo psicosocial por sector. Colombia 2004.

Dimensiones	Salud		Transporte		Finanzas		Vigilancia	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Exigencias psicológicas	7	1,45	12	2,5	10	2,1	10	2,1
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	10	2,07	11	2,3	7	1,5	13	2,7
Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo	3	0,62	4	0,8	4	0,8	4	0,8
Compensación	48	9,96	51	10,7	27	5,6	45	9,4

Determinantes subjetivos de la violencia

En el conjunto de determinantes subjetivos de la violencia, la mayor prevalencia que se presenta es para Neuroticismo, mientras que las demás prevalencias son diferentes para los sectores estudiados.

Esto quiere decir que las personas en todos los sectores presentan reacciones emocionales intensas y desproporcionadas frente a un estímulo adverso, lo que puede aumentar la dimensión de los conflictos.

Tabla 2. Prevalencia de los determinantes subjetivos para la violencia. Colombia 2004.

Dimensiones	Salud		Transporte		Finanzas		Vigilancia	
	Frecuencia	% Frecuencia	Frecuencia	% Frecuencia	Frecuencia	% Frecuencia	Frecuencia	%
Déficit en el autocontrol de la agresión física	4	0,8	47	9,8	5	1,0	16	3,3
Desconfianza	14	2,9	82	17,2	11	2,3	24	5,0
Impulsividad agresiva	12	2,5	29	6,1	5	1,0	8	1,7
Puntaje Total Cuestionario de personalidad	9	1,9	10	2,1	1	0,2	18	3,8
Puntaje Total Agresión Directa e Indirecta	32	6,6	71	14,9	19	4,0	10	2,1
Puntaje Total Ira estado y rasgo	6	1,2	17	3,6	7	1,5	34	7,1
Puntaje Total de antecedentes y consecuentes emocionales de la agresión	46	9,5	50	10,5	52	10,8	11	2,3
Puntaje total de neuroticismo	80	16,6	126	26,4	60	12,5	38	7,9

Consecuencias sobre la salud de los trabajadores

En los trabajadores del sector salud, la presencia de malestar o dolor abdominal y cambio en la frecuencia y consistencia de las evacuaciones; criterios que corresponden a los criterios Roma para el diagnóstico de Cólon irritable, tuvo una prevalencia de 24,3% y 22,0% respectivamente. Mayor que las de los otros tres sectores. El 16,4% de los trabajadores del sector salud cumple con los dos criterios a la vez. Merece mencionarse la prevalencia de gastritis o enfermedad ácido péptica del 18%. Este sector también muestra las prevalencias más altas para desesperanza.

Por otra parte, el sector transporte presenta las prevalencias más altas para signos neurovegetativos, riesgo de alcoholismo, abuso de alcohol, hipertensión arterial, depresión y suicidio.

Tabla 3. Prevalencia de las consecuencias sobre la salud de los trabajadores. Colombia 2004.

Dimensiones	Salud		Transporte		Finanzas		Vigilancia	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Puntaje Total Signos neurovegetativos	67	13,9	78	16,3	61	12,7	34	7,1
Riesgo de Alcoholismo (1 y 2)	59	12,2	114	23,8	59	12,3	104	21,7
Abuso de alcohol (3 y 4)	19	3,9	94	19,7	12	2,5	48	10,0
Presencia de malestar o dolor abdominal (últimos 3 meses)	117	24,3	98	20,5	91	19,0	66	13,8
Cambio en la frecuencia y la consistencia de las evacuaciones	106	22,0	74	15,5	75	15,6	64	13,3
Gastritis o enf. Ácido péptica	87	18,0	58	12,1	82	17,1	58	12,1
Hipertensión arterial	29	6,0	35	7,3	25	5,7	29	6,0
Utiliza medicamentos para HTA	20	4,1	33	6,9	14	2,9	21	4,4
Depresión	44	9,1	50	10,5	24	5,0	37	7,7
Desesperanza	60	12,4	53	11,1	31	6,5	46	9,6
Suicidio	9	1,9	18	3,8	12	2,5	13	2,7

Discusión

En cuanto a las formas de la violencia, es de resaltar que el Acoso laboral es el que está afectando en mayor medida la calidad del ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores en todos los sectores. El punto de referencia para este estudio ha sido principalmente el conocimiento que se tiene de las prevalencias en Europa, y al compararlo con estos datos es importante reconocer que la agresión Física y Sexual se comportan de forma muy similar con bajas prevalencias en comparación con la descrita para la forma de acoso moral.

Las razones pueden ser de diverso orden. En primer lugar, la violencia en el trabajo entendida como toda acción [...] que se aparte de lo razonable [...] (OIT 2003) da a entender que las formas de violencia pueden ser de diferente naturaleza (física o psicológica) y con diferentes formas de manifestarse. Sin embargo, cabe entender que en gran medida, todo agresor en el trabajo busca su propio beneficio, sea éste la prestación de un servicio urgente, evitar la contradicción, imponer su punto de vista o ser considerado preferentemente; ante lo cual, el daño derivado no necesariamente debe ser visible. Por definición, la forma de la violencia que pudiera generar daño físico directo en primer lugar sería, entonces, la Violencia Tipo I, aquella en que la persona no tiene una relación permanente con la víctima o persona agredida, no le interesa mantener su estatus de trabajo o personal y no se generan represalias o juicios a su comportamiento. En segundo lugar, pudiera estar la violencia Tipo II porque la relación entre agresor o agredido es temporal y el usuario del servicio puede elegir exponerse a un juicio sobre su actuación, o el incidente pudiera olvidarse con el tiempo sin una sanción clara. Situación diferente para la violencia tipo III o de relación laboral implícita.

Se pudiera entender de igual manera la presencia de agresión sexual con el agravante de que un hecho de este tipo poco se denuncia por razones ampliadas en el componente teórico de esta investigación.

La prevalencia de acoso en todos los sectores, reconocida a través de este estudio, informa que es un fenómeno social importante que está atentando contra la seguridad y la salud en los ambientes de trabajo (19.8% para Colombia). Es de anotar que la prevalencia hoy reconocida se estudió para un solo semestre del 2004, y los datos de referencia con los cuales se compara y a partir de los cuales se afirma la existencia importante en Colombia están dados para un año, lo que da a entender que el problema puede ser aún mayor de lo que se informa.

Es entonces, importante para la vigilancia e intervención de la violencia laboral buscar los mecanismos de comunicación y flujo de la información que garantice la confidencialidad y el respeto por el agredido, pero a la vez se denuncie ampliamente la existencia de las diferentes formas de la violencia, se haya concientizado a todas las personas del conjunto laboral de manera que se rechace estas prácticas y se respalde la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

Para la intervención, se hace necesario que sea el ente paritario en las empresas el que afronte las situaciones de violencia y proponga el mejoramiento psicosocial de los trabajadores, por ejemplo, haciendo que el COPASO intervenga en una evaluación en donde se especifique si los factores determinantes son objetivos o subjetivos para proponer las diferentes estrategias de acción. Ante condiciones objetivas como cambios en la legislación laboral que modifiquen los turnos, horarios, salarios o flexibilicen el modelo de contratación y ejercicio de la labor, el COPASO tendrá injerencia como agente facilitador o proponente de políticas públicas de

trabajo frente a la Dirección Territorial del Ministerio de la Protección Social, a través del Sistema General de Riesgos Profesionales con mediación del Dirección Territorial del Trabajo. Si las condiciones fueran creadas por políticas empresariales o por alguna persona en cargos de dirección oficial, o incluso, por líderes informales, el COPASO mediará en la modificación de las condiciones de conflicto creadas en virtud de la interacción de las personas en ese ámbito laboral enrarecido, proponiendo mediación, vigilancia, control y límites laborales claros, incluso con asesoría legal para tal efecto. También se recomienda que los programas de bienestar laboral y social, incluyan en sus políticas y programas de intervención, los temas mencionados con el fin de promover el conocimiento y el control de las condiciones que favorecen la violencia en el trabajo. Si se detectan casos específicos que ameriten una intervención especial, se propone que se haga un trabajo personalizado, evitando generar la segregación y estigmatización que se pretende intervenir.

De los Factores Psicosociales del trabajo se indagó tanto dominios relacionados con los contenidos de las tareas como con la organización del trabajo, buscando reconocer cuál es el estado actual de desarrollo empresarial sobre estos factores y cuál es la experiencia de los trabajadores frente a ellos.

Entre los factores de riesgo psicosocial, el dominio de Compensación que pertenece a la organización del trabajo, fue el más prevalente (alrededor del 10% en todos los sectores). Entendiendo que los contenidos de este dominio son la valoración de la seguridad en las condiciones de empleo y la estima o reconocimiento, esta prevalencia da a entender que los trabajadores perciben la inestabilidad laboral por factores como temor a perder el trabajo, a que les varíen el salario o el horario de trabajo, y la falta de estima por la poca valoración que su trabajo tiene en el conjunto empresarial. En gran medida, la inseguridad en el empleo tiene que ver con la dinámica actual del mercado laboral y por los parámetros empresariales de supervivencia empresarial centrados en la reducción de personal (downsizing) y en la delegación de funciones consideradas no estratégicas (outsourcing), prácticas que aunque no sean prioritarias, sí se consideran estratégicas de la productividad. Según los datos ofrecidos en este estudio, la inseguridad en el empleo, la poca articulación de su trabajo con el conjunto empresarial y la reducida temporalidad de los contratos, que se pueden comprender todos como elementos de la flexibilización interna y externa de la relación laboral, son factores psicosociales reconocidos por los trabajadores como desfavorable para su salud mental y física.

Este dominio *Compensación* se encontró asociado al ACOSO en los cuatro sectores estudiados, de lo que se puede comprender que en ambientes de trabajo donde se minimizan los compromisos de la relación laboral, teniendo en cuenta que en los sectores estudiados la vinculación a término fijo y contratistas superan el 50%, excepto en el sector transporte que es del 42%, se facilita el amedrentamiento y la hostilidad puesto que lo que gana importancia es el cumplimiento de las metas y no hay espacio para la retroalimentación, la preocupación por el bienestar y la calidad del ambiente de trabajo. Todo este colectivo estaría más expuesto a situaciones de acoso por tales condiciones. Una política de intervención de este dominio es reducir los aspectos que generan incertidumbre frente al puesto de trabajo de manera que la persona trabajadora pueda experimentar estabilidad. Se hace necesario articular mecanismos justos, equitativos y transparentes de selección de personal y promoción profesional en la empresa, a la vez que involucrar a los trabajadores en la construcción de un ambiente de trabajo solidario. En cuanto al aspecto de estima y reconocimiento, es importante redimir para el espacio laboral la importancia del trabajador como persona y permitir que la productividad no opaque el bienestar.

El dominio llamado “Exigencias Psicológicas” de acuerdo al resultado del presente estudio mostró que los trabajadores perciben exigencias psicosociales, especialmente desde el punto de vista cognitivo y emocional. Aunque la prevalencia fue más baja (aproximadamente el 2% en todos los sectores) se encontró asociada con el acoso. Posiblemente los trabajadores son vulnerables a los actos de acoso, sobre todo si se encuentran en situaciones de alto estrés dado por la responsabilidad de tomar decisiones, memorizar y manejar conocimiento y controlar muchas cosas a la vez (exigencias psicológicas cognitivas) y por las exigencias psicológicas emocionales que consisten en sentimientos que se generan en el trabajo, especialmente por requerir de la capacidad para entender la situación de otras personas (servicios) y el trabajador debe tratar de no involucrarse [...] a la vez que dejar su vida al margen (Definición de Exigencias psicológicas emocionales ISTAS 21.2003)

Aunque no se ha demostrado la relación con otros indicadores de salud, en este estudio aparece como un potencial factor de riesgo para la violencia laboral y se considera que puede ser intervenible mediante acciones en la organización del trabajo y el estímulo mediante el diseño de canales fluidos de comunicación en todos los niveles.

Llama la atención en este estudio que, los demás factores psicosociales explorados propios de la organización, como la característica activa del trabajo (si permite el desarrollo de habilidades, el manejo autónomo del tiempo de trabajo) y la existencia de apoyo social y su calidad de liderazgo (que contiene la solución de conflictos, la planeación y previsión del trabajo, la retroalimentación entre jefes y subordinados y entre compañeros, la posibilidad de socializar los problemas del trabajo, entre otros) aparecen, para la mayoría de los trabajadores en todos los sectores como aspectos favorables para el desempeño del trabajo y, en su efecto, para la salud mental: Apoyo social y liderazgo en todos los sectores apareció con menos del 1%, lo que quiere decir que por cada 100 trabajadores de los sectores sólo uno experimenta dificultades en la retroalimentación, trabajo solitario, conflictos irresueltos por la vía administrativa y trabajo contingente a repetición. Para transporte, salud y vigilancia privada su trabajo es activo, implicando la puesta en práctica de los conocimientos, el desarrollo de habilidades, la adquisición de aprendizajes y el manejo del tiempo de forma autónoma para la realización de sus tareas y sólo para aproximadamente el 2.5% de los trabajadores en cada sector esto se experimenta diferente y aparece como una condición desfavorable para la salud.

Lo anterior ratifica que hay un esfuerzo empresarial por la productividad y por la gestión que favorece el cumplimiento de las tareas y el cumplimiento de las metas, a la vez que hay una disposición de los trabajadores para aprender cosas nuevas, mejorar su desempeño y articularse a los sistemas de gestión. Sin embargo, los modelos de contratación, la inseguridad que representan, la valoración de dicho esfuerzo tanto económicamente como en la estructura organizacional son los renglones de la organización que deben fortalecerse para garantizar una calidad del ambiente de trabajo y una mejor calidad de vida de los trabajadores

En rescate de la subjetividad en la construcción del ambiente de trabajo, el estudio muestra que experiencias psicológicas como el neuroticismo, que implica reacciones emocionales intensas y desproporcionadas frente a un estímulo adverso, aparece con la mayor prevalencia (entre el 12.5% y el 18%), lo cual quiere decir que ante la presencia de un conflicto en el trabajo se privilegian estas conductas como respuesta, lo que hace que el conflicto, en la mayoría de las veces sea mayor de lo que en realidad aparece. Las empresas y los trabajadores aún no han reconocido esto como un factor constituyente del ambiente laboral y aún no han implementado decididamente estrategias para la resolución de conflictos interpersonales de manera más asertiva y participativa, fortaleciendo, sobre todo el desarrollo de la inteligencia emocional; lo

que puede entenderse como una aceptación bilateral de la agresividad como una conducta normal en el ambiente de trabajo.

Dado que la población trabajadora está expuesta en todos los sectores a una interacción agresiva, se reconoce que en un 9% de las personas encuestadas, esta experiencia se traduce, de alguna manera, en la aparición de consecuencias mentales que no le permiten alejarse totalmente de la experiencia de agresión. La presencia de antecedentes y consecuentes de la agresión dan lugar a un sentimiento frente a ella, bien sea arrepentimientos, culpas o resentimientos, sentimientos éstos que cierran el círculo de exposición a la agresión y pueden incluso ser favorecedores de alteraciones más complejas sobre la salud tales como depresión, burnout, estrés y todos los síntomas físicos de éstos.

Por otra parte, la agresión directa e indirecta, otro factor reconocido en la interacción en dos de los sectores (14.9% en transporte y 6.6% en salud), ha de resaltarse que es un factor aprendido en la cultura colombiana como una estrategia disponible y, en muchos espacios aceptada, para la resolución del conflicto.

Si se propone una coexistencia en el trabajo de los dos factores anteriores y la agresión directa e indirecta como lo propone este estudio, es muy probable que un conflicto en el ambiente laboral sea mediado por formas violentas y tanto jefes como subordinados sean proclives a este tipo de reacciones y puede deberse a la existencia de baja tolerancia a la frustración o poco fortalecimiento de la inteligencia emocional. La presencia de estos factores pueden ser generadores de una mayor escala del conflicto originario.

Estos elementos presentaron asociación para la presencia de acoso y en gran medida se pueden explicar por las razones antes mencionadas, cómo la poca racionalización del conflicto y la existencia deficiente de elementos de asertividad y diálogo pueden agravarlo; requisito teorizado como estructural en la aparición del acoso laboral. Por otra parte, se encontró que la desconfianza es otro factor que se asocia al evento de acoso. Dicha desconfianza se puede convertir en un facilitador de la violencia laboral si se entiende que ella puede provenir de la inseguridad que experimenta el trabajador frente a su empleo expuesta anteriormente y la poca interacción con la organización. Igualmente, la desconfianza puede estar determinada también por la alta responsabilidad que implica el trabajo de los sectores estudiados, en los cuales está bajo su tutela bienes económicos, materiales o bienes vitales que le exigen al trabajador apropiarse muy personalmente del cuidado, circunstancia que le hace interpretarse a sí mismo como expuesto a la violencia tipo I o tipo II (violencia por personas ajenas a la organización o por personas usuarias del servicio).

Este estudio sugiere que las personas expuestas a violencia experimentan condiciones de enfermedad física, con relevante importancia las de orden digestivo, de las que se conoce que tienen relación de componentes psicosomáticos, que encontraría sustentación en la naturaleza del problema de la violencia laboral. En este sentido se hace necesario profundizar en estudios posteriores para reconocer, con mayor certeza, la morbilidad de la población trabajadora por este tipo de patologías.

Es importante, entonces que un abordaje de intervención sobre la violencia en el trabajo considere el afianzamiento de las destrezas y habilidades para la asertividad en oposición y habilidades sociales para la concertación y la negociación que permitan mediar entre los comportamientos agresivos y el ejercicio de la labor.

PROPUESTA DE PROTOCOLO DEL SISTEMA DE VIGILANCIA DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO.

Este protocolo está diseñado para identificar, medir e intervenir condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la presencia de violencia en el trabajo.

Con frecuencia la VEO se dedica a la observación sistemática de la ocurrencia y distribución de las enfermedades, como también de los factores de riesgo pertinentes y su control para una toma oportuna y adecuada de decisiones. En el presente protocolo se hace énfasis en el monitoreo de condiciones de trabajo centrado tanto en los factores de riesgo psicosocial como en la violencia laboral, constituyéndose éstos en elementos clave de intervención. Por complemento, la ATENCIÓN A LAS PERSONAS expresada en eventos de enfermedad tienen un nivel secundario.

El diseño propuesto toma como **CASO** a aquel ambiente o condiciones de trabajo donde, al ser aplicados los instrumentos validados para Colombia, se identifiquen como de alto riesgo²⁴²⁵. Es decir, se plantea una vigilancia activa de la violencia en el trabajo (para lo cual se han diseñado y validado instrumentos propios y de aplicación particular en la violencia en el trabajo en Colombia), centrado en el monitoreo de condiciones de trabajo y determinantes subjetivos, donde se combinan diversas estrategias de vigilancia en salud pública, tales como la encuesta periódica y el monitoreo estratégico a través del instrumento, así como el proceso participativo en cabeza de los trabajadores y los COPASOS.

Los trabajadores expuestos serán atendidos como tales y no como enfermos. Las patologías de cualquier tipo (mental u orgánica) se tratarán en las instancias pertinentes y no serán objeto de construcción de indicadores. Esta concepción de prioridad obedece al principio de confidencialidad máxima y a la necesidad de preservar la empleabilidad de los trabajadores, tal como lo ha sugerido la OIT y la Unión Europea²⁶. Es decir, los efectos a la salud se tratarán a nivel individual y siempre preservando los derechos de los trabajadores por todos los actores del Sistema.

Para garantizar la confidencialidad en la implementación del cuestionario, se asume que este debe tener las siguientes características:

- Es anónimo y auto-administrado.
- No contiene códigos de identificación (nombre, cédula) de la persona que responde, y suprime aquellas preguntas u opciones de respuesta que permitieran identificar a un trabajador o trabajadora.
- En cualquier caso la información que contiene es confidencial.

²⁴ El instrumento validado, integra componentes de la agresión, la amenaza y el acoso, donde se tomó como base la propuesta de Leymann y el ISTAS. También incorpora aspectos del trabajo que tiene que ver con su definición y organización. Estos aspectos son: Empleo y condiciones de trabajo, Exigencias de la tarea, Ausentismo, Agresión física y Relación con los usuarios.

²⁵ El instrumento que se propone es el ISTAS y Leymann modificados para Colombia luego de un proceso de validación realizado en Agosto 20004.

²⁶ OIT. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo y medidas para combatirla. *Ibíd.*

- Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para síntesis colectiva.

Finalmente, aunque la respuesta del cuestionario es individual, no evalúa al individuo sino a la organización del trabajo, las respuestas obtenidas serán entonces subrogados de la exposición laboral y refuerza el concepto de que quien mejor conoce su trabajo es sin duda quien lo realiza, más aún, si esta misma persona es la que sufre sus consecuencias.

En resumen, se desea vigilar las formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia, en un proceso fundamentalmente orientado por el Estado a través de sus instancias (DGRP y Direcciones Territoriales de Trabajo), que reconoce el rol de todos los actores del Sistema General de Riesgos Profesionales y se utilizará como herramienta clave, el instrumento validado para Colombia en el año 2004, Instrumento para la Valoración de la Violencia en el Trabajo, cuya información parte de los trabajadores. Es prioritario y urgente centrar el fenómeno en las empresas dado que es un problema de salud laboral y su solución se plantea en el marco de la prevención de riesgos ocupacionales, responsabilidad que atañe al empresario bajo la vigilancia del Estado.

1. ENTRADA AL SISTEMA

1.1 Evento a vigilar:

En el presente documento, la medición de la violencia en el trabajo se vincula con la presencia de ACOSO LABORAL (La forma de la violencia más prevalente) tomando como unidad de observación la empresa y/o sección según el número de trabajadores vinculados a los procesos laborales, para su construcción se tomaron como base tres instrumentos: ISTAS 21 que evalúa riesgo psicosocial, pruebas de Condicionantes subjetivos para la violencia y el cuestionario LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorization, 1990 que puede identificar 45 conductas violentas a manera de variables cualitativas dicotómicas. El conjunto de estas conductas describen elementos de la agresión física, de la verbal y de la sexual, por lo que pudiera decirse que es un instrumento para evaluar en su conjunto la violencia laboral en todas sus formas).

En el presente protocolo se tendrá en cuenta como empresas con riesgo de acoso laboral y/o riesgo psicosocial las que al aplicarle el instrumento estandarizado y validado en el 2004 queden incorporados en el tercil 3, de acuerdo con los valores de referencia encontrados en el estudio del 2004 .

Teniendo en cuenta que se define como *caso aquel ambiente o condiciones de trabajo donde, al ser aplicado el instrumento Valoración de la violencia laboral, se identifiquen como de alto riesgo*, se debe comparar los puntajes obtenidos por el ambiente estudiado en cada dimensión con los valores de referencia ofrecida para cada una de ellas. Los valores de referencia se construyeron tomando como base las prevalencias de riesgo psicosocial, acoso laboral y determinantes subjetivos encontrados en el estudio nacional de Violencia en el trabajo 2004 y su distribución en el nivel de riesgo, con los siguientes puntos de corte:

Tabla 4. Valores de referencia. Prevalencia de factores psicosociales

Categoría	Exigencias Psicológicas		Compensación	
	Frec.	Prevalencia	Frec.	Prevalencia
Condiciones favorables para la salud	830	43,2	805	41,9
Normal	1051	54,7	944	49,2
Riesgo	39	2,0	171	8,9
Total	1920	100,0	1920	100,0

Tabla 5. Valores de referencia. Prevalencia Determinantes subjetivos

Categoría	Desconfianza		Impulsividad agresiva		Consecuentes emocionales	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Normal	1792	93,3	1687	87,9	1604	90,3
Alto	128	6,7	233	12,1	186	9,7
Total	1920	100,0	1920	100,0	1790	93,2

Tabla 6. Valores de referencia. Prevalencia Acoso Laboral

	Frecuencia	Prevalencia
Sin acoso	1715	89,3
Acoso	189	9,8
Total	1904	99,2

Se toma como positivo aquella empresa o sección que después de procesada la información tenga prevalencias de alto riesgo o mayores a las de referencia mediante el siguiente procedimiento:

Se construye un puntaje total para cada una de las seis dimensiones del cuestionario sumando las opciones seleccionadas en cada uno y comparando estos puntajes con los poblacionales de referencia y aquellos que sean iguales o mayores se clasifican como positivos para alto riesgo en cada una de las dimensiones. Con la clasificación de cada uno de los dominios se establece la prevalencia por empresa.

Tabla 7. Puntajes de referencia de las seis dimensiones

Dimensión	Puntajes de referencia
Exigencias Psicológicas	13
Compensación	23
Desconfianza	11
Impulsividad agresiva	7
Consecuentes emocionales	21
Acoso Laboral	5

Cuando el acoso y/o dos o más de los cinco dominios restantes presenten prevalencias iguales o mayores a los valores de referencia se consideraran como de alto riesgo.

1.2. OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL DEL PROTOCOLO DE VEO DE LA VIOLENCIA LABORAL

Vigilar con enfoque epidemiológico las formas y consecuencias de la violencia en el trabajo en Colombia, con énfasis en el monitoreo de las condiciones de trabajo, para orientar las intervenciones más favorables que conduzcan a la prevención, el seguimiento y control de este fenómeno laboral.

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la magnitud (prevalencia) de las diversas formas de violencia en el trabajo en Colombia, detectar y monitorear tendencias de este evento en el país.
- Identificar actividades económicas y oficios de mayor frecuencia de presentación del evento.
- Determinar las zonas geográficas del país donde el evento ocurre con mayor relevancia.
- Detectar incrementos inusuales de la violencia en el trabajo en Colombia.
- Estimular la investigación en torno al tema en Colombia.
- Propiciar espacios de participación de los trabajadores relacionados con el evento.
- Implementar formas de intervención de la violencia en el trabajo considerando el rol de los diferentes actores del SGRP.

1.3 Metas

Se proponen las siguientes metas para el sistema de vigilancia epidemiológica de la violencia en el trabajo:

- Divulgación a nivel nacional del estudio de violencia en el trabajo realizado en el 2004 y el presente protocolo. .
- En coordinación con EPS y ARP aplicación del presente protocolo en 100 empresas mayores de 25 trabajadores de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla durante el año 2005 y presentar evaluación de esta experiencia piloto y con los ajustes necesarios convertirlo en documento técnico del SGRP en el 2006.
- Aplicación de encuesta a nivel nacional en el año 2006.
- Seguimiento a 10 subsectores económicos para el año 2006.
- Sensibilización al 80 % de los funcionarios de las DTT encargados de la inspección y vigilancia a empresas, sobre el tema de la violencia en el trabajo, en el año 2005.

1.4 Proveedores de información

Si bien, las unidades de observación van a ser las empresas, la información será suministrada por los trabajadores, pues son ellos quienes diligenciarán el instrumento validado.

Todas las empresas y actividades económicas podrán ser sujeto de aplicación del protocolo.

1.5. Transferencia de información

Una vez diligenciada la encuesta por el trabajador, esta será remitida a la persona autorizada en la empresa quien procesará la información y generará un informe con los indicadores requeridos. Remitirá esta información al COPASO para diseño de la intervención. La empresa reportará indicadores a la Administradora de Riesgos Profesionales, quien realizará la síntesis de todas las empresas afiliadas y remitirá consolidado a la DGRP, quien hará la síntesis nacional y retroalimentará a todos los actores del SGRP. Este proceso será de periodicidad bienal (cada dos años).

Complementariamente se propone:

- Caracterización de dominios del ISTAS determinantes en la definición del grado de riesgo psicosocial.
- Distribución de frecuencias de los ítems de acoso laboral .
- Distribución de frecuencias de los ítems de determinantes subjetivos de la violencia
- Riesgo psicosocial y acoso según tipo de vinculación (contrato).
- Prevalencia de acoso moral por sección y general para toda la empresa.

A nivel de ARP y DGRP se deberá disponer de los siguientes datos:

- Prevalencia de riesgo psicosocial alto global y por sectores económicos seleccionados o muestreados.
- Prevalencia de violencia global y por sectores económicos muestreados.
- Oficios donde se registra la mayor frecuencia de riesgo alto, tanto psicosocial como de acoso en el trabajo.
- Regiones geográficas de mayor prevalencia de riesgo alto de acoso y factores psicosociales para violencia.
- Tendencia del acoso en el trabajo en Colombia, por sectores económicos y regiones geográficas.

1.6 Estándares de ejecución

- El compromiso de las instancias decisorias y la participación de los trabajadores son imprescindibles para el funcionamiento del presente sistema de Vigilancia Epidemiológica Ocupacional.
- El programa de salud ocupacional y el COPASO deben identificar los grupos expuestos, partiendo del ISTAS y los determinantes subjetivos con el objeto de hacer un seguimiento de los mismos.
- La evaluación de los trabajadores expuestos se realizará mediante la aplicación de pruebas validadas en el estudio de Violencia en el trabajo de 2004.
- Se generarán estrategias colectivas para el fortalecimiento de las salud psicolaboral empresarial.
- Igualmente los procesos de intervención sobre los factores de riesgo se deben mantener como una política de la Gerencia garantizando que se obtengan cada vez mejores condiciones psicológicas y sociales en los puestos de trabajo.
- El autocuidado en los trabajadores para la prevención y control del impacto de los riesgos psicosociales se debe estimular de manera constante, mediante los procesos de capacitación permanente y los avances que se hayan logrado se darán a conocer a todos los trabajadores.

1.7 Recursos

Financieros: Se sugiere que la divulgación de la estrategia de VEO para la violencia laboral, y la aplicación de la encuesta nacional sobre formas y consecuencias de la violencia en Colombia se financie con recursos del Fondo de Riesgos Profesionales.

La empresa debe disponer de recursos financieros para su implementación como parte del Programa de Salud Ocupacional de Empresa en su plan de trabajo anual.

1.8 Materiales:

- Software estadístico
- Procesador de texto.
- Conexión a la red.
- Papelería.
- Fax.
- Diskettes, CD.

1.9 Talento humano: Se deberá disponer dentro del arreglo institucional del Ministerio, en la DGRP de un profesional con experiencia en análisis de datos, para que consolide información, elabore términos de referencia, monitoree el proceso desde el nivel nacional, y elabore informes de retroalimentación al sistema.

1.10 Responsabilidades y funciones

EL PSOE y el Comité paritario de salud ocupacional: Son responsables de definir el equipo de trabajo encargado de dirigir las acciones del Sistema de vigilancia epidemiológica de violencia en el trabajo y de implementar el mismo. Un miembro del equipo asumirá las funciones de líder, con el fin de darle coherencia y continuidad a la vigilancia epidemiológica ocupacional.

Este equipo estará conformado como mínimo por el siguiente personal:

- Representante de la gerencia
- Representante de los trabajadores
- El responsable del programa de Salud Ocupacional

De la gerencia:

- Definir la política de prevención del acoso laboral en la empresa.
- Garantizar el adecuado y oportuno funcionamiento de las diferentes fuentes de información.
- Destinar los recursos necesarios para la vigilancia epidemiológica de la violencia en el trabajo
- Capacitar a los trabajadores sobre el autocuidado y estilos de vida que conjuntamente con las medidas administrativas permitan prevenir la agresión en el trabajo.

De los trabajadores:

- Participar en la elaboración del PFRO de los riesgos psicosociales y de acoso laboral en el trabajo.
- Conocer los factores de riesgo psicosociales relacionados con la violencia en el trabajo.
- Participar en la elaboración de estrategias de intervención contra los factores de riesgo psicosocial.
- Participar activamente en el Comité de Vigilancia epidemiológica ocupacional a través de un representante.
- Reportar a la DTT cuando observen condiciones de trabajo que propician la violencia en el trabajo en las empresas.
- Mantenerse informados sobre derechos y deberes en el trabajo.
- Participar con honestidad y ética en las propuestas de modificación de factores de riesgo de violencia en el trabajo.
- Informar al líder del Sistema de Vigilancia de las agresiones de todo tipo que perciba para sí o para sus compañeros.
- Solicitar la asesoría profesional cuando considere que se presentan efectos a la salud por acoso o riesgo psicosocial..

Del Ministerio de la Protección Social (DGRP, DTT)

- Implementar periódicamente la encuesta nacional sobre formas y consecuencias de la violencia laboral en Colombia.
- Promover la discusión y sensibilización pública en torno al tema.
- Plantear desarrollos normativos y técnicos en consonancia con los hallazgos que arroje la implementación periódica de la encuesta.
- Promover la prevención de los riesgos psicosociales en las empresas..
- Vigilar y controlar la organización de los servicios de prevención de los riesgos profesionales psicosociales que adelanten las ARP's en las empresas , así como garantizar la atención en salud y el pago de las prestaciones económicas que se deriven.
- Realizar la síntesis nacional de la información proveniente de las ARP's dentro del Sistema de Vigilancia de la Violencia en el trabajo.
- Analizar la información y consolidar datos de interés para el SGRP. Será el encargado de retroalimentar los actores del sistema.
- Divulgar el comportamiento de los indicadores de las empresas .
- Formular, coordinar, adoptar políticas y desarrollar planes y programas, tendientes a prevenir la violencia en el trabajo, a nivel nacional.
-

De las administradoras de riesgos profesionales (ARP)

- Mediar y dinamizar de manera permanente el proceso al interior de sus empresas afiliadas.
- Contribuir con el proceso de sensibilización en empresarios y trabajadores.
- Facilitar, crear condiciones y desarrollar estrategia de muestreo de empresas donde se evaluarán las condiciones de trabajo.
- Recopilar los informes de las empresas afiliadas, sobre la evaluación de la Vigilancia de la violencia en el trabajo.
- Participar de las convocatorias y normas que expida la DGRP.

De las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS y EPS)

- Efectuar la calificación del origen profesional de los eventos de salud derivados de factores de riesgo psicosocial en primera instancia.
- Informar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la calificación de un evento de salud como de origen profesional, a la Entidad Promotora de Salud (EPS) y a la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP), a las cuales se encuentre afiliado el trabajador.

Instrumentos:

Como eje de la encuesta periódica nacional sobre formas y consecuencias de la violencia en Colombia, y en aras de desarrollar la primera fase de diagnóstico e intervención en el ambiente de trabajo, básicamente se dispone de una fuente de información para el registro, seguimiento y detección del evento a vigilar: el formulario Instrumento para la Valoración de la Violencia en el Trabajo (Anexo).

2. PROCESO:

2.1 Decisiones políticas

Para el éxito del presente protocolo es indispensable la participación de los diferentes actores del Sistema de Seguridad Social Integral. En cuanto a la empresa, se deben tomar decisiones estratégicas para la intervención sobre los factores de riesgo.

La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social será la responsable de sensibilizar y orientar en el tema a los actores interesados: gremios, sindicatos, políticos, funcionarios públicos etc.

2.2 Definición de Actividades Técnicas

2.2.1 Primera fase: DIAGNOSTICO DE CONDICIONES DE TRABAJO

Se interpreta como lo que la vigilancia epidemiológica ocupacional ha definido de **ATENCIÓN AL AMBIENTE**. Se pretende realizar un diagnóstico colectivo sobre los factores de riesgo psicosocial y Determinantes subjetivos que puedan favorecer la aparición de violencia en el trabajo.

La metodología consiste en la aplicación del **Instrumento para la Valoración de la violencia en el Trabajo** estandarizado con pruebas de validez y fiabilidad para la población laboral Colombiana.

Una vez establecido el grado de riesgo alto, se debe realizar la evaluación objetiva de los factores Psicosociales mediante el instrumento “Análisis psicológico del trabajo (APT)” por personal idóneo.

2.2.2 Segunda fase: INTERVENCIÓN A LAS CONDICIONES DE TRABAJO

Los factores a intervenir son: Acoso laboral, Riesgo Psicosocial y Determinantes subjetivos de la violencia, teniendo en cuenta los subdominios que presenten valores iguales o superiores a los valores de referencia. Para estos aspectos se propondrán medidas de intervención durante un período de un año.

Al finalizar este período se realizará una nueva aplicación del formulario y se evaluará el impacto en el indicador de riesgo. Si el resultado es similar o peor se reforzarán y revisarán el cumplimiento de las funciones y las acciones derivadas de ellas.

2.2.3 Tercera Fase: ATENCIÓN A LAS PERSONAS

En esta fase y siempre mediante consentimiento informado del trabajador, se remitirá a las EPS correspondientes para la evaluación clínica de tipo médico o psicológico.

El siguiente diagrama ilustra la situación:

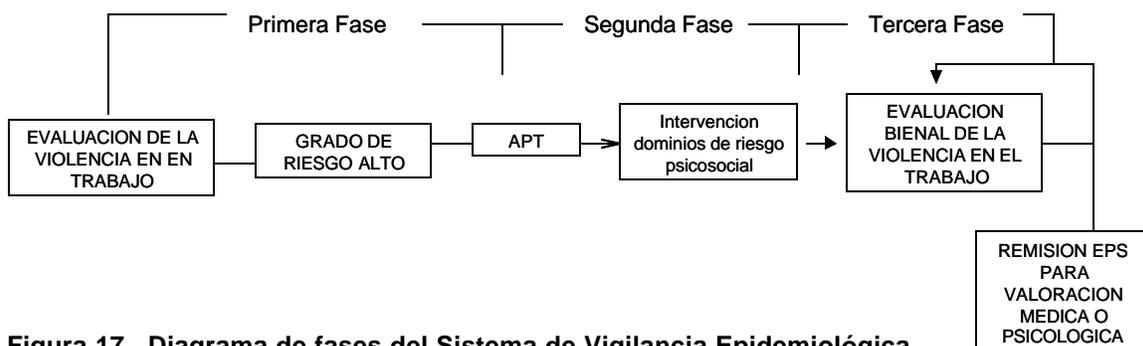


Figura 17. Diagrama de fases del Sistema de Vigilancia Epidemiológica

Plan de Procesamiento de resultados:

Se aplicará el formulario individual y luego se realizará la síntesis colectiva para la empresa y/o sección.

3. PRODUCTO

Se considerarán dos tipos de indicadores: los relacionados con los factores de riesgo y los de acoso laboral.

3.1 PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN AL RIESGO PSICOSOCIAL ALTO:

Empresas o secciones con Factores de riesgo alto (del trabajo y subjetivos)/ total de empresas o secciones evaluadas.

Número de trabajadores expuestos a Factores de riesgo alto (del trabajo y subjetivos) / Número de trabajadores que laboran en empresas o secciones evaluadas.

3.2 PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN AL ACOSO LABORAL ALTO

Empresas o secciones con riesgo ACOSO alto / total de empresas o secciones evaluadas.

Número de trabajadores expuestos a riesgo ACOSO alto / Número de trabajadores que laboran en secciones o empresas evaluadas.

De considerarlo de interés, el Ministerio de la Protección Social podrá complementar los anteriores con otro tipo de indicadores, tales como:

- **Número de empresas o secciones que implementan el protocolo de vigilancia de violencia en el trabajo.**
- **Número de eventos de sensibilización efectuados en el país o en la empresa, en torno al tema.**
- **Propuestas técnicas y normativas adelantadas en el país o programas de intervención implementados en la empresa.**

A nivel de cada empresa, se realizará el cruce de variables necesario para generar informes a las diferentes instancias de la empresa, se calcularán los indicadores pertinentes y los respectivos gráficos que resuman el comportamiento del evento, así:

- **Tabla 8. Distribución del grado de riesgo psicosocial, según su nivel de riesgo, y área en la empresa.**

Riesgo Psicosocial para violencia	Áreas o secciones de la empresa año 200X			
	Área A (n= XXX)	Área B (n= YYY)	Área C (n= ZZZ)	Área D (n= mmm)
Alto	A %			
Normal	B %			

A través de los años, se propone consolidar la información de la siguiente manera, tomando como guía la sección o área donde se haya registrado mayor frecuencia de riesgo alto.

- **Tabla 9. Tendencia de nivel de riesgo psicosocial en el Area A, periodo 2005 - 2008**

Riesgo Psicosocial para violencia	Area A			
	Año 2005 (n= XXX)	Año 2006 (n= YYY)	Año 2007 (n= ZZZ)	Año 2008 (n= mmm)
Alto	A %			
Normal	B %			

El impacto de las intervenciones será evaluado a partir de la observación efectuada en torno a la tendencia secular de la exposición laboral considerada como de RIESGO ALTO

.

BIBLIOGRAFÍA

ARENDR Hannah. Crisis de la república. Madrid, Taurus, 1973.

BOTELLO Nelson Arteaga. "El espacio de la violencia: un modelo de interpretación social". *Sociológica* No. 52. México, Universidad Autónoma Metropolitana, mayo-agosto de 2003.

BENJAMIN Walter. *Para una crítica de la violencia y otros ensayos*. Madrid, Taurus, 1991.

BOURDIEU Pierre y **WACQUANT** Loïc J. D.. *Respuestas. Por una antropología reflexiva*. México, Grijalbo, 1995.

BRACAMONTE Jorge, **RAYNALD** Belay, **DEGREGORI** Carlos Iván, **VACHER** Jean Joinville (Editores). *Memorias en Conflicto. Aspectos de la violencia política contemporánea*. Lima, Embajada de Francia en el Perú, Instituto de Estudios Peruanos, Instituto Francés de Estudios Andinos, Red para el Desarrollo de las Ciencias Sociales en el Perú, 2004.

GUIZADO Alvaro Camacho y **BARNEY** Alvaro Guzmán. *Colombia: ciudad y violencia*. Bogotá, Foro Nacional, 1990.

CLACSO los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI. México. <http://www.clacso.org/libros> [23 de Mayo de 2004].

COHEN Ira J.. "Teoría de la estructuración y praxis social". En: Anthony Giddens. et. al. *La teoría social hoy*. Madrid, Alianza, 1990.

COMISIÓN DE ESTUDIOS SOBRE LA VIOLENCIA. *Colombia: Violencia y democracia*. Bogotá, Universidad nacional de Colombia, Conciencias, 1988

CONFEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ORGANIZACIONES SINDICALES LIBRES. *Informe anual sobre las violaciones de los derechos sindicales, año 2003*. Bruselas, 2004.

CORSI Jorge y **PEYRÚ** Graciela María. *Violencias sociales*. Barcelona, Ariel, 2003.

CORSI Jorge. *La violencia hacia la mujer en el contexto doméstico*. Documento de Apoyo, Fundación Mujeres. En: www.fundacionmujeres.es

CONESA Ballesteros. Acoso Moral. Tratamiento jurídico (mobbing). *Actualidad laboral*, No. 30.2002.

CROZIER Michel y **FRIEDBERG** Erhard. *El actor y el sistema*. México, Alianza, 1990.

DAZA Gisela y **ZULETA** Mónica. *Maquinaciones sutiles de la violencia*. Bogotá, Universidad Central, Siglo del Hombre Editores, 1997.

DE LA GARZA TOLEDO Enrique. Tratado latinoamericano de sociología. México, Fondo de la cultura Económica, 2002

DI MARTINO. V. Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. 2003

DEAS Malcolm y **GAITÁN** Daza Fernando. *Dos ensayos especulativos sobre la violencia en Colombia*. Santafé de Bogotá, Fonade, Departamento Nacional de Planeación, Tercer Mundo, 1995.

DOMENACH. J. M. "Violencia". En: Salvador Giner. Et. Al. *Diccionario de sociología*. Madrid, Alianza, 2002.

ELSTER Jon. *El cemento de la sociedad; las paradojas del orden social*. Barcelona, Gedisa, 1991.

ESCUELA NACIONAL SINDICAL. "Informe sobre la violencia contra el sindicalismo". En: *Cuaderno de derechos humanos No. 13*, Medellín, Ediciones Escuela Nacional Sindical, 2002.

_____. Cuaderno de Derechos Humanos No. 14. Medellín, Ediciones Escuela Nacional Sindical, abril de 2003.

FRANCO Saúl. *El quinto no matar*. Bogotá, Tercer Mundo, 1994.

FRANCO RESTREPO Vilma Liliana. "Violencias, conflictos urbanos y guerra civil: el caso de la ciudad de Medellín en la década del noventa". En: Jesús William Balbín Álvarez. *Violencias y conflictos urbanos: un reto para las políticas públicas*. Medellín, Instituto Popular de Capacitación, 2004.

FRIEDLAND R. y **ALFORD** R. "La sociedad regresa al primer plano: símbolos, prácticas y contradicciones institucionales". *Zona Abierta No. 63/64*. Madrid, 1993.

GAITÁN Fernando y **MONTENEGRO** Santiago. *Un Análisis crítico de los estudios sobre la violencia en Colombia*. Documento preparado con motivo de la conferencia internacional: *Crimen y violencia: causas y políticas de prevención*. Bogotá, Universidad de los Andes, mayo de 2000.

GIDDENS Anthony. *Las nuevas reglas del método sociológico*. Buenos Aires, Amorrortu, 1987.

_____. *La constitución de la sociedad*. Buenos Aires, Amorrortu, 1995.

GÓMEZ Correa Jaime Arturo. Et. Al. *Estado del conocimiento sobre la violencia urbana en Antioquia en la década de los noventa*. Informe de investigación. Medellín, Febrero del 2000.

HABERMAS Jürgen. *La lógica de las ciencias sociales*. Madrid, Tecnos, 1996.

HIRIGOYEN M. El acoso moral en el trabajo. Paidós. Madrid. 2001

INSTITUTO DE ESTUDIOS LABORALES. Calidad del Trabajo de los Quince. Madrid 2003.

INSTITUTO SINDICAL DE TRABAJO, AMBIENTE Y SALUD. Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo. 2003.

KEANE John. *Reflexiones sobre la violencia*. Madrid, Alianza, 2000.

LEYMANN, H. Contenido y Desarrollo del acoso grupal/moral (“mobbing”) en el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5(29) 1996.

LÓPEZ LOPERA Liliana María y **CORREA** Guillermo. “Cuando lo imposible en términos jurídicos se hace posible en términos políticos”. En *Cuaderno de Derechos Humanos No. 14*, Medellín, Ediciones Escuela Nacional Sindical, abril de 2004.

LUHMANN Niklas. *Sistemas sociales*. México, Universidad Iberoamericana, 1998.

MARTÍN MORILLAS José Manuel. *Los sentidos de la violencia*. Granada, Instituto de la Paz y los Conflictos, Universidad de Granada, 2003.

MARTUCCELLI Danilo. *Domination ordinarie; explorations de la condition moderne*. París, Balland, 2001.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO –OIT-. *Violence at work*. En: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence>.

_____. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. 2001.

_____. The cost of violence and the benefits of a violence/stress – free working environment. 2002

MELLA Orlando. *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Mimeo, sf, 1998.

MERTON Robert. *Teoría y estructuras sociales*. México, Fondo de Cultura Económica, 1968.

MORGAN. G. *Images of Organization*. Sage publications. 1996

NORTH Douglass C. *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. México. Fondo de Cultura Económica, 1993.

PICÓ Joseph. *Los años dorados de la sociología (1945-1975)*. Madrid, Alianza, 2003.

PIÑUEL, Iñáqui. Segundo informe Cisneros. Universidad Alcalá de Henares. 2002

_____. Neomanagement. Jefes tóxicos y sus víctimas. Editorial Santillana Ediciones Generales SL. Madrid. 2004.

REGUILLO Rossana. *Violencias y después. Culturas en reconfiguración*. Guadalajara, ITESO, 2003.

RITZER George. *Teoría sociológica contemporánea*. México, McGraw-Hill, 1994.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de Valoración de la Violencia Laboral

CUESTIONARIO PARA LA VIGILANCIA DE LA VIOLENCIA LABORAL

1. Empresa: _____
2. Dirección _____
3. Fecha: Mes _____ Año _____
4. Actividad económica _____
5. Numero de Trabajadores _____
6. Oficio de la persona que responde _____
7. Fecha de vinculación a la empresa
Día _____ Mes _____ Año _____
8. ¿Qué tipo de relación laboral tiene con la actual empresa u organización?

1	vinculación termino fijo
3	Contratista

2	vinculación termino indefinido
4	Otra Cual _____

Encierre en un círculo la opción con la que mejor se identifique

5	4	3	2	1
Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca

Mi trabajo

9	Requiere tener y aplicar muchos conocimientos?	1	2	3	4	5
10	¿En general, es desgastador emocionalmente?	1	2	3	4	5
11	¿Presenta momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	1	2	3	4	5
En estos momentos , ¿estoy preocupado/a ...						
12	por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que perdiera este?	1	2	3	4	5
13	por si le cambian de tareas contra su voluntad?	1	2	3	4	5
14	por si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?	1	2	3	4	5
15	por si le varían el salario (que no se lo actualicen, que se lo bajen, que vuelvan su salario variable, que le paguen en especies, etc.)?	1	2	3	4	5
16	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario de mis actuales jefes inmediatos	1	2	3	4	5
17	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que realizo, el reconocimiento que recibo por mis jefe inmediatos en mi trabajo me parece adecuado	1	2	3	4	5
18	Siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas	1	2	3	4	5
19	Siento que la gente me critica a mis espaldas	1	2	3	4	5
20	Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán	1	2	3	4	5

21	Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva	1	2	3	4	5
22	Discuto con los demás	1	2	3	4	5
23	Algunos de mis amigos piensan que me enfado fácilmente	1	2	3	4	5
24	Si golpeo a alguien, siento arrepentimiento	1	2	3	4	5
25	En una discusión, me siento más mal si llego a golpear a alguien.	1	2	3	4	5
26	Es más probable que pegue a alguien cuando estoy a solas con la persona que me molesta	1	2	3	4	5
27	Es más probable que me pelee con alguien cuando estoy bajo un fuerte estrés	1	2	3	4	5
28	Si golpeo y hago daño a alguien, siento que se lo merecía	1	2	3	4	5
29	Después de una pelea, me siento contento o deprimido según haya ganado o perdido	1	2	3	4	5
trabajo se han presentado las siguientes situaciones?						
30	Le impiden en su trabajo comunicarse			Si	No	
31	Lo atacan verbalmente criticando trabajos realizados.			Si	No	
32	Lo amenazan por escrito			Si	No	
33	Lo amenazan verbalmente.			Si	No	
34	Lo rechazan y evitan el contacto con usted			Si	No	
35	Se ignora su presencia, como si no le vieran o no existiera.			Si	No	
36	Se le prohíbe a sus compañeros de trabajo hablar con usted			Si	No	
37	Lo maldicen o calumnian en el trabajo			Si	No	
38	Se hacen rumores acerca de usted en el trabajo			Si	No	
39	Lo ridiculizan en el trabajo			Si	No	
40	Se imitan sus gestos o actuaciones			Si	No	
41	Le atacan sus creencias políticas o religiosas.			Si	No	
42	Se burlan de su vida privada.			Si	No	
43	Se burlan de sus orígenes o nacionalidad			Si	No	
44	Le asignan tareas que exigen una experiencia superior a la suya.			Si	No	
45	Lo obligan a realizar un trabajo humillante.			Si	No	
46	Le controlan su trabajo con malas intenciones.			Si	No	
47	Le cuestionan o discuten sus decisiones			Si	No	
48	Lo acosan sexualmente con gestos o proposiciones.			Si	No	
49	Le asignan tareas inferiores a su capacidad o competencias.			Si	No	
50	Lo obligan a realizar trabajos peligrosos o nocivos para la salud			Si	No	
51	Lo han agredido físicamente a modo de advertencia			Si	No	
52	Lo amenazan físicamente			Si	No	
53	Le agreden sexualmente			Si	No	

GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

ANEXO 2. Analisis Psicologico del Trabajo (A)
ANALISIS CUALITATIVO. MEISTER Y COL. 1989

TRADUCIDO Y ADAPTADO POR ALMIRALL Y CASTILLO. 1993. VERSION 3.

Empresa _____ Método(s) _____
 Departamento _____
 Puesto de Trabajo _____
 Actividad que desempeña _____
 Investigador _____
 Año de la investigación _____
 Válido para _____ puestos de trabajo _____
 válido para _____ No. de trabajadores _____
 75 % de la F T Hombres mujeres mixto
 Esfera de trabajo _____
 Nivel de calificación _____
 Grupo económico (salario) _____

El contenido de las páginas 2 y 3 se evalúa sobre la base de la experiencia y la observación del investigador en las visitas a los puestos de trabajo.

Se tienen en cuenta las manifestaciones que se aprecian claramente y aquellas que tienen relación con las manifestaciones psicológicas.

En el análisis cualitativo no se tienen en cuenta las opiniones de los trabajadores. Estas son fundamentales en el análisis de los efectos.

Ahora marque con una cruz la(s) características que correspondan con su observación.

Excepcionalmente marque dos.

(A): Indicaciones por motivos de cargas psíquicas eventuales.	
Se recomienda la realización del análisis orientado si se puede constatar alguna de ellas.	
<input type="checkbox"/>	Subestimación de las capacidades, restricciones, monotonía, aburrimiento
<input type="checkbox"/>	Dificultades para mantener/prestar la atención que requiere la actividad
<input type="checkbox"/>	Conflictos/problemas en el trabajo, particularmente en las relaciones humanas
<input type="checkbox"/>	Escasas posibilidades para solicitar consejo/ayuda a los compañeros/jefes en caso de _____ dificultad
<input type="checkbox"/>	Posibilidades limitadas para establecer contactos/ comunicación con los compañeros de trabajo. Necesidad de trabajar solo
<input type="checkbox"/>	Falta de tiempo para desempeñar una actividad, presión temporal
<input type="checkbox"/>	Exceso de trabajo en las actividades demasiado complicadas, difíciles, voluminosas
<input type="checkbox"/>	Afectaciones en las actividades que requieren concentración debido a molestias/interrupciones
<input type="checkbox"/>	Cargas/afectaciones motivadas por condiciones de trabajo desfavorables (Factores del ambiente de trabajo)
<input type="checkbox"/>	Otras no mencionadas
Cuáles ?	
Posibles afectaciones en el comportamiento de los trabajadores desde el punto de vista de los Jefes:	
<input type="checkbox"/>	Fluctuaciones, tendencia a las fluctuaciones
<input type="checkbox"/>	Problemas de disciplina laboral
<input type="checkbox"/>	Abandono frecuente del puesto de trabajo
<input type="checkbox"/>	Problemas para la estabilidad/confianza para tomar una decisión/retardo en las reacciones/ejecución
<input type="checkbox"/>	Desorganización, desconcentración
<input type="checkbox"/>	Planteamientos relacionados con la estabilidad de la capacidad de rendimiento en determinada actividad
<input type="checkbox"/>	Otros aspectos no mencionados
Cuales ?	
Afectaciones desde el punto de vista del médico:	
<input type="checkbox"/>	Elevado número de visitas al médico
<input type="checkbox"/>	Elevada frecuencia de incapacidad para el trabajo
<input type="checkbox"/>	Grupos de diagnósticos más frecuentes
Cuáles ?	
<input type="checkbox"/>	Aumento marcado de afectaciones:

*	dificultad en la concentración, "nerviosismo", volubilidad
*	fatiga, agotamiento, cansancio crónico
*	Infecciones
*	trastornos del sueño, falta de descanso
*	tensión muscular (cuello, hombros, brazos)
*	trastornos cardiovasculares
*	trastornos estomacales, digestivos
(B): Se recomienda el análisis orientado si: .	
	El trabajador es responsable de evitar o disminuir los riesgos/peligros que puedan atentar contra la vida/salud de los trabajadores en los puestos de trabajo, y/o contra los intereses de la Sociedad
	Tener en cuenta los riesgos/peligros (concretos, reales) que se corren en el ejercicio de la actividad
	La disminución de los efectos negativos de los riesgos/peligros dependen en gran medida de la reacción, decisión, Ejecución (rápida/correcta/segura) del trabajador
(C): Se propone la clasificación temporal si:	
Los trabajadores tienen la posibilidad de cambiar o variar/modificar el contenido del trabajo fijado en las disposiciones laborales de acuerdo con las necesidades de la Empresa. Esto puede implicar:	
	cambios de Empresa
	cambio de lugar de residencia
	cambio de área de trabajo/colectivo de trabajo
	nueva calificación o modificaciones (por un año o más)
	adaptación a largo plazo a nuevas tecnologías/técnicas (por un año o más)

ANALISIS ORIENTADO. MEISTER Y COL. 1989

CONTENIDO DE LAS TAREAS. Esfera de las decisiones.

Organización de las tareas.

1	El trabajador puede decidir por si mismo o influir considerablemente en las acciones, los programas de trabajo, los encargos de los departamentos o colaboradores subordinados
2	El trabajador no puede influir en la determinación de las acciones, los programas, los encargos de los departamentos o colaboradores subordinados
3	En lo esencial el trabajador tiene que determinar independientemente (en coordinación con la dirección superior) las acciones / los programas de trabajo
4	En lo esencial la dirección correspondiente determina en detalle las acciones / los programas de trabajo. Por ejemplo, en forma de encargos concretos verbales o escritos
5	En base al contrato de trabajo, calificador o documento normativo, se puede determinar las acciones individuales del trabajador solamente en líneas generales. El mismo trabajador tiene la responsabilidad para estructurar las acciones, en cuanto al contenido y su desempeño en el área de trabajo
6	Las acciones normadas resultan en todos los aspectos esenciales para un buen desempeño. El trabajador no tiene la posibilidad/ la necesidad objetiva para influir determinar las acciones inherentes a la tarea

Procedimiento de ejecución.

7	El trabajador puede decidir por si mismo los objetivos parciales y el programa de acciones que debe cumplir para la ejecución de la tarea/encargos
8	El trabajador no tiene posibilidades para decidir por si mismo los objetivos parciales y el programa de acciones que debe cumplir para la ejecución de las tareas/encargos
9	En general el trabajador puede seleccionar los métodos procedimientos/ las tecnologías de trabajo que tiene que aplicar para cumplir sus tareas/encargos
10	El trabajador solo tiene posibilidades muy limitadas para influir en la selección de los métodos/procedimientos/ tecnologías que tiene que aplicar para cumplir su tarea. Esta selección se basa en los requerimientos tecnológicos reglamentados

Transcurso de la jornada, intensidad.

11	El trabajador puede determinar por si mismo la división temporal de la jornada laboral, incluso el establecimiento de las pausas
12	El trabajador no tiene posibilidades para influir en la división temporal de la jornada laboral, incluye el establecimiento de pausas. Esta determinación se establece a partir de las exigencias tecnológicas/organizativas reglamentadas
13	El trabajador puede determinar/influir en los resultados cuantitativos y su rendimiento personal durante su jornada/parte de ella
14	En general el trabajador tiene limitadas posibilidades/ninguna para influir en los resultados cuantitativos del trabajo, estos así como el ritmo de trabajo dependen de las exigencias tecnológicas y organizativas reglamentadas

Cooperación, comunicación

15		El trabajador puede/tiene que determinar por si mismo con quien y de que forma coopera/divide el trabajo con otros para cumplir la tarea/los encargos de trabajo
16		- En general no puede determinar/influir con quien y de que forma coopera/divide el trabajo para cumplir las tareas/ encargos. Esto depende de las necesidades tecnológicas/ organizativas reglamentadas
17		El trabajador puede/tiene que determinar por si mismo con quien y en que forma intercambia/mantiene la información necesaria para cumplir la tarea
18		En general el trabajador no puede determinar con quien y de que forma intercambia/mantiene la información necesaria para cumplir las tareas/encargos. Aunque estos intercambios son frecuentes dependen de las necesidades tecnológicas/ organizativas reglamentadas

Objetos, medios de trabajo.

19		El trabajador tiene que determinar/ descubrir por si mismo las características de los objetos/materiales de trabajo con respecto al proceso laboral y tiene que considerarlas durante la ejecución de la tarea
20		Las características de los objetos/materiales de trabajo no tienen relevancia para el trabajo. El trabajador conoce estas características. Hay un reglamento estricto para la ejecución de la tarea.
21		- En general el trabajador tiene que decidir por si mismo sobre la selección y la aplicación de los instrumentos de trabajo
22		El trabajador no tiene posibilidades para influir en la selección y la aplicación de los instrumentos de trabajo. Estas decisiones se basan en las necesidades técnicas/tecnológicas/organizativas reglamentadas

Puesto, ambiente de trabajo.

23		El trabajador puede/tiene que determinar por si mismo o influir decisivamente la conformación de condiciones del proceso de trabajo
24		El trabajador no puede determinar o influir la conformación de las condiciones del proceso de trabajo. Esto depende de necesidades tecnológicas/ambientales/organizativas reglamentadas
25		El trabajador puede determinar por si mismo o influir decisivamente la conformación de las condiciones de su puesto de trabajo particular
26		El trabajador no puede determinar por si mismo o influir decisivamente la conformación de las condiciones de su puesto de trabajo particular. Esto depende de necesidades tecnológicas/ambientales/organizativas reglamentadas

CONTENIDO DE LAS TAREAS. Complejidad, variabilidad.

Organización de las tareas

27		En lo esencial el trabajador tiene que cumplir tareas/encargos - las cuales incluyen en gran parte estructuras completas de acciones
28		las cuales consisten en la ejecución repetitiva de una tarea parcial especializada dentro de un proceso laboral dividido en muchas partes, durante el 75 por ciento o más del tiempo laboral efectivo

Procedimiento de ejecución.

La sucesión necesaria de los pasos para el cumplimiento de las tareas/los encargos de trabajos/los métodos/las tecnologías aplicadas:

29		son múltiples y variadas
30		- varían muy poco/son fijos

Transcurso de la jornada, intensidad

La ejecución de las tareas/encargos que caracterizan la actividad:

31		cuenta en general con más de una jornada/un turno de trabajo .Tareas/encargos de trabajo iguales raramente se repiten durante una semana
32		emplea en general <3 minutos para su ejecución. Hay ciclos iguales que constan de pocos pasos y estos se repiten frecuentemente

Cooperación, comunicación

33		El contacto con otras personas es una exigencia de la tarea En relación con la ejecución de la misma son necesarios muchos y muy variadas interrelaciones para la cooperación/comunicación
34		El cumplimiento de las tareas/los encargos, requieren de poca interrelación para la cooperación/comunicación y estas varían poco con relación a su forma y contenido

Objeto, medios de trabajo

35		Los objetos/ los materiales de trabajo que el trabajador elabora/ manipula para ejecutar sus acciones: son variados y están vinculados con diferentes necesidades de la actividad laboral
36		condicionan una ejecución simple, y están vinculados frecuentemente con iguales necesidades de acción por un gran período

Puesto, ambiente de trabajo

Las condiciones ambientales bajo las cuales se realiza en general la actividad

37		son variables y múltiples
38		casi no varían

Percepción de la información

La actividad exige/posibilita:

39		la aplicación compleja y variada de todos los sentidos
40		en lo esencial solamente la aplicación del mismo sentido
41		La actividad exige/posibilita la aplicación compleja y variada de diferentes tipos de capacidades perceptuales - conceptuales

Elaboración de la información

La actividad exige/posibilita

42		la aplicación compleja y variada de diferentes capacidades intelectuales
43		en lo esencial solo la aplicación de muy pocas capacidades intelectuales

Control de la acción.

la ejecución de la actividad se basa fundamentalmente:

44		los procesos intelectuales de regulación
45		en los procesos sensoriomotores de regulación

Actividad física.

La actividad exige/posibilita

46		la realización de actividades físicas variadas y complejas y adoptar diferentes posturas
47		en lo esencial sólo la realización de movimientos monótonos y repetitivos
48		actividad corporal muy limitada

Necesidad de capacitación

Para cumplimentar los requerimientos del contenido de las tareas hay que tener

49		nivel superior aprobado
50		aprendiz
51		enseñanza técnica
52		- técnico medio (empírico)
53		obrero calificado

Alcanzar el nivel de conocimientos necesarios y adaptarse a las condiciones específicas del puesto de trabajo presupone, por lo general:

54		laborar por un año o más en el puesto de trabajo
55		laborar por tres meses o menos en el puesto de trabajo
56		En la actividad hay que tomar en cuenta las variaciones del contenido de las tareas en relación con el progreso científico técnico. Puede aparecer la necesidad de renovar y adquirir nuevos conocimientos
57		En la actividad no se toman en cuenta las variaciones del contenido de las tareas porque la necesidad de cambio provocados por el desarrollo científico - técnico es muy limitado
58		La necesidad de la superación a través de los cursos ya mencionados, forma parte del perfil de actividades a largo plazo

EXIGENCIAS ESPECIALES**Organización de las tareas**

Una alta confiabilidad de las acciones resulta de la necesidad

59		del cumplimiento continuo de varias tareas con diferentes objetivos y estructuras de ejecución al mismo tiempo
60		del manejo/control de varios instrumentos /puestos de trabajo, con diferentes exigencias para el cumplimiento de la tarea

Procedimiento de ejecución

61		De la necesidad del cumplimiento exacto del reglamento establecido para la conducta ante la tarea, resultan exigencias particulares para la confiabilidad de la acción
----	--	--

Transcurso de la jornada, intensidad

62		Altas exigencias de confiabilidad de la acción resultan de la necesidad de que el trabajador: respete exactamente los períodos temporales/las sucesiones /los programas establecidos
----	--	--

63		produzca determinados resultados durante un período fijo
----	--	--

Cooperación/comunicación

Una buena interacción que contribuya a elevar la confiabilidad de las acciones y mantenga un clima sociopsicologico óptimo están en relación con

64		La dirección/el control de la actividad individual/los colectivos de trabajo
65		la atención recibida en el marco de las necesidades de la medicina, higiene, sociales, pedagógicas y de servicios que se dirigen a los trabajadores
66		de la realización exacta de las tareas de cooperación/ comunicación y de las coordinaciones necesarias con otros

Objeto, medios de trabajo

67		Una alta confiabilidad de las acciones resulta de la necesidad de una conducta adecuada del trabajador con respecto a los riesgos reales de accidentes o de salud durante la ejecución de la tarea con determinados objetos/materiales/instrumentos de trabajo
----	--	--

Percepción de la información

68		Altas exigencias de confiabilidad de la acción resultan de la necesidad, de que el trabajador detecte, perciba permanentemente/frecuentemente informaciones en un período determinado y sin errores
----	--	---

Elaboración de la información

69		Las altas exigencias de confiabilidad de la acción son el resultado de la necesidad de: - elaborar la información necesaria en tiempo, correctamente con relación al análisis de las decisiones.
----	--	--

Control de la acción

Las altas exigencias de confiabilidad de la acción son el resultado de la necesidad de - reaccionar con seguridad en tareas donde aparecen

70		de sorpresa, exigencias especiales
71		ejecutar con exactitud movimientos

CONDICIONES ADVERSAS DE EJECUCION

Organización de las tareas

72		Situaciones de peligro/riesgos para la seguridad /salud del trabajador y/o de otras personas o para importantes objetos (materiales/ideales) pueden existir durante la actividad. Estas situaciones no pueden evitarse por una calificación adecuada según las exigencias ni por la experiencia profesional
73		La conducta correcta del trabajador posibilita directamente evitar/prevenir los peligros/riesgos - para la seguridad/salud del trabajador o de otras personas
74		para la seguridad de importantes valores sociales (materiales/ideales)
75		El trabajador por regla no puede corregir sus fallos durante la actividad laboral antes de las consecuencias desfavorables
76		Frecuentemente el trabajador no recibe la retroalimentación necesaria sobre las consecuencias de sus propias acciones/ intervenciones en el momento indicado
77		Las exigencias tecnológicas que exige la realización de la tarea imponen muchas restricciones a la conducta del trabajador

Procedimiento de ejecución

78		Al trabajador le faltan frecuentemente/permanentemente las informaciones necesarias sobre los métodos/las tecnologías que tiene que aplicar en su actividad
----	--	---

Transcurso de la jornada, intensidad

79		El trabajador realiza su turno en un horario irregular, según un reglamento establecido
80		El proceso/la tecnología no permite (objetivamente) un régimen de pausas planificadas y fijas
81		La actividad exige que el trabajador este frecuentemente mucho tiempo(>1 hora) en disposición de actuar rápidamente en situaciones difíciles
82		La información que el trabajador tiene que recibir/ elaborar planificadas o de momento, son breves y no se repiten ni controlan por el trabajador
83		Frecuentemente el trabajador tiene que planificar y decidir las acciones en un periodo breve/instantáneo de tiempo
84		Frecuentemente el trabajador tiene que ejecutar sus acciones en un periodo breve/instantáneo de tiempo
85		A causa de la infrautilización laboral y los cambios en el ritmo de trabajo se producen frecuentes alteraciones/ interrupciones no planificadas de la actividad laboral

86		La falta de trabajadores/ausentismo provoca un aumento en el esfuerzo/intensidad para ejecutar la tarea
----	--	---

Cooperación comunicación

87		En general el trabajador a causa de condiciones objetivas (técnicas/temporales/especiales) no puede aprovechar el consejo y la ayuda de su jefe durante la toma de decisiones que el debe tomar rápidamente
88		A causa de la actividad laboral pueden surgir efectos negativos (fatiga, monotonía, etc.) de los cuales el trabajador tiene que enfrentar solo. El no puede recibir la ayuda, el consejo de su jefes o colegas
89		Permanentemente el trabajador realiza su actividad solo y en aislamiento espacial. No hay posibilidades del contacto personal con otros trabajadores sin dejar momentáneamente el puesto de trabajo
90		Durante el transcurso de la jornada, el trabajador no puede tener contactos/sostener conversaciones que no se refieran al trabajo

Puesto, ambiente de trabajo

91		La actividad exige la presencia permanente del trabajador El no puede/ no debe dejar el puesto de trabajo
92		Frecuentemente el trabajador tiene que actuar en diferentes lugares bajo condiciones ambientales diferentes a las de su puesto de trabajo lo que le obliga a un esfuerzo para adaptarse a las nuevas condiciones
93		Permanentemente/ frecuentemente, el trabajador tiene que actuar bajo condiciones muy difíciles en el puesto
94		Permanentemente/frecuentemente, el trabajador tiene que actuar bajo condiciones (ambientales) muy molestas

Percepción de la información.

95		En el ambiente físico hay factores perturbadores/ influencias que pueden dificultar la percepción auditiva/ visual de la información
----	--	--

Elaboración de la información

96		En el ambiente de trabajo hay factores e influencias perturbadoras que pueden afectar los rendimientos intelectuales
----	--	--

Control de la acción

97		En el ambiente de trabajo hay factores e influencias perturbadoras que pueden afectar los procesos de control y ejecución de la actividad
98		La actividad se ejecuta permanentemente/fundamentalmente con medios de protección física /ropa especial que impide /dificulta la movilidad del cuerpo/ el control de los movimientos durante el trabajo

Actividad física

99		Las condiciones en el puesto de trabajo obliga al trabajador a adoptar posiciones determinadas y fijas
----	--	--

Investigador _____ Fecha _____

Institución _____ Firma _____

Anexo 3. Puntajes de referencia

Prevalencia de factores psicosociales

Categoría	Exigencias Psicológicas		Compensación	
	Frec.	Prevalencia	Frec.	Prevalencia
Condiciones favorables para la salud	830	43,2	805	41,9
Normal	1051	54,7	944	49,2
Riesgo	39	2,0	171	8,9
Total	1920	100,0	1920	100,0

Prevalencia Determinantes subjetivos

Categoría	Desconfianza		Impulsividad agresiva		<i>Consecuentes emocionales</i>	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Normal	1792	93,3	1687	87,9	1604	90,3
Alto	128	6,7	233	12,1	186	9,7
Total	1920	100,0	1920	100,0	1790	93,2

Prevalencia Acoso Laboral

	Frecuencia	Prevalencia
Sin acoso	1715	89,3
Acosc	189	9,8
Total	1904	99,2

Puntajes de referencia de las seis dimensiones

Dimensión	Puntajes de referencia
Exigencias Psicológicas	13
Compensación	23
Desconfianza	11
Impulsividad agresiva	7
Consecuentes emocionales	21
Acoso Laboral	5

Análisis Psicológico del trabajo

Dimensión	Puntajes de referencia
Contenido Extenso	10
Exigencias Especiales	8
Contenido Restringido	15
Condiciones Adversas	8

GRUPO DE INVESTIGACIÓN

Jorge Humberto Mejia Alfaro
Director Técnico
Medico
Especialista en Salud Ocupacional
Especialista Epidemiólogo
Universidad de Antioquia

German Fernando Vieco Gomez
Coordinador
Psicólogo
Magíster en Salud Publica con Énfasis en Salud Mental

Hernando Restrepo Osorio
Investigador
Medico
Magíster en Salud Publica con Énfasis en Salud Ocupacional

Maria Fernanda Muñoz Segovia
Investigadora
Fisioterapeuta
Magíster en Educación
Especialista en Salud Ocupacional

Coinvestigadores

Lucelly López López
Gerente de Sistemas de Información en Salud
Universidad de Antioquia

Diego Alonso Castrillón Moreno
Psicólogo
Magíster en Psicología
Universidad Pontificia Bolivariana

Grupo de Apoyo

Maria Eugenia Mazuera del Hierro
Epidemióloga
Universidad de Antioquia

Daniel Camilo Aguirre A.
Estadístico
Epidemiólogo
Universidad de Antioquia

Grupo de Expertos

Vilma Restrepo
Magíster en Salud Publica con Énfasis en Salud Mental
Universidad de Antioquia

Yolanda Torres de Galvis
Magíster en Salud Publica y en Epidemiología
CES

Liliana Montoya
Magíster en Epidemiología
CES

Manuel Alberto Alonso Espinal
Sociologo
Magíster en Sociología
Universidad de Antioquia

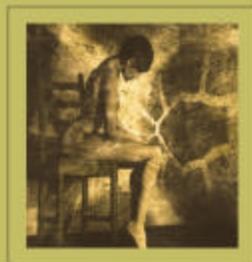
*Asesor en los aspectos Sociológicos de este estudio

Violencia en el trabajo

El presente documento describe de manera resumida, los principales elementos que caracterizan las formas y consecuencias de la violencia en el trabajo, reconocidos en cuatro subsectores de la economía en Colombia, durante el año 2004.

Desde una perspectiva social y científica aplicada al campo de la salud ocupacional, se abordarán las características del trabajo actual, integrando diversos elementos: el clima organizacional, la interacción entre las personas y su entorno, para al final, valorar la magnitud de la violencia laboral y sus formas de presentación en nuestro medio.

Ha sido un reto para el grupo investigador evaluar los ambientes de trabajo y su determinación social y reconocer eventos que son tan antiguos como el trabajo mismo, a la vez que sus consecuencias a la salud de la población trabajadora.



Ministerio de la Protección Social
Dirección General de Riesgos Profesionales
Carrera 13 No. 32 - 76 piso 15 Bogotá
Línea de atención al usuario desde Bogotá: 3365066 Exts. 1073 - 1520
Para el resto del país: 01 8000 910097
atencionalciudadano@minproteccionsocial.gov.co
www.minproteccionsocial.gov.co