

**VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA EN FUNCIONARIOS DE PROPIEDAD
HORIZONTAL**

PAOLA ANDREA JURADO SÁNCHEZ

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE PREGRADO DE PSICOLOGÍA
SANTIAGO DE CALI, 2018**

**VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA EN FUNCIONARIOS DE PROPIEDAD
HORIZONTAL**

PAOLA ANDREA JURADO SÁNCHEZ

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGA

**DIRECTORA
DRA. FÁTIMA DÍAZ BAMBULA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA ACADÉMICO DE PREGRADO DE PSICOLOGÍA
SANTIAGO DE CALI, 2018**

Tabla de contenido

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Introducción | 6 |
| Justificación | 8 |
| Marco conceptual | 9 |
| El trabajo | 9 |
| Condiciones de trabajo | 12 |
| Riesgo Psicosocial | 14 |
| Violencia Ocupacional | 17 |
| Antecedentes de Investigación | 23 |
| Propiedad Horizontal | 26 |
| Objetivos | 28 |
| Objetivo General | 28 |
| Objetivos Especificos | 28 |
| Método | 29 |
| Instrumento | 29 |
| Aplicación | 33 |
| Análisis de Información | 34 |
| Participantes | 35 |
| Resultados | 37 |
| Características de la población | 37 |
| Condiciones de trabajo | 38 |
| Bienestar | 39 |
| Efectos colaterales | 40 |
| Violencia Ocupacional Externa | 40 |
| Impacto | 43 |
| Calidad de vida | 43 |
| Discusión | 45 |
| Referencias | 50 |

Listado de gráficos

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Inventario de condiciones de trabajo | 14 |
| Tabla 2: Ítems pertenecientes a cada una de las escalas | 33 |
| Tabla 3 Descripción de cargos de los participantes | 35 |
| Tabla 4 Distribución por sexo – área de trabajo Marco conceptual | 37 |
| Grafico 1 Distribución por servicio prestado (Cargo)El trabajo | 38 |
| Gráfico 2 Resultado de condiciones de trabajo | 39 |
| Grafico 3 Porcentaje victimas VOE | 41 |
| Grafico 4 Victimas por cargo | 41 |
| Grafico 5 Posición agresor | 42 |
| Grafico 6 Tipos de VOE | 42 |
| Grafico 7 Calidad de vida - VOE | 44 |
| Grafico 8 Síntomas - VOE..... | 44 |

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta sobre Violencia Ocupacional Externa en funcionarios de propiedad horizontal (Borrador)

Anexo 2 Encuesta sobre Violencia Ocupacional Externa en funcionarios de propiedad horizontal (Definitiva)

Anexo 3 Consentimiento informado

INTRODUCCIÓN

El veloz crecimiento de las ciudades plantea enormes retos y oportunidades y la propiedad horizontal cobra cada vez más relevancia al ser protagonista en la mejoría de la calidad de vida de un mayor número de personas. Colombia no escapa a esta realidad: este es un sector que está creciendo significativamente en el país y por esta razón, las tendencias en construcción se centran en proyectos sometidos al Régimen de Propiedad Horizontal. En 1990, el 10% de la población colombiana vivía en propiedades horizontales; actualmente cerca del 28% y se proyecta que en 10 años, un 60% lo haga. Cali cuenta con cerca de 3.500 copropiedades, lo cual origina un fenómeno social sin precedentes y se convierte en un gran reto, no solo para la convivencia e intereses de los copropietarios, sino también para todos aquellos que trabajan en el sector: administradores, contadores, revisores fiscales, abogados y consejos de administración, personal de aseo, mantenimiento y seguridad. (7º Congreso Nacional de Propiedad Horizontal, 2017)

Quienes desarrollan la tarea de administrar este tipo de propiedades requieren un alto nivel de responsabilidad e idoneidad para hacerle frente a diversas situaciones que se presentan día a día. Para ellos resulta complicado terminar el día laboral: con el auge de las comunicaciones, el celular ya no se usa para urgencias sino para manifestar, en cualquier momento, todo tipo de comentarios sobre el edificio y los vecinos, muchos de los cuales no requieren de una respuesta inmediata y a veces ni siquiera tiene poder de intervención por ser conflictos personales. A cualquier hora del día y en cualquier momento, no importa si es demasiado temprano o tarde o si es día laboral o de descanso. Las exigencias laborales, la multiplicidad de situaciones por resolver, la demanda del cliente 24/7 y lidiar con una gran cantidad de personas con temperamentos y formas de ser diferentes, expone a quienes trabajan administrando la propiedad horizontal no solo a situaciones de estrés, sino también a posibles agresiones..

El cliente de propiedad horizontal, además de constituir una gran cantidad (En promedio 100 propietarios por copropiedad administrada) mantiene unos niveles de exigencia elevados con el personal que administra su copropiedad, demandan constantemente no solo sobre situaciones financieras, manejos de presupuestos, pagos a proveedores, estado estructurales de edificios y conjuntos residenciales, sino que también involucran otros temas como por ejemplo la convivencia con los vecinos.

Las personas que trabajan en la administración de propiedad horizontal constantemente se ven involucradas en una confusión entre lo que está definido como funciones o actividades del cargo, y lo que exige el cliente y realmente se hace en el desarrollo de su actividad laboral.

Por tratarse de un espacio que resulta altamente significativo para las personas pues la copropiedad constituye el entorno donde viven o trabajan, donde han hecho una inversión de dinero para adquirir esa vivienda u oficina, hace que cada propietario exija que todo esté en excelentes condiciones y que cualquier falla que se presente, incluso cuando esta no sea responsabilidad del administrador (Ejemplo: Fallas en la construcción, proveedores de servicios públicos o simple deterioro a causa del tiempo) sea resuelta por él y terminan siendo de gran malestar para los clientes y pueden desencadenar conductas agresivas hacia el personal el no recibir de manera oportuna o incluso esperada la respuesta por parte del administrador. De cierto modo quienes trabajan en este contexto se vuelven cuidadores en estos espacios y convierten sus actividades laborales también en una práctica asistencial donde resuelven los problemas del otro "Cliente".

Por lo anterior, partiendo del supuesto que las personas que trabajan en propiedad horizontal y tienen contacto directo con el cliente están expuestos a situaciones de violencia en cualquiera de sus formas, esta investigación caracteriza la forma como se manifiesta el fenómeno de la violencia Ocupacional externa en los trabajadores de propiedad horizontal que se relacionan directamente con los clientes (residentes y propietarios).

JUSTIFICACIÓN

La violencia ocupacional es un tema que va en crecimiento, ha sido investigado inicialmente en el sector salud, basándose en el carácter asistencial de las actividades que en el sector se da, sin embargo existen antecedentes de que cualquier empleo relacionado al sector servicios puede generar exposición a riesgos psicosociales como lo es la violencia ocupacional.

Un estudio realizado por el Ministerio de Protección Social (2004) afirma que en Colombia, a pesar de los esfuerzos realizados por comprender la violencia ocupacional externa, no hay evidencia de la caracterización de este fenómeno y 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 investigación.

Reconociendo que la administración de propiedad horizontal es una actividad que pertenece al sector servicios y como lo indica Peiró (2004) este tipo de organizaciones tienen unas diferencias importantes en las actividades laborales, por ejemplo la relación que debe generar el trabajador con el cliente, pues es él mismo quien produce y entrega el servicio y para esto no es suficiente el conocimiento técnico sino la percepción que tenga el usuario de él. Peiró (2004) menciona que las empresas de servicio tienen menor posibilidad de contingencias frente a situaciones que se presenten en la prestación de este, pues es difícil ejercer controles antes de que llegue al cliente por lo cual la calidad es evaluada de primera mano.

Muchos servicios son de carácter interactivo y por lo tanto su calidad óptima depende en parte de la calidad de la relación que se desarrolla con el cliente y no sólo de su componente técnico. Por ejemplo, en los servicios de asesoramiento, la calidad depende en buena parte de la empatía que se produce entre profesional y cliente y de la colaboración que el propio cliente aporta durante la prestación del servicio. Si la relación y la colaboración del cliente no son de calidad el servicio tampoco lo va a ser, afectando ello al prestigio e imagen del profesional (Peiró, 2004. P 184)

Lo anterior ha generado la aparición de nuevos riesgos psicosociales y la relación con el otro pone en juego formas de ser e incluso de reaccionar cuando las cosas no resultan como se esperan, la inconformidad del cliente puede desencadenar en expresiones de molestia contra la compañía y el funcionario mismo y dar lugar a fenómenos como la Violencia ocupacional por parte de personas externas a la organización pero con causa de la actividad laboral ejercida.

Este estudio caracteriza el fenómeno de la violencia ocupacional externa en un tipo de servicio del que no se encontraron estudios previos, pero que por las condiciones de trabajo que tiene, principalmente la atención directa con el cliente, puede verse expuesto a agresiones de diversos tipos.

MARCO CONCEPTUAL

Para hablar de la Violencia Ocupacional Externa quisimos hacer un recuento que nos permita comprender el concepto de trabajo desde las transformaciones que ha tenido en las diferentes épocas del desarrollo histórico, económico y cultural, tener en cuenta fenómenos como la industrialización, la globalización, los avances tecnológicos, situaciones que han implicado grandes cambios en el mundo de trabajo, en las formas como este es visto por las personas y en las condiciones mismas en las que se desarrollan las actividades laborales, formas de contratación, relaciones de trabajo, todo esto tiene un efecto en las personas y ocasiona que aparezcan no solo diversas formas de trabajo, sino también nuevos riesgos para los trabajadores.

De acuerdo con López (2017) las nuevas exigencias por parte del mercado laboral a las organizaciones promueven una dinamización del trabajo en busca de obtener el mayor beneficio financiero y rentabilidad económica que sumado a las políticas laborales del país resultan en una creciente flexibilización laboral y la flexibilización laboral es el panorama idóneo para la aparición de situaciones adversas como la Violencia Ocupacional.

El trabajo

El trabajo ha sido descrito y definido desde diferentes perspectivas y momentos históricos, la forma como se ha organizado cultural, económica, política y socialmente la humanidad ha dado lugar a diferentes concepciones del trabajo.

Engels, citado por De Buen Lozano (1997) distingue el concepto de trabajo desde tres épocas principales de la evolución de la humanidad: En la primera época, denominada salvajismo se relaciona el término trabajo con la capacidad existente en el hombre para transformar productos de la naturaleza para su propio beneficio y supervivencia. La segunda época, la barbarie cuyo rasgo característico es el cultivo de plantas y cría (pastoreo), da lugar a una actividad laboral al servicio comunitario evolucionando a la agricultura y domesticación de animales para actividades de esfuerzo. Por último la época de la civilización “Época de la Industria”, implicó un tipo de organización social de cierta forma jerárquica lo que para Engels es un antecedente del trabajo subordinado, durante esta época surgen otras actividades para la subsistencia como la artesanía, la minería y la construcción.

La postura de Engels se introduce para dar lugar a la reflexión de la definición de trabajo, pues esta ha sido dada en relación a la época histórica, al contexto del que se hable y al papel que cumpla el trabajo en cada momento del desarrollo de la humanidad, desde actividades básicas para la supervivencia, pasando por el significado mismo de la palabra remitiéndonos a su origen etimológico (“*Tripalium*: Instrumento de 3 palos del que se ata a un castigado”) que denota trabajo como esfuerzo, castigo o humillación, hasta el trabajo como medio para satisfacer necesidades materiales y personales.

Marx en 1867 citado por Da Rosa, Chalfin, (2011) definió el trabajo como transformaciones con el objetivo de atender necesidades humanas. Se trata de una relación entre hombre y naturaleza, en la cual la transformación de uno interfiere en la transformación del otro, y viceversa. El trabajo también presupone la relación con otros hombres y puede ser comprendido como un esfuerzo colectivo, en el cual todos tendrían que participar.

La industrialización trajo consigo una transformación en el trabajo, la llegada de nuevas formas de producción, el desarrollo de máquinas para la fabricación que ya no podían ser instaladas en las casas de las personas generó la necesidad de agrupar las actividades de elaboración y producción, situación que dio lugar a la creación de fábricas, durante mucho tiempo los obreros tuvieron condiciones de trabajo precarias y forzosas, sin embargo este panorama dio lugar a regulaciones, inclusión de derechos de los trabajadores y al estudio mismo del trabajo a través de diversas disciplinas.

Blanch (1996) definió el trabajo como la inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos, o la realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidades humanas. Más adelante en el 2003 Blanch propone una definición genérica, capaz de abarcar las especificidades de las situaciones concretas. Para el autor, el trabajo es una actividad Humana social, compleja y dinámica, ejercida de forma individual o colectiva.

Peiró (1987) define el trabajo como un conjunto de actividades retribuidas o no, con carácter productivo y creativo, que permiten obtener, producir o prestar determinados bienes, productos o servicios, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones, de tal manera que quien las ejerce ha de aportar energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, a cambio de algún tipo de compensación material, psicológica y/o social.

La Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2010), se refiere a éste como “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”.

El Código Sustantivo del Trabajo en Colombia (1950), en el Artículo 50, define trabajo como toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

En la sociedad capitalista contemporánea, el trabajo está predominantemente asociado a valores positivos en la vida cotidiana, en razón de la valorización de la ética del trabajo influenciada por la doctrina protestante (Da Rosa, Chalfin, 2011).

En suma, en los más diversos tiempos y lugares, el trabajo realiza una función básicamente económica y también algunas más. Aquélla es percibida por el sentido común como un imperativo del principio de realidad de la existencia humana. Estas cobran su sentido específico en su particular entorno sociocultural (Blanch, 1996).

Blanch (1996) afirma que el término trabajo remite a una “Pluralidad de significados dinámicos y variables” remite además que el concepto de trabajo, tal y como lo entendemos en la actualidad, no puede ser aplicado a cualquier actividad productiva en la historia. El trabajo considera diversas connotaciones, es visto como un medio que permite a las personas acercarse a sus metas, pero ha sido visto también como un castigo, relacionado incluso con la esclavitud.

De acuerdo con Oliveira, Piccinini, Fontoura y Schweig, traducidas y citadas por Da Rosa (2011) Es a través del trabajo que el ser humano ha buscado suplir sus necesidades, alcanzar sus objetivos y realizarse. Sin embargo, por su naturaleza amplia y compleja, influenciada por la cultura y momento histórico, este concepto puede modificarse.

El trabajo es parte fundamental de la vida de las personas, el mundo contemporáneo vive el trabajo de una forma diferente como lo menciona Antunes (1995) el capitalismo género una disminución en la clase obrera pero “paralelamente, se efectuó una notoria expansión del trabajo asalariado, a partir de la enorme ampliación de asalariados en el sector de servicios; se verificó una significativa heterogenización del trabajo”

Rentería (2008) mencionó respecto al trabajo que:

“Esta actividad se da en contextos específicos donde las personas se encuentran y se reconocen, donde encuentran referentes y repertorios para construir parte de sus identidades y subjetividades; así como en la mayoría de los casos implica el medio principal de subsistencia y calidad de vida. Sin embargo, tal como lo representamos hoy en día, no necesariamente fue concebido, ni seguirá siéndolo en las siguientes décadas. De allí la necesidad de discutir la manera como las personas se posicionan frente a ese fenómeno social llamado trabajo, del cual derivan referenciales importantes para su ubicación social, desarrollo personal y profesional, así como para la construcción de sus singularidades”. (p. 68)

De acuerdo con lo anterior estas transformaciones no solo han implicado cambios en las organizaciones, sino, para lo que nos ocupa, cambios mucho más importantes en la relación hombre – trabajo, ya que estas transformaciones han introducido cambios en las modalidades de trabajo, en las condiciones mismas del trabajador, formas de contrato diversas, (in)estabilidad laboral, exigencias de diversos tipos, exposición a múltiples y complejas situaciones, aparición de requisitos para acceder al mundo del trabajo (trabajo bajo presión, adaptabilidad, etc), lo cual indiscutiblemente tiene un efecto directo sobre la vida psicológica de las personas, con los cambios en las formas de desarrollar las actividades laborales y la aparición de nuevas condiciones del mismo se introducen a su vez nuevos riesgos tanto

físicos como psicológicos, lo que exige una amplia investigación para minimizar la materialización de estos riesgos.

Condiciones de trabajo

Cómo se indicó en el apartado anterior el trabajo ha sido visto de diferentes maneras: como un castigo o como una forma que tiene el hombre para satisfacer necesidades. La sociedad moderna, el capitalismo y los diversos cambios que traen el desarrollo tiene un impacto en las personas y su relación con el trabajo, implica nuevas exigencias y con ello nuevas condiciones laborales que traen consecuencias en la vida de las personas en su esfera no solo laboral, sino también social, familiar, personal y psicológica.

Blanch (2011) expone que los cambios que ha traído el capitalismo en los últimos decenios, de la mano de la globalización, el postfordismo, la innovación tecnológica y el neoliberalismo, han desarrollado una reestructuración flexible de los entornos de trabajo, acompañada de una redefinición de la misma cultura de las organizaciones laborales.

Considerando todos estos cambios y transformaciones se ha hecho necesario para varias disciplinas entre ellas la psicología, atender todas las circunstancias que acompañan el trabajo y que inciden directamente sobre las personas y su relación con el mundo laboral.

Blanch (2011) en el texto *Condiciones De Trabajo y Riesgos Psicosociales, Bajo La Nueva Gestión*, desarrolla las implicaciones psicosociales y los riesgos que pueden tener estas nuevas formas de reorganización y gestión del trabajo. Describe los principales cambios que trae el mundo contemporáneo al campo laboral y la problemática psicosocial que a él surgen como una *“Metamorfosis organizacional, cultura y psicológica”*

Ramos y Perió (2002) definió Condiciones de trabajo como cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, todos los elementos que conforman el entorno al trabajo, tanto factores físicos como circunstancias temporales, y señala seis grupos diferentes de condiciones de trabajo: condiciones de empleo, condiciones de seguridad e higiene en el trabajo, condiciones físicas del trabajo, características de la tarea, procesos de trabajo y condiciones sociales y organizacionales.

Blanch (2011) en *Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la Nueva Gestión* menciona que:

“Las condiciones de trabajo constituyen una variable independiente ambiental, el escenario organizacional cuyos “efectos” se hacen visibles en la variable dependiente individual instituida como objeto relevante de la investigación psicológica: la persona trabajadora, cuyo estilo de afrontamiento y de gestión

personal de las demandas de su medio laboral natural puede derivar en experiencias psicológicas de signo diverso”. (p. 4)

Blanch Sahagún & Cervantes, 2010 afirma que por condiciones de trabajo se entiende el conjunto de las circunstancias y características ecológicas, materiales, técnicas, económicas, sociales, políticas, jurídicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan la actividad y las relaciones laborales

Blanch (2011) señala también la regulación que se ha introducido al mundo del trabajo desde entes políticos y legislativos e introduce una definición propia desde la ley.

“La Ley entiende como “condición de trabajo” cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. E incluye en esta definición, destacándolas, las categorías tradicionales en materia de prevención de riesgos laborales, como (a) Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo, (b) La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia y (C) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados. Y deja entreabierta la puerta a la consideración de los riesgos psicosociales: (d) Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador”. (p. 6)

El Ministerio De Protección Social de Colombia (2004) define condiciones de trabajo como el 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.

Blanch (2011) realizó la siguiente clasificación de las condiciones de trabajo

Tabla 1: Inventario de Condiciones de Trabajo

| DIMENSIONES | INDICADORES |
|------------------------|---|
| Contrato | Modalidad (indefinido/ temporal, jornada completa/parcial, etc.), estabilidad, certidumbre y seguridad, salario, prestaciones sociales y sanitarias , etc. |
| Ambiente físico | Temperatura, humedad, climatización, ventilación, calidad del aire, iluminación, ruido, limpieza, higiene, instalaciones y equipos, mobiliario, instrumentos, ergonomía, privacidad, hacinamiento, confortabilidad, señalizaciones, salidas de emergencia, etc. |

| | |
|------------------------------|---|
| Clima social | Compañerismo, calidad de la comunicación y de las interacciones verticales y horizontales, cohesión grupal, apoyo mutuo, espíritu de cooperación o de competición, grado de conflictividad, estilo de dirección y de gestión de conflictos, participación en toma de decisiones, justicia percibida en evaluación y promoción, etc. |
| Seguridad e higiene | Riesgos físicos (de accidente o de contagio, toxicidad, salubridad, aseo, equipos protección, etc.), dispositivos de observación, evaluación y prevención de riesgos laborales, etc. |
| Tarea | Demandas cuantitativas y cualitativas, cognitivas y emocionales, cargas de trabajo, autonomía, responsabilidad, iniciativa, exigencia, variedad, interés, creatividad, control, complejidad , etc. |
| Riesgos psicosociales | Ambigüedad, conflicto, sobrecarga o vaciedad de rol, acoso sexual o moral, violencia ocupacional, distrés y burnout, etc. |
| Proceso | Organización, gestión, control, recursos sociales, organizacionales, personales, etc. |
| Tiempo | Duración de la actividad (jornada, horario, turno, ritmo, descansos, vacaciones ...), presión de la agenda, prisa, intensidad y velocidad, extensión del contrato (indefinido o temporal) , etc. |

Fuente: Blanch (2011)

Lo anterior, como lo indica Blanch (2011) tiene grandes implicaciones sobre el bienestar, la seguridad, la motivación el compromiso, la satisfacción y el desempeño laboral, además sobre las diversas patologías, la eficacia y eficiencia de las organizaciones y sobre deficiencias de la misma organización.

Para este estudio es necesario reconocer las condiciones de trabajo que se presentan en el sector de la administración de propiedad horizontal, características como la tarea puesto que en el sector aparecen demandas de diversos tipos, con niveles de exigencia variados con diferencias en las funciones asignadas por la organización y los requerimientos reales del cliente, o como el tiempo el cual para el personal que trabaja en propiedad horizontal tiene cambios constantes pues los usuarios demandan atención a cualquier hora del día, programan reuniones nocturnas e incluso exigen presencia ante cualquier situación que se presente. Esto determina entre otras cosas la aparición de riesgos psicosociales para los trabajadores.

Riesgo Psicosocial

Como ha sido mencionado en los dos apartados anteriores, el trabajo ha sufrido grandes transformaciones de la mano de los cambios sociales, políticos, económicos y culturales, fenómenos como la globalización, la internalización de los mercados, ha planteado exigencias cada vez mayores a las empresas, lo que a su vez implica actualizaciones en la forma como las empresas organizan su trabajo y así mismo en

las condiciones de trabajo que tienen las personas, por lo que requieren una mayor capacidad de adaptación y flexibilidad en su gestión. (Peiró. 2004)

Todos estos planteamientos tienen fuertes implicaciones sobre las actividades laborales y la cualificación de los trabajadores. Determinados conocimientos, habilidades y destrezas que eran importantes en el desempeño del trabajo resultan ahora prácticamente irrelevantes y competencias que antes ni siquiera se tomaban en consideración resultan, ahora imprescindibles. (Peiró, 2004, p 182)

Peiró (2004) menciona las implicaciones que tienen los nuevos sistemas de trabajo en la actividad laboral, para este trabajo vamos a retomar dos: la primera de ellas el carácter de actividad mental que ha adquirido el trabajo, pues actualmente es en menor proporción una actividad física, lo que genera un cambio en los riesgos pensados actualmente y “requiere fuertes desarrollos de la ergonomía cognitiva para facilitar la adaptación de las personas a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación”. La segunda está dada en términos de lo que es “buen desempeño” laboral para el mundo actual, el cual ya no se trata de hacer las cosas bien, cobran peso otras características como la iniciativa, la resolución de problemas, la toma de decisiones, la innovación, la autorregulación.

De acuerdo con Peiró (2004)

“Todas estas transformaciones pueden ser una fuente importante de estrés para los trabajadores y ello es causa de un deterioro significativo de su bienestar psicológico y de su salud. Por todo ello, es necesario un análisis preciso de los factores psicosociales de riesgo y el desarrollo de intervenciones dirigidas a prevenir, neutralizar o amortiguar los efectos negativos de esos riesgos.

Existe evidencia suficiente para señalar que muchos de los cambios que persiguen la innovación tecnológica y el rediseño del sistema de trabajo tienen implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores. Por una parte, mejoran determinadas condiciones de trabajo (ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc.) pero por otra, acaban introduciendo nuevos riesgos de carácter psicosocial.” (p 183)

Blanch (2011) remite a la definición de riesgo psicosocial del Real Decreto del Reglamento de los Servicios de Prevención 39/1997 (BOE, 1997) la cual entiende riesgo psicosocial como la probabilidad de producción de un daño psicosocial como consecuencia de las condiciones de trabajo.

“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). (Ministerio de protección Social, 2004. p.11)

El Ministerio de Protección Social de Colombia (2004) define factor de riesgo psicosocial como 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).

“Un factor de riesgo psicosocial es la —Condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas características de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos, y por último producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, a nivel del comportamiento social y laboral y a nivel fisiológico” (Villalobos 2004).

En apartados anteriores hemos mencionado la expansión del trabajo en el sector servicios, una actividad económica para la cual la producción de la empresa no refiere a algo tangible lo cual exige un cambio importante en las características de la actividad laboral, y a la que surgen también nuevos riesgos psicosociales.

Peiró (2004) considera importante prestar especial atención a las características específicas del sistema de trabajo en organizaciones de servicios porque en este contexto se identifican riesgos emergentes de carácter psicosocial en los que las intervenciones de los psicólogos pueden resultar especialmente indicadas y eficaces.

Como lo plantea Peiró (2004)

“En los servicios, el empleado que produce el servicio y el que lo entrega suele ser el mismo, lo que hace que las demandas que recibe ese trabajador no se limiten a las competencias técnicas, sino que se extienden también a las que se requieren para establecer una relación adecuada en el encuentro con el cliente.” (p. 184)

En el contexto del sector servicios los riesgos psicosociales más habituales identificados han sido la monotonía, la repetitividad de las tareas, la duración muy breve del ciclo de trabajo, la falta de significado percibido de las tareas que se realizan y otras características similares. (Peiró, 2004)

Peiró (2004) menciona:

“Muchos servicios son de carácter interactivo y por lo tanto su calidad óptima depende en parte de la calidad de la relación que se desarrolla con el cliente y

no sólo de su componente técnico. Por ejemplo, en los servicios de asesoramiento, la calidad depende en buena parte de la empatía que se produce entre profesional y cliente y de la colaboración que el propio cliente aporta durante la prestación del servicio. Si la relación y la colaboración del cliente no es de calidad el servicio tampoco lo va a ser, afectando ello al prestigio e imagen del profesional. Esto lleva a que el trabajador se vea implicado emocionalmente en la relación y tenga que mostrar un determinado tipo de emociones si quiere crear unas condiciones adecuadas en el cliente para proporcionar ese servicio de calidad” (p. 184)

Esto último resulta importante para esta investigación considerando que el servicio que prestan los administradores de propiedad horizontal depende en gran medida de la relación que establezca con sus usuarios, lo que puede incidir en la forma como estos perciben el servicio y cómo reaccionan a él.

Violencia Ocupacional

Dentro de la conceptualización de Riesgo psicosocial, se remite a un tipo de riesgo: La violencia ocupacional, la cual se ha convertido en los últimos años en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales

Como lo menciona Pérez (2001) uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas. La violencia sufrida en el lugar de trabajo es un problema al que se le va prestando una atención creciente.

La Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social de Colombia, sobre Factores de Riesgo Psicosocial, hace referencia al término Violencia en el Trabajo en su artículo 14 numeral 2, en el la entiende como una forma de acoso para el cual se deben establecer medidas correctivas en las que se fomente una cultura de no violencia en el trabajo.

El presente estudio pretende abordar la violencia ocupacional como cualquier fenómeno a través del cual un trabajador en un entorno laboral es sujeto pasivo de cualquier acción física o psíquica mediante la cual sufre un daño físico o psicológico, y que se manifiestan en síntomas, fisiológicos, emocionales, cognitivos, conductuales. Psicosociales y/o laborales. (Blanch, Cervantes; Sahagún & Cantera. 2013)

“Cualquier tipo de incidente (singular o en serie) en el cual una persona trabajadora es agredida, abusada, humillada, degradada, amenazada y asaltada en circunstancias relacionadas con el ejercicio de su profesión y por el cual resulta dañada o perjudicada en su salud y bienestar, o en su

seguridad, valor y dignidad personales.” (Blanch, Cervantes, Sahagún, & Cantera 2013. p 16)

Para la OIT (2003), 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”

De acuerdo a esta definición la violencia ocupacional puede ir desde la agresión física generadora de lesiones en la integridad de las personas como otras acciones a través de las cuales se agrede (insultos, gritos, humillaciones, malos tratos, acciones mal intencionadas, desmerito, acoso sexual, discriminación de tareas, violaciones de derechos, imposición de jornadas laborales extensas, imposición de tareas contrarias a las competencias que posee la persona etc).

Es por tanto un concepto más amplio que la violencia física, abarcando desde agresiones de tipo verbal, amenazas, intimidaciones, acoso, hasta manifestaciones de tipo físico, psicológico e incluso económico, como es el caso de daños estructurales.

La violencia en el espacio laboral se puede considerar como la estela y el efecto al interior de las organizaciones, de una resonancia histórica, cultural, política y económica influenciada en extremo por el discurso managerial, desde un espectro social de significaciones más amplio. Y a la vez es en el aspecto de lo laboral desde donde germinan una serie de consecuencias y malestares para la mente, el cuerpo de los individuos y diseminado a sus otros círculos sociales y afectivos (Ochoa, 2011, pág. 430).

Un estudio citado por el Ministerio de Protección social (2004) del Northwestern National Life Insurance Company, sobre una encuesta nacional en trabajadores estadounidenses, 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.

El Ministerio De Protección Social Colombiano (2004) señala que formas de la violencia que se conocen son el acoso, la amenaza y la agresión, 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

En Colombia, no se han caracterizado las formas de presentación de la violencia ocupacional externa, 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. (Ministerio de protección social, 2004)

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. (Ministerio de protección social, 2004. P 12)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1984), "la violencia en el lugar de trabajo, no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, organizativos y culturales" por lo que debe recibir un tratamiento integral

Según informes de la Organización Internacional del trabajo, 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 (MSF, 1993)

La OMS advierte que la violencia en el trabajo junto al estrés representa en torno al 30% de los casos totales de enfermedades y accidentes, que afectan a los trabajadores en el sector sanitario

"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 pérdida" (Ministerio de protección social, 2004. P 11)

La OIT (2003) reporta que en el año 1996 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 %).

Si bien este problema afecta al mundo laboral en general, es en el sector servicios, en las que existe atención directa y permanente a usuarios están más propensos a que en esta relación se genere cualquier forma de Violencia en el trabajo.

La OMS destaca que dentro de la violencia en el sector servicios, la violencia en el sector sanitario es un fenómeno universal que depende de las singularidades idiosincrásicas o legislativas de cada país y que afecta por igual a los países más desarrollados y a los más pobres. Según Nordin, casi un 25% de todos los incidentes

de violencia se producen en el sector sanitario y más de un 50% de los profesionales de la Sanidad han sufrido en ocasiones algún tipo de violencia. Sus consecuencias tienen un impacto más significativo en los países más ricos y suponen una grave amenaza tanto para la calidad y el desarrollo de la atención sanitaria como para la productividad y rentabilidad de los actuales sistemas de salud.

Un estudio realizado por el Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España (1998) señala que uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas. Según datos aportados por la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea (1998), la violencia física ha afectado al 3,6% de los trabajadores de la Unión Europea en el año 1995. Hombres y mujeres se encuentran afectados por igual, siendo el sector servicios el que más episodios de violencia registra. En el ámbito europeo, y según su actividad, quienes más episodios de violencia refieren son las Administraciones, almacenes, comercios y talleres, y hoteles y restaurantes.

Un dato más reciente corresponde a la encuesta de condiciones de trabajo en la Unión Europea del 2010 en la cual se evidencia que el 4.70% de las personas encuestadas manifestaron estar expuestos a amenazas y comportamientos humillantes en su lugar de trabajo, el 1% manifestó haber estado expuesto a violencia física y un 11% reportó situaciones de acoso verbal.

Y las cifras siguen en aumento, la misma encuesta en su versión número seis, realizada en el 2015 arrojó que el 12% había sufrido abuso verbal, el 2% alguna forma de acoso sexual, el 6% comportamiento humillante, el 4% amenazas datos que corresponden en el último mes antes de realizar la encuesta. O respecto a los últimos 12 meses antes del estudio: el 2% reportó violencia física, el 1% acoso sexual y el 5% intimidación o acoso.

Una Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo, publicada por el INSHT de Madrid en el 2011, mostró que las conductas violentas en el trabajo (agresiones verbales, amenazas y violencia física), suponen el 12.9% en el sector servicios frente al 4-6% del resto de sectores de actividad.

Un estudio transversal realizado por el Ministerio de protección social de Colombia (2004) cuyo objetivo fue estimar la prevalencia de violencia laboral en cada sector a partir de una serie de herramientas, cuestionarios y baterías en los que determinaban riesgos psicosociales, indicadores de acoso y comportamientos relacionados con agresividad. Tomaron una muestra aleatoria y representativa de 4 subsectores, 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. Se realizaron una serie de análisis estadísticos. El estudio concluyó que en Colombia el

acoso laboral (Moral) está afectando en mayor medida la calidad del ambiente de trabajo, la salud y vida de los trabajadores.

“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.” (Ministerio de protección Social 2004)

El Ministerio De Trabajo y Asuntos Sociales de España (1998) señala que existen factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos en el lugar de trabajo, entre ellos trabajar con público como consumidores, clientes, pasajeros o pacientes, insatisfacción de estos con el servicio o producto ofrecido.

Las causas de las conductas violentas y agresivas pueden ser muchas, sin embargo, —Hay ciertos aspectos que pueden incrementar la probabilidad de que se produzcan hechos violentos o de servir como elementos disuasorios a los mismos. En este sentido se han de analizar tanto los factores del entorno y del lugar de trabajo como de los propios procedimientos de trabajo, en la medida en que, en ocasiones, pueden permitir que los incidentes de violencia sean planificados (Pérez y Nogareda, 2001, Pág. 5).

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. (Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. 1998).

Otra clasificación de la Violencia ocupacional remite a la fuente: Externa e Interna. La primera es aquella que se produce con ocasión de la labor que se presta para Organización, pero cuyos agresores son terceros ajenos a la relación laboral desde el punto de vista legal contractual, ya sean clientes, familiares de estos, etc. La

segunda se da en el interior de la organización, proveniente de algún compañero de trabajo o superior.

Es así que en las instituciones de salud según —La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA, 2010) se apunta a la distinción de un doble tipo de violencia ocupacional: la externa y la interna, atendiendo al criterio —origen del agente- La externa (*third-party violence*), considerada la violencia en sentido estricto, es la ejecutada por una —tercera parte que proviene del exterior de la propia organización, (ya sea cliente, consumidor, paciente, estudiante, etc. o algún familiar o acompañante). La víctima es algún profesional que, en el ejercicio de su profesión y en su entorno habitual de trabajo, presta un servicio al agente que le maltrata (Blanch & Cervantes, 2013, Pág. 5).

Respecto a las repercusiones psicológicas se ha de considerar la susceptibilidad individual del trabajador afectado, así como la intensidad, frecuencia o duración del suceso y la actuación del grupo de trabajo o de la organización; pudiendo manifestarse como ansiedad, depresión o estrés postraumático, además puede producirse abuso de medicamentos y sustancias tóxicas; con frecuencia también, se van a ver afectados el ámbito familiar y social, pudiendo, incluso, llevar al abandono de la profesión

“Las personas víctimas de acoso psicológico en el trabajo presentan inicialmente síntomas muy cercanos al estrés, que se materializan en forma de cansancio, problemas de sueño, migrañas, trastornos digestivos, depresión, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, fobias, trastornos del sueño, problemas músculo-esqueléticos, entre otros” (Ballesteros, 2005, pág. 102).

En las empresas: la violencia conduce a un empeoramiento de los resultados, altera las relaciones interpersonales y el clima laboral, aumenta el absentismo, la rotación de los trabajadores, y disminuye la eficacia y la productividad.

Según Blanch & Cervantes (2013) los incidentes violentos en el trabajo dejan su correspondiente huella en la organización, en forma de sobrecostos económicos derivados de la disminución de la eficiencia laboral, déficit de calidad de los servicios prestados y consiguiente deterioro de la imagen de la organización, insatisfacción de usuarios y deterioro del clima social y de la calidad de vida laboral en el centro.

A nivel social se produce un aumento de las problemáticas laborales, empeoramiento de la calidad de los servicios prestados y la pérdida del prestigio y buen nombre de la entidad.

Para esta investigación es importante considerar que las personas que trabajan en propiedad horizontal están relacionadas con el sector servicio, como lo indican las cifras y diversos autores mencionados anteriormente este sector está expuesto a sufrir diversos tipos de violencia en su lugar de trabajo.

El trabajador de propiedad horizontal ofrece un servicio que entrega casi en el momento, lo que supone que gran parte de lo que recibe el cliente depende de la relación que haya generado con el funcionario, además de hacer solicitudes que no siempre dependen de la gestión del trabajador. El no cumplir con las expectativas del cliente puede generar en él reacciones de inconformidad que pueden dar lugar a manifestaciones de violencia de diversos tipos. El fenómeno está creciendo y cada vez las cifras reflejan un aumento en los episodios de violencia que viven los trabajadores en su lugar de trabajo, aún no hay datos exactos de cómo esta población vive el fenómeno, por eso este estudio pretende identificar si el fenómeno se presenta en los trabajadores de administración de propiedad horizontal.

Antecedentes de Investigación de VOE

Como lo hemos mencionado anteriormente, el fenómeno de la Violencia Ocupacional Externa va en crecimiento, por ello actualmente encontramos estudios de diversos tipos y en diversas poblaciones.

Según López (2017) La VOE es investigada desde diversos puntos de vista: la clínica estudia la “víctima” y tiende a la “reparación” individual de sus síntomas, la epidemiología suele recurrir a técnicas cuantitativas de recogida de información, entre las que predominan las encuestas, también se desarrollan estudios cualitativos mediante entrevistas semiestructuradas, estudios de caso y análisis de contenido de documentación proporcionada por organismos públicos del ámbito laboral, sanitario, judicial o policial o bien por entidades privadas relacionadas con la gestión de pólizas de seguro.

En Polonia, el Instituto de Medicina Ocupacional, desarrolló una investigación con la participación de 1163 enfermeras y 391 empleados de otros sectores en el año 2005. Los resultados mostraron que los empleados que desarrollan actividades en el correo, en el transporte y en los servicios de salud fueron expuestos con mayor frecuencia a hechos de violencia ejercida por los clientes/ pacientes. La forma más común de la agresión fue la violencia psicológica (gritar) con una proporción de 24% a 90% de los empleados en los diferentes sectores. El tipo más común de violencia entre las enfermeras fueron los gritos por parte de los pacientes y sus familias con un 84%. (Valencia, 2015).

Los sondeos disponibles indican que en torno al 60% del personal sanitario ha sido objeto alguna vez de alguna agresión física o verbal y que el 45% de las agresiones ocurren en urgencias. Conforme a datos de la Organización Mundial del Trabajo, el 25% de las agresiones en el medio laboral se producen en el entorno sanitario (García, 2011).

En Córdoba, Argentina se desarrolló una investigación sobre VOE en centros de atención primaria de la salud, el objetivo fue determinar la presencia de situaciones de violencia laboral a la que están expuestos trabajadores de atención primaria, Se

diseñó un estudio exploratorio de corte transversal. La muestra fue de 183 trabajadores, escogidos aleatoriamente. Se aplicó un cuestionario auto administrado. Los encuestados reconocieron situaciones de violencia en un 64,1%. Los gritos (65,1%) y los insultos (55,1%) fueron las principales manifestaciones. Los agresores externos identificados más frecuentemente son los familiares y/o acompañantes de pacientes (80,1%) y como agresores internos los trabajadores con mayor jerarquía (46,4%). Se concluye que los trabajadores de atención primaria reconocen frecuentemente la presencia de violencia laboral, siendo las más percibidas las de tipo psicológico. (Fariás, Sánchez y Acevedo, 2012)

Un estudio en Vigo, España se propuso conocer la frecuencia y características de los episodios de violencia laboral externa registrados en el Servicio del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo, analizando la distribución por categoría profesional, servicios, tipo de agresión y agresor, así como principales motivos causales que los provocaron. Para lograrlo analizaron los registros de notificación de episodios violentos entre el 2005 y 2011, encontrando 153 Episodios de violencia, el mayor porcentaje (74%) en personal de enfermería, y personal de seguridad (17%). 80% de las agresiones encontradas fueron tipo físico. El 85% de las manifestaciones de violencia provenían de pacientes y el 20% restante de familiares. (Lameiro, C, Besteiro, A, Cuevas, A, Perez, A, Gómez, C, Del Campo, V 2013)

También en España se adelantó el trabajo Violencia Ocupacional: El caso de los profesionales sanitarios impulsado por la Sección de Ámbito Sanitario de la Sociedad Catalana de Seguridad y Medicina del Trabajo, teniendo como objetivo general la exposición del diseño y resultados de la implementación en diversas instituciones de salud de Cataluña de la Web www.violenciaocupacional.net un sistema computarizado de Notificación online de Incidentes Violentos (NIV), puesta en marcha en el año 2006, para —describir la tipología y la prevalencia de esta violencia, identificar factores de riesgo y comparar los datos obtenidos con los de otras investigaciones (Blanch, Cantera & Cervantes, 2010).

En el periodo comprendido entre el 01/01/2005 y el 31/12/2007 fueron notificados 846 incidentes violentos, de los cuales el 75% de las agresiones fueron realizadas contra personal femenino. El 64% de las personas agresoras fueron hombres y la mayoría de agentes de la agresión eran pacientes con un 73%, familiares con un 20% y acompañantes un 7%. Un tercio de los agresores eran reincidentes y en la tercera parte de las agresiones concurrió alguna situación psicológicamente facilitadora, ya sea patología psiquiátrica, drogodependencia o alcoholismo. Los incidentes violentos reportados afectan en su mayoría al personal de enfermería en un 48%, seguido del cuerpo médico con un 32%, técnico y administrativo con 13% y de otros sectores con 7%. El análisis de los datos también deja entrever que el 36% de los casos la violencia es física y un 80% la violencia es verbal. Finalmente el estudio permite concluir que la herramienta diseñada es eficaz y útil para la investigación epidemiológica, ya que el contar con información cuantitativa y cualitativa sobre la violencia que se padece en los sitios de labores abre las puertas

para el diseño de políticas y programas de prevención (Blanch, Cantera & Cervantes, 2010).

En Colombia la VOE también ha cobrado importancia y se evidencia un interés en estudiar el fenómeno, desde el año 2016 estudiantes de Maestría en Gerencia del Talento Humano de la Universidad de Manizales, están desarrollaron proyectos de investigación con el objetivo de acercarse al fenómeno en diferentes poblaciones.

López (2017) propuso describir las situaciones de Violencia Ocupacional y su posterior reacción entre asesor y cliente interno en los servicios de Call Center de Manizales, con el fin de aportar evidencia de situaciones violentas además de contribuir a la construcción teórica del tema de Estrategias de Afrontamiento.

Cifuentes (2017) por otra parte propone una investigación denominada Manifestaciones de violencia ocupacional, estrategias de afrontamiento e incidencia en la prestación del servicio que se presentan en una empresa promotora de salud de la ciudad de Pereira en la que busca describir las manifestaciones de violencia ocupacional y estrategias de afrontamiento e incidencia en la prestación del servicio que se presentan en una empresa promotora de salud de la ciudad de Pereira.

López (2017) desarrolló una investigación sobre la violencia ocupacional en servicios de atención a personas en la secretaría de educación de caldas, en la cual caracteriza los determinantes de violencia ocupacional en el desempeño de los servidores públicos de Atención a Personas de la Secretaría de Educación del Departamento de Caldas, desde los factores psicosociales, tanto intra como interlaborales. Su investigación se basó en una metodología mixta con un componente cuantitativo mediante la adaptación y aplicación de una encuesta basada en las herramientas de Blanch y a su vez un componente cualitativo con la realización de entrevistas. Entre los resultados se encontró que el 37 % de los encuestados contestó que de alguna manera había sentido violencia o agresión, mientras el 63% no percibía violencia, en el tiempo de labor en la Secretaría de Educación por usuarios externos. Además, encontraron que el 42% de las personas que manifestaron ser agredidas, fueron víctimas de mujeres y el 25% de hombres.

El panorama mostrado nos permite evidenciar que la investigación en el tema está creciendo paulatinamente y que poco a poco se incluyen otro tipo de poblaciones y sus resultados muestran que el fenómeno está presente en diversos sectores y entornos laborales.

En las investigaciones anteriormente mencionadas se toma como base teórica la propuesta desarrollada por Blanch, quien ha avanzado de manera importante en la comprensión de la Violencia Ocupacional Externa, para esta investigación retomamos el trabajo de este autor reconociendo la importancia que tiene para la caracterización del fenómeno y un acercamiento a la forma como se manifiesta en las personas.

Propiedad horizontal

La propiedad horizontal está definida como un conjunto de bienes inmuebles que se constituyen como una institución jurídica, en Colombia la propiedad horizontal está regulada bajo la Ley 675 de 2001 y en ella se reglamenta todo el funcionamiento tanto de bienes privados como comunes con el objetivo de garantizar la seguridad y convivencia de los copropietarios. (Congreso de Colombia, 2001)

Bajo esta misma ley se establecen las figuras que intervienen en la toma de decisiones y el funcionamiento general de las copropiedades. En el capítulo XI menciona la representación legal la cual debe ser asumida por un administrador designado por la asamblea general de propietarios, quien está en la obligación de demostrar idoneidad para ocupar el cargo, en los términos del reglamento que para el efecto expida el Gobierno Nacional. (Congreso de Colombia, 2001)

El artículo 51 de la Ley 675 de 2001 establece las funciones generales del administrador como representante legal de la copropiedad

“ARTÍCULO 51. Funciones del administrador. La administración inmediata del edificio o conjunto estará a cargo del administrador, quien tiene facultades de ejecución, conservación, representación y recaudo (Ley 675 de 2001)

Sin embargo, las funciones mencionadas en la ley en la práctica real implican mucho más que ello y expone a los administradores a unas condiciones de trabajo merecedoras de análisis.

Además de los conocimientos básicos que debe tener, al administrador de propiedad horizontal, los consejos, los residentes y hasta el revisor fiscal le imponen tareas que lo convierten en: agente arrendador o inmobiliario, mensajero, jardinero, aseo, plomero, electricista, salvavidas, piscinero, decorador de interiores y de exteriores, animador de fiestas, técnico en CCTV, agente logístico, árbitro, conciliador, tramitador, recolector de firmas para aspirantes presidenciales.

Esta descripción anterior en la que se evidencian tareas que parecen salidas de contexto es una realidad del día a día en el trabajo de propiedad horizontal y que da lugar a una discusión mucho más de fondo y que analizamos bajo el concepto de trabajo real y trabajo prescrito.

Pujol (2011) Señala que existe una brecha o tensión entre el trabajo real y el trabajo prescrito, y afirma que esta brecha tiene efectos en la salud física y psicológica de las personas.

En propiedad horizontal lo que indica la Ley 675 de 2001 constituye el trabajo prescrito y resulta completamente alejado de la realidad cotidiana de un funcionario de propiedad horizontal, el trabajo real.

La norma es tan general que da lugar a confusiones al no especificar cuáles son las actividades que debe ejecutar el personal que administra una copropiedad, por

ejemplo cuando habla de conservación de la misma, el termino puede hacer referencia a controlar o coordinar actividades de conservación y mantenimiento, sin embargo cuando algo falla la exigencia del cliente da lugar incluso a exigir que el funcionario mismo ejecute la actividad de reparación, de igual manera con el tema representación y recaudo.

El administrador de propiedad horizontal, como un trabajador del sector servicios está en constante relación con el propietario o residente y mucho de su gestión y trabajo depende de la forma como esta relación se da en el ámbito de la interacción humana. El cliente de propiedad horizontal por lo regular es un cliente exigente, con el que implícitamente se da una relación de subordinación y el cual crea presión en los que se pueden generar contextos de violencia, por lo tanto este trabajo caracterizar este fenómeno que va en crecimiento en una población que aún no ha sido foco de investigación.

Lo anterior resulta interesante en esta investigación ya que evidencia que en el sector hay diferencias importantes entre las funciones que por norma o contrato debe realizar un funcionario y las que el cliente exige, lo que da lugar a inconformidad de parte del y puede generar reacciones o manifestaciones de esa inconformidad con comportamientos violentos.

OBJETIVOS

El objetivo de este trabajo es explorar y describir las diversas formas en las que se presenta la violencia ocupacional externa a la que se encuentran expuestos los funcionarios de propiedad horizontal.

- Identificar las manifestaciones de violencia externa que se presenta en la relación con el cliente de administración de propiedad horizontal.
- Describir la tipología de Violencia ocupacional externa en los funcionarios de propiedad horizontal
- Caracterizar las manifestaciones y determinar la frecuencia e intensidad de violencia ocupacional externa al administrador de propiedad horizontal.
- Identificar los agentes de los cuales provienen la violencia ocupacional externa hacia los trabajadores de administración de propiedad horizontal.
- Describir las consecuencias psicosociales de la violencia ocupacional Externa contra funcionario de propiedad horizontal

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿De qué manera se manifiesta el fenómeno de la Violencia Ocupacional Externa en los trabajadores de la administración de propiedad horizontal?

MÉTODO

La investigación fue de tipo exploratorio descriptivo, (Hernández, Fernández y Baptista, 1998), exploratorio considerando que no se han encontrado investigaciones del fenómeno de la violencia ocupacional externa en personas que trabajan en administración de propiedad horizontal y descriptivo en cuanto a la caracterización y descripción del fenómeno en la población objeto de estudio.

1. Instrumento

Para indagar sobre el fenómeno de la Violencia Ocupacional Externa en personal que trabaja en administración de propiedad horizontal se retomó el proyecto “Herramienta Integral para la gestión de la prevención de riesgos laborales derivados de la violencia ocupacional externa en el ámbito sanitario”, publicado en www.violenciaocupacional.org, propuesto por Cervantes, Blanch, Ruiz, Fang (2017), Un proyecto científico y de uso público que investiga las conductas de agitación o incluso violentas de usuarios, familiares o acompañantes hacia profesionales de la salud, los autores desarrollaron 3 herramientas que de manera informatizada y vía web indagan los 3 niveles del fenómeno:

1. Prevención: Herramienta para la evaluación de factores de riesgo
2. Casuística: Herramienta de notificación de incidentes de usuarios y pacientes
3. Impacto: Cuestionario validado de calidad de vida laboral.

Para el diseño del instrumento de esta investigación se revisaron las 3 herramientas anteriormente mencionadas, se hizo una preselección de ítems y se realizaron ajustes en las consignas para acercarse al fenómeno en el contexto y la población específica de propiedad horizontal.

La herramienta de prevención en la que se evalúan factores de riesgo no fue retomada ya que esta herramienta pretende facilitar el cumplimiento del deber del empresario de proteger a los trabajadores, la prevención de los incidentes y la minimización de consecuencias, algo que sobrepasa los objetivos de esta investigación, la cual realiza una caracterización del fenómeno en la población de trabajadores de administración de propiedad horizontal considerando que no se encontró evidencia empírica que previamente se hubiera hecho en este contexto. Sin embargo, este trabajo si servirá de insumo en futuras investigaciones que permitan la intervención preventiva y la disminución de efectos en la vida de las personas.

Encuesta sobre Violencia Ocupacional Externa en funcionarios de propiedad horizontal.

- Consigna: En la consigna se invita a la participación, se informa que es estrictamente voluntaria y los resultados confidenciales. Del cuestionario Calidad de vida laboral se retoma el párrafo en el que se informa al participante que no

existen respuestas correctas o incorrectas, sino que se trata de una herramienta de investigación en la que todos los puntos de vista pueden ser expresados.

- **Datos Censales:** Las preguntas sobre la información de los participantes se basan en los datos censales del cuestionario Calidad de Vida laboral, de estas se realizaron adaptaciones acordes al contexto.

La pregunta por el año de nacimiento fue cambiada por la edad, en el cuestionario original se indaga sobre el sector profesional sin embargo en la población objeto de estudio esa categorización no aplica por lo cual la pregunta fue eliminada.

En cuanto al área de trabajo las opciones de respuesta se cambiaron por áreas acordes al sector: Administrativa, Financiera, Operativa, otra área.

Respecto al tipo de asistencia principal en el cuestionario de esta investigación se modificó la pregunta indagando por el servicio prestado y las opciones de respuesta fueron cargos relacionados a la actividad de administración de propiedad horizontal (Ver pregunta 6 Anexo 2)

- **Aspectos de las condiciones de trabajo:** En esta parte del cuestionario se retomó de la pregunta 1 a la 13 sin modificaciones del cuestionario Calidad de vida laboral.
- **Incidentes de violencia ocupacional:** Es importante señalar que, en el proyecto desarrollado por Cervantes, et al (2017) la herramienta de notificación es un instrumento vía web, para notificar cada situación o evento de VOE que se presente en un centro de trabajo, a través del sistema se pueden obtener análisis estadísticos de notificaciones realizadas por centro, grupos o poblaciones con características comunes, obtener graficas de resultados y hacer comparaciones. Aunque para este estudio se tomaron como base las preguntas del cuestionario de notificación de incidentes, se tuvieron que realizar modificaciones importantes que permitieran remitir a varios eventos del pasado y lograr un abordaje global de cómo se presenta el fenómeno en las personas que trabajan en propiedad horizontal.

En la herramienta construida se partió de la definición de los tipos de violencia reconocidos dentro del proyecto. La primera pregunta fue formulada para el cuestionario, indagando sobre si el participante había vivido alguna situación de violencia externa en el desarrollo de sus actividades laborales (Ver pregunta 1 del apartado “Sobre los incidentes de violencia ocupacional Anexo 2). Posterior a esta pregunta se formuló una pregunta por la frecuencia de situaciones vividas en el último año, con opciones de respuesta agrupadas en rangos entre 1 y hasta más de 15 veces. (Pregunta 2 del cuestionario en el apartado “Incidentes de violencia”).

La información sobre la persona agredida del cuestionario original utilizado en el proyecto “Herramienta Integral para la gestión de la prevención de riesgos laborales derivados de la violencia ocupacional externa en el ámbito sanitario” no fue incluida en este cuestionario pues ya estaba abarcada en los datos censales.

Respecto a los datos de la persona agresora se retomó el sexo y la relación con el participante, las opciones de respuesta se adecuaron al contexto y se dio la posibilidad de señalar varias opciones teniendo en cuenta que la intención no fue remitirse a un solo evento, como sí ocurre en la herramienta de Reporte de incidentes.

En los datos del incidente se tuvo en cuenta el lugar, sin embargo, se consideró que la interacción con los clientes en este contexto no solo se da cara a cara sino también a través de recursos tecnológicos como correo electrónico, teléfono, celular, chat, por lo anterior en el ítem 71 se indagó por el lugar y/o medio donde se presentaron los incidentes, dando como opciones de respuesta la copropiedad, la oficina, el teléfono, el correo electrónico, el whatsapp u otro (cual).

En la herramienta de Notificación de incidente violento del proyecto “Herramienta Integral para la gestión de la prevención de riesgos laborales derivados de la violencia ocupacional externa en el ámbito sanitario” se encontró una pregunta sobre el estado psicológico dominante de la persona agresora, formulada de la siguiente manera: Estado psicológico dominante en el acto violento por parte de la persona agresora, con las siguientes opciones de respuesta, estrategia, agitado, frustrado.

En el primero borrador del instrumento se realizó un cambio en las opciones de respuesta cambiando agitado por inconformidad, un término más aplicable y comprensible en el contexto de la propiedad horizontal. Sin embargo, al hacer una revisión con jueces expertos del cuestionario se observó que no había claridad en cuanto a lo que indagaba el estado psicológico, se consultó con un segundo Juez quien considero que no solo no había claridad en cuando a lo que era un estado psicológico, sino que también las opciones de respuesta propuestas no correspondían en su totalidad a estados psicológicos. No obstante, se planteó como una pregunta interesante para el objetivo de la investigación por lo cual se determinó cambiar la consigna por “Usted considera que la agresión fue por” y se operacionalizaron 3 opciones de respuesta.

Estrategia: La persona adoptó un comportamiento violento de manera consciente como medio para lograr un fin.

Frustración: La persona adoptó un comportamiento violento al no sentir satisfecha su solicitud y no poder hacer nada para conseguir o contrario.

Inconformidad: La persona adoptó un comportamiento violento al sentirse inconforme con las acciones o actividades ejecutadas.

Se indagó sobre el pretexto invocado para la conducta agresiva con opciones de respuesta orientadas a las actividades realizadas en el contexto de la propiedad horizontal, como tiempo de respuesta, información recibida, trato recibido, no resolución de solicitud u otra.

En cuanto al tipo de agresión se consideraron las conceptualizadas en el proyecto de Cervantes, et al (2017) Violencia física, verbal, económica, simbólica y se solicitó valorar la intensidad de esas conductas agresivas en puntuación de 0 a 10 siendo 0 la intensidad más baja y 10 la más alta.

- Impacto de la violencia ocupacional externa, para indagar sobre el impacto de las situaciones violentas en el trabajo de parte de clientes se utilizaron las preguntas del cuestionario Calidad de vida laboral, específicamente los ítems 13 al 17.

Al final se obtuvo un cuestionario con 91 ítems dividido en escalas de la siguiente manera:

Datos censales: 6 preguntas sobre información personal y laboral de los participantes.

Condiciones de trabajo: 27 ítems agrupados en 5 sub-categorías de condiciones de trabajo, entorno material, clima social, regulación, desarrollo y carga.

Bienestar: 20 ítems agrupados en 2 sub-categorías, afectos e impresiones.

Síntomas conductuales, somáticos o cognitivos de estrés: 13 ítems distribuidos en 3 sub-categorías, somatización, desgaste y alienación.

Incidente violento: 13 ítems indagando sobre eventos de violencia ocupacional externa vividos por los participantes, la primera pregunta de este apartado hace referencia a si se han vivido situaciones y de allí se caracterizan los eventos (frecuencia, sexo del agresor, relación con el agresor, lugar o medio dónde se dio el evento, causa, pretexto, tipo de agresión y valoración de la intensidad de la agresión).

Impacto de la violencia ocupacional externa: 12 ítems que indagán sobre efectos presentados después de vivir una situación de VOE.

Anexo 02: Instrumento Final ‘Encuesta Sobre Violencia Ocupacional Externa En Funcionarios De Propiedad Horizontal’

| ESCALA | | ITEMS |
|------------------------|------------------|--|
| Datos Censales | | 1,2,3,4,5,6. |
| Condiciones de trabajo | Entorno Material | 7,8,9,10. |
| | Clima Social | 11,12,13,14. |
| | Regulación | 15,16,17,18,19,20. |
| | Desarrollo | 21,22,23,24,25,26,27,28. |
| | Carga | 29,30,31,32,33. |
| Bienestar | Afectos | 34,35,35,36,38,39,40,41,42,43 |
| | Impresiones | 44,45,46,47,48,49,50,51,52,53 |
| Síntomas | Somatización | 54,55,56,57,58. |
| | Desgaste | 59,60,61,62 |
| | Alienación | 63,64,65,66. |
| VOE | | 67,68,69,70,71,72,73,74,75,76 77, 78,79 |
| Impacto | | 80,81,82,83,84,85,86,87,88,89 |
| | | 90,91. |

Tabla 2: Ítems pertenecientes a cada una de las escalas

2. Aplicación:

Para la aplicación del cuestionario se contó con la participación de 55 personas, funcionarios en diversas áreas y cargos de una compañía que administra propiedad horizontal.

Con el personal administrativo se realizaron grupos entre 6 – 10 personas, mientras que con el personal operativo se realizó individualmente.

En los dos casos se explicó el objetivo de la herramienta, el carácter voluntario de la participación, el concepto de violencia ocupacional externa, se solicitó a quienes

quisieran participar en la investigación diligenciar un consentimiento informado (Anexo 3).

Posterior al proceso de introducción se hizo entrega del cuestionario y se solicitó diligenciar. Durante la realización se hicieron aclaraciones respecto a los puntajes de calificación (0 pésimo – 10 óptimo), sobre los incidentes violentos se aclaró que no tenían que remitirse a un evento en particular. Estas aclaraciones dieron lugar a otros intercambios con los participantes en los que se obtuvo información del fenómeno a la cual no se le hace un proceso de análisis, la información fue sistematizada por medio de anotaciones en campo de comentarios y conversaciones, siendo este un insumo que permite comprender y ampliar los datos obtenidos con el cuestionario. Esta información se verá reflejada en la discusión del documento.

3. Análisis de información

Una vez se finalizó la etapa de aplicación del instrumento se procedió a realizar una base de datos con los resultados.

Inicialmente se enumeraron los 91 ítems y cada una de las opciones de respuesta, se elaboró una plantilla en Excel y se digitaron las respuestas de los 55 cuestionarios diligenciados por los participantes.

Para digitar la información de los ítems de múltiple respuesta se construyeron opciones considerando las combinaciones usadas por los participantes. (Ejemplo: Ítem 70, opciones de respuesta 1 a 6, si contesta opciones 1 y 2 en la base de datos se diligenció 7).

Una vez construida la base de datos se usaron formulas en Excel y herramientas de tablas dinámicas para establecer los resultados.

PARTICIPANTES

Se contó con la participación 55 funcionarios de una empresa Caleña que administra propiedad horizontal.

Como criterio de inclusión de la muestra se consideró que todos los participantes debían desempeñar funciones relacionadas a la administración de propiedad horizontal y tuvieran contacto directo con el cliente.

Es importante aclarar que la organización donde se realizó la investigación tiene un esquema en el que las actividades de administración de propiedad horizontal están distribuidas en diferentes áreas, por lo tanto, se incluyeron personas que realizan cargos en los que no propiamente se administra una copropiedad pero que hacen parte de la gestión y de las funciones que se deben ejecutar en el contexto de propiedad horizontal, estas personas cumplen el criterio de inclusión. (Facturación, contabilidad, cartera, auxiliar administrativo, comercial)

| Cargo | Descripción |
|--------------------------------|---|
| Administrador delegado | Encargado de administrar una copropiedad, realiza tanto labores administrativas como operativas, atiende reuniones con propietarios y miembros del consejo, maneja proyectos, presupuestos, proveedores y contratos. Se encarga de verificar el buen funcionamiento y estado de la copropiedad y permanece en esta durante toda la jornada laboral. (Esta figura se asigna a edificios más complejos con mayor número de unidades privadas) |
| Administrador especializado | Administra un grupo de aproximadamente 10 copropiedades, realiza principalmente las funciones administrativas, atiende reuniones de alta complejidad con copropietarios, atiende reuniones de consejos de administración, aprueba presupuestos y proyectos, maneja proveedores y contratos de sumas de dinero superiores a \$500.000 |
| Coordinador de Servicio ruta | Es encargado de la parte operativa de alrededor de 8 copropiedades, debe efectuar visitas diarias de aproximadamente una hora a cada una, atiende residentes y copropietarios, se encarga de verificar el buen funcionamiento, la infraestructura y servicios de las zonas comunes, hace acompañamiento en reuniones al administrador, supervisa proyectos, maneja proveedores y contratos de sumas inferiores a \$500.000. |
| Coordinador de Servicio planta | Es encargado de la parte operativa de alrededor de 1 copropiedad, cumpliendo toda su jornada laboral en las instalaciones del cliente, atiende residentes y copropietarios, se encarga de verificar el buen funcionamiento, la infraestructura y servicios de las zonas comunes, hace acompañamiento en reuniones al administrador, supervisa proyectos, maneja proveedores y contratos de sumas inferiores a \$500.000 (Esta figura se asigna a edificios más complejos con mayor número de unidades privadas) |
| Auxiliar administrativo | Es un cargo perteneciente al área operativa de la compañía, se ofrecen como un servicio complementario, hace referencia a 2 funciones diferentes, auxiliar administrativo portero, auxiliar administrativo recepción. |
| Cartera | Es un cargo administrativo, se desempeña desde las instalaciones de la empresa, realiza el análisis de la cartera de las cuotas de administración, hace gestión de cobro vía telefónica y envío a cobro perjudicó y jurídico. Su gestión con los clientes es para cobrar cuotas atrasadas o realizar acuerdos de pago. |
| Facturación | Pertenece al área financiera de la empresa, desempeña funciones administrativas, se encarga de realizar la facturación a todas las unidades privadas de las cuotas de administración, hace recaudos y aplica pagos. Atiende clientes cuando estas van a realizar pagos (ocasional) cuando solicitan copias de cobros o aclaraciones de facturación. |
| Comercial | Es el encargado de ofrecer los servicios de la empresa, hacer la gestión de ingreso de |

| | |
|---------------------------|--|
| | una copropiedad al iniciar un servicio, hacer seguimiento a la calidad del servicio y a la promesa de venta. |
| Contador | Se encuentra en el área financiera de la compañía, es el responsable de toda la parte contable de cada copropiedad, lleva alrededor de 30 contabilidades. Su contacto con el cliente es principalmente con miembros del consejo de administración y revisores fiscales para revisar y auditar manejo de recursos de la copropiedad, gastos y presupuestos. |
| Operario de mantenimiento | El cargo pertenece al área operativa, es un servicio complementario a la administración de propiedad horizontal, sus labores se desempeñan en la copropiedad y es encargado de realizar mantenimiento y reparaciones en las zonas comunes de una edificio o conjunto. |
| Operario de aseo | El cargo pertenece al área operativa, es un servicio complementario a la administración de propiedad horizontal, sus labores se desempeñan en la copropiedad y es encargado de realizar labores de aseo y limpieza a comunes de una edificio o conjunto. |

Tabla3 (Descripción de cargos)

RESULTADOS

Los siguientes resultados nos permite caracterizar este fenómeno, señalar el riesgo que hay para los trabajadores y sembrar un precedente para futuras investigaciones.

Caracterización de la población: Como variables de caracterización se tuvieron en cuenta el sexo, la edad, la antigüedad en la organización, el área de trabajo, el tipo de contrato y el tipo de servicio desempeñado (Cargo).

Sexo: Del total de participantes el 49% eran hombres y el 51% mujeres.

Edad: el 24% de los participantes eran menores de 30 años, el 25% estaban entre los 30 y 39 años, el 38% entre 40 y 49 años y 13% entre 50-59 años.

Antigüedad: el 15% de la población total llevaba vinculada menos de 1 año, el 33% tenía entre 1 - 4 años de antigüedad, el 24% Entre 4 - 9 años, y el 29 % Más de 10 años laborando en la empresa.

Área de Trabajo: el 53% de los participantes hacían parte del área administrativa, el 40% correspondía al área Operativa y solo el 7% al área financiera.

Tipo de Contrato: respecto al tipo de contratación que tenían los participantes se encontró que el 51% estaba vinculado con un contrato a término fijo, el 45% con contrato a término indefinido y solo el 4% contrato por obra o labor.

| Sexo | Administrativa | Financiera | Operativa |
|---------|----------------|------------|-----------|
| Hombres | 25% | 0% | 24% |
| Mujeres | 27% | 7% | 16% |

Tabla 4 (Distribución por sexo-área)

Tipo de servicio: se observa que el 20% de los participantes son operarios de aseo, el 15% son coordinadores de servicio de planta, el 11% son coordinadores de servicio de ruta, el 15% son auxiliares administrativos, el 9% son administradores especializados, el 9% tienen otros cargos, el 9% son operarios de mantenimiento, el 4% hacen parte del área de facturación, el 4% son contadores, el 2% son administradores delegados, el 2% del área de cartera y el 2% del área comercial.

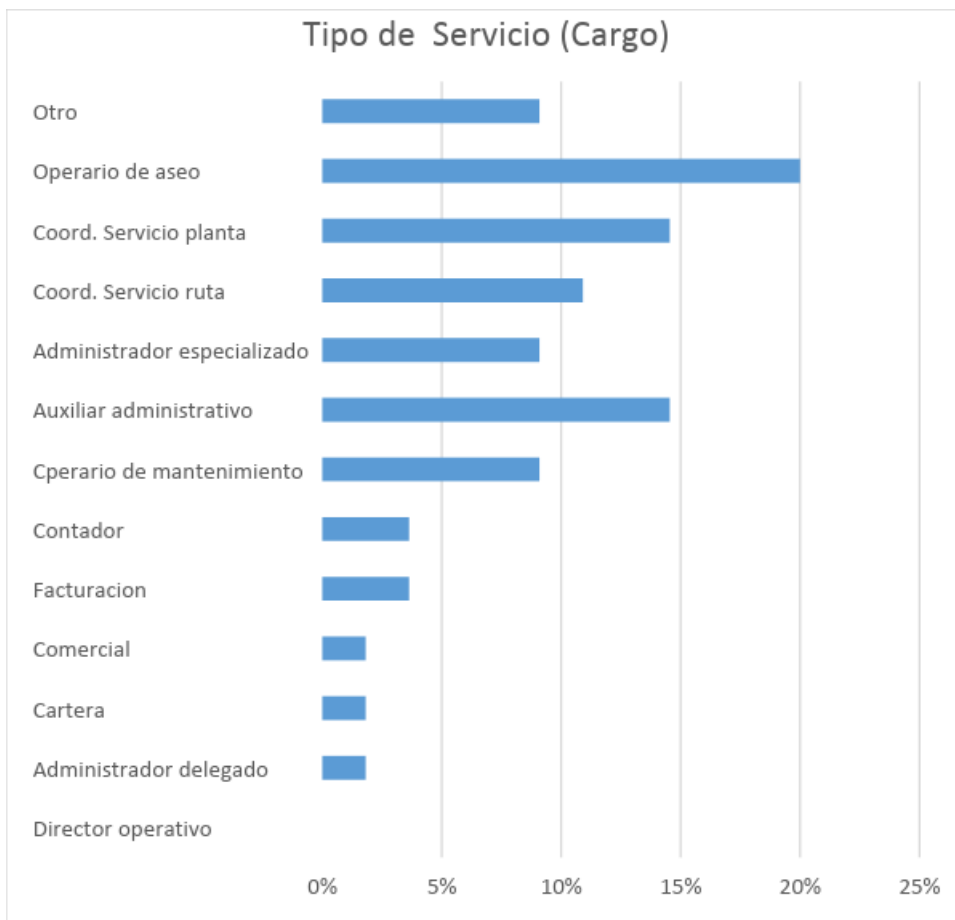


Gráfico 1: Distribución por servicio prestado

Condiciones de trabajo: Para evaluar las condiciones de trabajo se consideraron 5 factores generales, los participantes evaluaron cada ítem en una escala de 0 a 10 siendo 0 la calificación más baja (pésimo) y 10 la más alta (optimo)

Entorno Material: El promedio general obtenido para esta categoría fue de 8, dentro de esta categoría se evaluaron 4 aspectos (Entorno físico, recursos, riesgos y servicios auxiliares) el resultado más bajo se tuvo en la prevención de riesgos con un promedio de 7,1 y el más alto se obtuvo en entorno físico, instalaciones y equipamientos con un promedio de 8,44.

Clima Social: En cuanto al clima social se obtuvo un promedio de calificación de 7.9 en esta categoría se evaluó el compañerismo, el respeto en el grupo, el reconocimiento por parte de compañeros y el reconocimiento por parte de clientes, encontrando la calificación más baja en el reconocimiento de parte de los clientes con un promedio de 6.6 y el más alto se obtuvo en el respeto en el grupo de trabajo con un promedio de 8,82.

Regulación: En la regulación se tuvo en cuenta el tiempo de trabajo, la organización del trabajo, la retribución económica, la carga, la calidad del contrato y el balance entre vida privada y trabajo. El promedio de calificación fue de 7,75 y el aspecto con

menor resultado en esta categoría fue la carga de trabajo con un promedio de 7,3 y el aspecto más alto fue organización general del trabajo con un promedio de 8,3.

Desarrollo: En el desarrollo se tuvo en cuenta la autonomía en la toma de decisiones profesionales, la justicia en la contratación, la remuneración y la promoción, las oportunidades para la formación continua, las vías de promoción laboral, la participación en las decisiones organizacionales, la relación con la dirección, la evaluación del rendimiento profesional por la institución y el apoyo recibido por el personal directivo. El promedio de calificación fue 7,12 y el aspecto que calificó más bajo en esta categoría fue las oportunidades para la formación continua con un promedio de 6,76 y el aspecto más alto fue la relación con la dirección con un promedio de 7,78.

Carga: En la carga se tuvo en cuenta la finalización de todo lo propuesto para el día, el tiempo para ejecutar sus funciones, la acumulación de actividades semanales, actividades laborales después de la jornada y/o en periodos vacacionales o fines de semana. El promedio de calificación fue de 6,92, donde el aspecto que calificó más bajo en esta categoría fue la acumulación de actividades semanales que obtuvo un promedio de 6,43 y el aspecto más alto fue trabajos atrasados en fines de semana o periodos vacacionales con un promedio de 7,67.

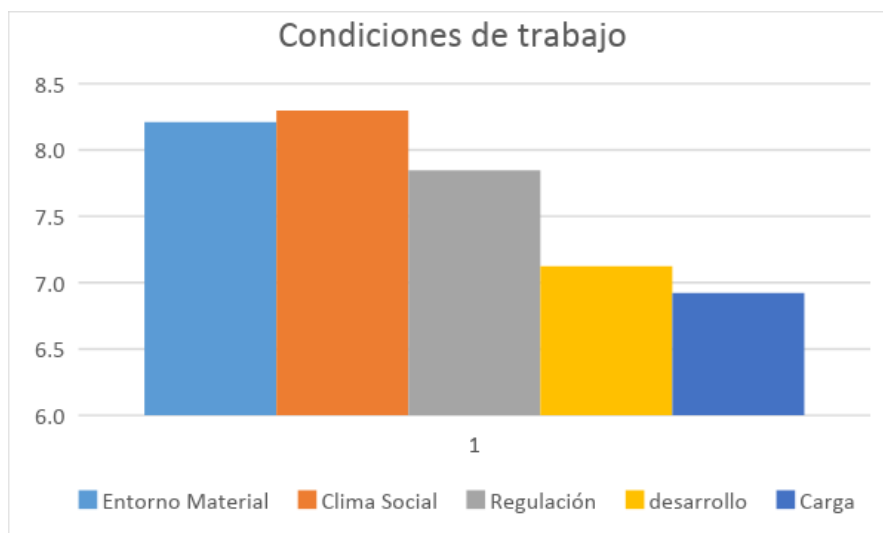


Gráfico 2: Resultado de condiciones de trabajo

Bienestar: Para evaluar el bienestar de los trabajadores se consideraron 2 aspectos generales, todos calificados en escala de 0 a 10.

En los siguientes factores los participantes evaluaron cada ítem de 0 a 10 siendo 0 la calificación más baja (pésimo) y 10 la más alta (optimo)

Bienestar Psicosocial bajo los afectos: En este tipo de bienestar se tuvo en cuenta los niveles de satisfacción/ insatisfacción, seguridad/ inseguridad, tranquilidad/ intranquilidad, potencia/ impotencia, bienestar/ malestar, confianza/ desconfianza, certidumbre/ incertidumbre, claridad/ confusión, Esperanza/ desesperanza, facilidad/

dificultad. El promedio de calificación fue de 7,99; donde el aspecto que calificó más bajo fue potencia/ impotencia con un promedio de 7,76 y los aspectos más altos fueron confianza/ desconfianza y claridad/ confusión con un promedio de 8,22 ambas.

Bienestar Psicosocial bajo las impresiones: En este tipo de bienestar se tuvo en cuenta los niveles de sensibilidad/ insensibilidad, racionalidad/ irracionalidad, competencia/ incompetencia, moralidad/ inmoralidad, bondad/ maldad, éxito/ fracaso, capacidad/ incapacidad, optimismo/ pesimismo, eficacia/ ineficacia, utilidad/ inutilidad. El promedio de calificación fue de 8,02; donde el aspecto que calificó más bajo fue sensibilidad/ insensibilidad con un promedio de 7,45 y el aspecto más alto fue capacidad/ incapacidad con un promedio de 8,33.

Efectos colaterales: Para evaluar los efectos colaterales de los trabajadores se consideraron 3 aspectos generales, todos calificados de 0 a 10.

En los siguientes factores los participantes evaluaron cada ítem de 0 a 10 siendo 0 la calificación más baja (nunca) y 10 la más alta (siempre)

Efectos colaterales de somatización: En este tipo de efecto se tuvieron en cuenta los trastornos digestivos, los dolores de cabeza, el insomnio, los dolores de espalda y los trastornos musculares. El promedio de calificación fue de 3,31; donde el aspecto que calificó más bajo fue trastornos digestivos con un promedio de 2,27 y los aspectos más altos fueron los dolores de espalda y los trastornos musculares, con un promedio de 3,96 ambas.

Efectos colaterales de desgaste: En este tipo de efecto se tuvieron en cuenta la sobrecarga de actividad laboral, el desgaste emocional, el agotamiento físico y la saturación mental. El promedio de calificación fue de 3,59; donde el aspecto que calificó más bajo fue saturación mental con un promedio de 3,11 y el aspecto más alto fue la sobrecarga de actividad laboral, con un promedio de 3.98.

Efectos colaterales de alineación: En este tipo de efecto se tuvieron en cuenta el mal humor, la realización profesional, el trato despersonalizado y la frustración. El promedio de calificación fue de 2,33; donde el aspecto que calificó más bajo fue el trato despersonalizado con un promedio de 1,98 y el aspecto más alto fue la baja realización personal, con un promedio de 2,82.

Violencia Ocupacional Externa

Dentro del total de participantes el 65% ha vivido alguna situación de violencia (verbal, física, simbólica, económica u otra) en el desarrollo de las actividades. De los participantes que manifestaron haber vivido alguna situación de violencia externa en su trabajo el 35% son hombres y el 31% mujeres.



Gráfico 3: Porcentaje de víctimas de VOE

De los 55 participantes encuestados 36 manifestaron haber vivido agresiones de parte de clientes, en relación con el servicio o cargo desempeñado por estas personas encontramos que el 22% corresponden a la función de coordinador de servicios de ruta, el 19% coordinador de servicios de planta, el 17% personal auxiliar de administración (Recepcionistas o porteros), 17% administrador de propiedad horizontal. En cuanto al personal de aseo los resultados del cuestionario arrojan que ningún funcionario ha sufrido situaciones de VOE, sin embargo, es importante señalar que durante la realización del cuestionario manifestaron situaciones de violencia y agresión de tipo verbal pero que ellos en su condición de empleados no consideraban así (este tema será ampliado en la discusión).

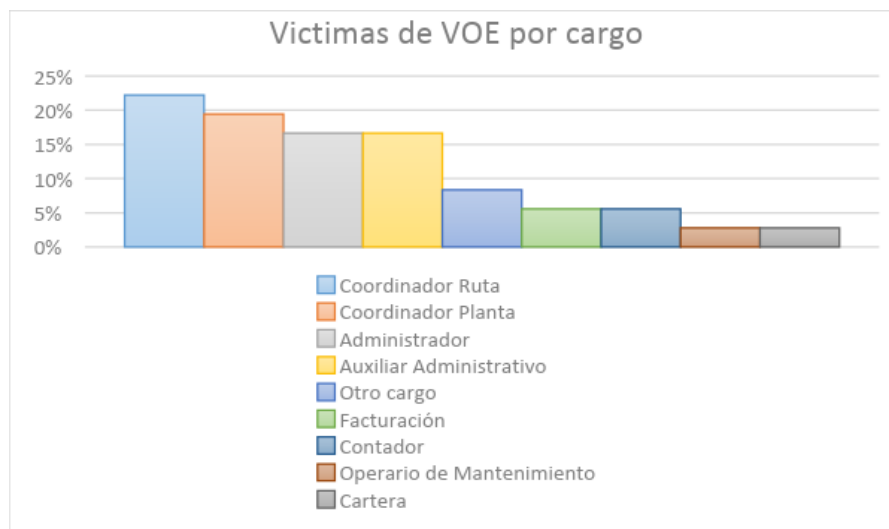


Gráfico 4 Víctimas de VOE por cargo

De igual forma se observa que el 40% ha manifestado experimentar entre 1 y 5 situaciones de violencia en el desarrollo de las funciones el último año, el 22% entre 5 y 10 situaciones y el 9% más de 10 situaciones.

En cuanto al sexo de los agresores, el 44% de los participantes reportó haber sido agredido tanto de hombres como de mujeres, el 15% han sido solo hombres y el 7% han sido solo mujeres.

Respecto a la posición del agresor encontramos que el 35% de las agresiones reportadas provienen de residentes o propietarios, el 13% tanto de residentes y propietarios como de miembros del consejo de administración, el 5% de residentes y/o propietarios, miembros del consejo y personal de aseo, el 4% solo miembros del consejo, siendo una constante en la mayoría de situaciones de violencia ocupacional externa que estas provengan de residentes y/o propietarios de la copropiedad.

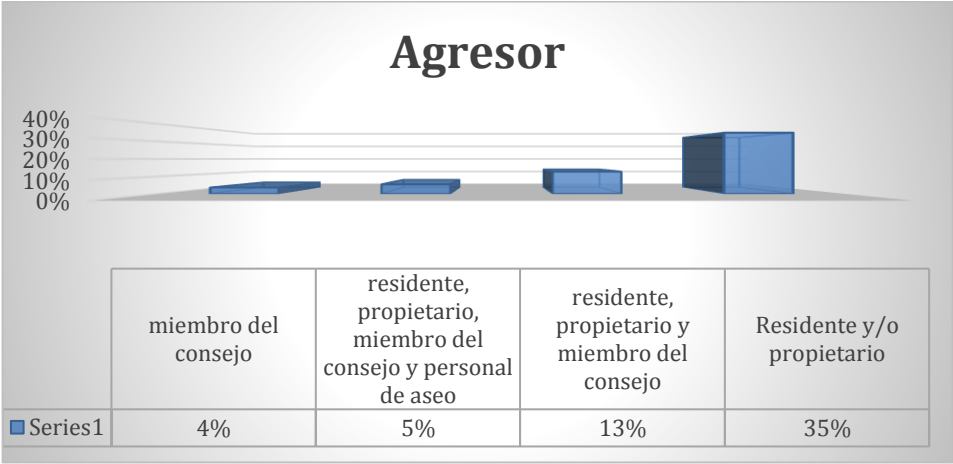


Gráfico 5 Posición del agresor

El lugar o medio donde se presentan las situaciones de VOE con más frecuencia es en la copropiedad, reportado por el 16% de la población, el 10% de los participantes manifiesta haber vivido situaciones de violencia tanto en la copropiedad como en la oficina y a través del teléfono o el correo electrónico. 8% en la oficina y 8% solo por correo electrónico.

El tipo de violencia que se presenta con más frecuencia con un 43% es la violencia de tipo verbal respecto a la intensidad de esta violencia se observa que el 38% la calificaron por encima de 7 en una escala de 0 a 10. Seguido se ubica la violencia simbólica con el 14% donde el 16% de los participantes califican su intensidad superior a 7 en la misma escala anteriormente mencionada, la violencia económica representa el 4% y la física el 2%.

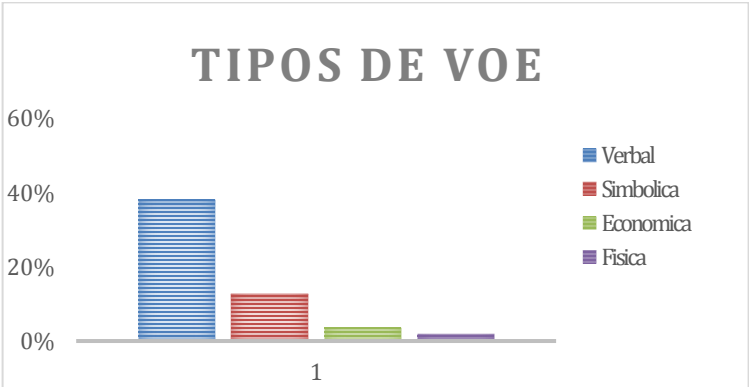


Grafico 6 Tipos de VOE

Otro hallazgo importante en cuanto a la tipología del fenómeno se da en la intensidad de las agresiones, pues la violencia verbal además de alcanzar el porcentaje más alto en los tipos de violencia presentados, es calificada con intensidades altas por los participantes, manifestando que en un rango de 0 a 10, el 29% de la población considera que esta violencia fue superior a 8.

La causa de agresión que los participantes califican de manera más constante es la estrategia (20%) considerando que las agresiones se realizan como un medio para conseguir un fin, la siguiente causa reportada es la inconformidad (18%)

Impacto del fenómeno

En el impacto que ha tenido la violencia ocupacional en las personas que la han sufrido, se indagaron tanto los aspectos negativos o malas prácticas como los aspectos positivos o las buenas prácticas, calificando de 0 a 10 si estas prácticas se han incrementado o han disminuido. Para los resultados de esta investigación se van a tomar los valores superiores a 7 como valores altos, tanto en el sentido positivo como en el sentido negativo.

Respecto a las malas prácticas o los efectos negativos que se dan posterior a un o unos eventos de VOE se observa que la complacencia a demandas excesivas de los clientes se incrementa en valores superiores a 7 en el 39% de los participantes. El 23% de los participantes han incrementado en valores altos (7-10) su deseo de cambiar de trabajo después de un incidente violento y el 29% puntúa alto su deseo de abandonar la profesión como consecuencia de las situaciones de Violencia externa.

En cuanto al impacto positivo que han tenido las situaciones de VOE, se observa que el 94% de la población considera que como efecto del evento violento la calidad en su trato con los clientes ha mejorado con valores superiores a 7, el 55% considera que ha tenido un efecto positivo alto en la relación con sus compañeros, el 65% presentaron un alto incremento en su compromiso con la compañía, EL 68% señalan que su deseo de hacer un buen trabajo se ha incrementado con valores superiores a 7 después de un evento de violencia ocupacional externa.

Calidad de Vida y VOE

En cuanto a las puntuaciones dadas por el personal en las escalas de Condiciones de trabajo y bienestar, encontramos que las personas que manifestaron haber sufrido situaciones de Violencia Ocupacional externa, tienen promedios más bajos en la valoración que dan a estas, es decir que consideran menos buenas sus condiciones de trabajo y su bienestar laboral, mientras quienes no han tenido situaciones de VOE califican más alto su bienestar y sus condiciones.

Como lo indica el siguiente gráfico las diferencias en valores más amplios, en un intervalo de 0 a 10, están en las sub escalas entorno material, la cual fue calificada

por quienes no reportaron VOE en un promedio de 9,5, mientras quienes si reportaron situaciones de Violencia externa en 7.5, Clima social con promedios de 9.3 y 7.3 respectivamente y afectos con valores promedio de 9.2 y 7.5.

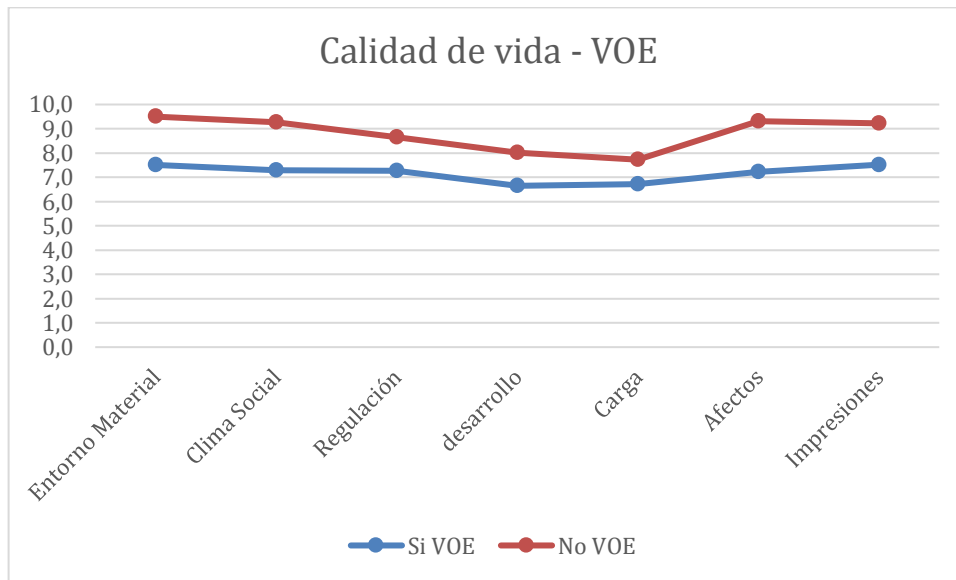


Gráfico 7 Calidad de vida VOE

Respecto a los síntomas las personas que han tenido situaciones de VOE tienen puntajes más altos en la presencia de síntomas de somatización, desgaste y alienación. Quienes reportan eventos violentos en su lugar de trabajo califican un promedio de 4.2 en somatización, 4.7 en síntomas de desgaste y 2.7 en alienación, siendo este último el menos presente, mientras los participantes que manifestaron no haber presentado ninguna situación violenta por parte de un cliente tienen promedios de 1.7 en somatización, 1.5 en desgaste y 1.5 en alienación.

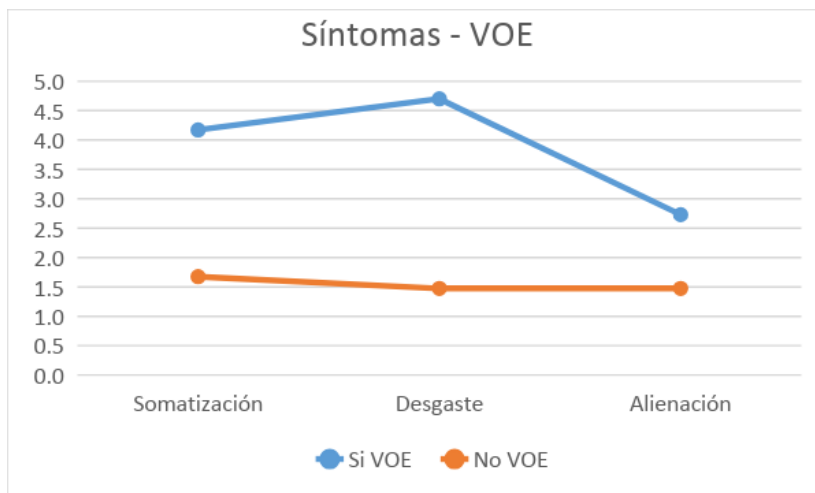


Gráfico 8 Síntomas VOE

DISCUSIÓN

Este estudio buscaba explorar las diversas formas como la violencia ocupacional externa que se presenta contra los funcionarios de propiedad horizontal, reconociendo que es un fenómeno que está creciendo a nivel mundial.

Cómo lo mencionan Blanch, Cervantes & Cantera (2008) la violencia ocupacional es un fenómeno emergente y global en el ámbito de los riesgos laborales que afecta a todas las profesiones, Según los resultados encontramos que el fenómeno de la Violencia Ocupacional Externa es un riesgo latente en los funcionarios de administración de propiedad horizontal, concluyendo que un porcentaje alto (65%) de los participantes ha sufrido alguna agresión de parte de un cliente, en mayor medida los coordinadores de servicio, administradores y auxiliares de administración (receptionistas y porteros), los cuales tienen como característica común que son personal de atención frontal, quienes tienen el primer contacto con el cliente ante cualquier situación y quienes redirigen las solicitudes a otras áreas o cargos de la empresa.

La posibilidad de ser víctima de una situación de violencia en el caso de los funcionarios de propiedad horizontal, está muy relacionada con el nivel de contacto que se tenga con el cliente, consecuente con esto encontramos que los cargos en los que sus funciones implican más relación con el cliente son los que más reportaron casos de VOE. En el contexto de la propiedad horizontal y bajo el esquema presente en la organización donde trabajaba la población estudiada, los cargos de Coordinador de servicios tanto en modalidad de ruta como planta y el administrador de propiedad horizontal constituyen el 58% de la población que reportó haber recibido agresión de cualquier tipo de parte de un cliente, seguido del personal de recepción o portería quienes constituyen el 17% de la población que reporto eventos violentos. Otros cargos como los del área financiera, los cuales tienen menor contacto con el cliente, reportan menos situaciones de Violencia de parte de clientes. Al respecto López (2017) señala que las personas de servicios de atención al cliente pueden presentar más problemas de violencia ocupacional, que muchos otros tipos de trabajadores que están concentrados en una actividad interna, debido a la dualidad de su servicio. Por eso, la violencia a la que pueden estar expuestas las personas tiene que ver con la no conformidad del cliente. No obstante, resulta significativo señalar que funcionarios del área financiera, quienes desde su trabajo prescrito no tienen contacto con el cliente reportan situaciones de violencia ocupacional externa, lo cual indica que no es un riesgo exclusivo del trabajo que implica contacto directo con el cliente y que puede darse en cualquier persona trabajadora.

Es importante señalar el caso del personal operativo, puntualmente operarios de aseo, quienes aunque tienen contacto con el cliente no reportaron ningún caso de VOE en el cuestionario, sin embargo durante el proceso de aplicación se dieron algunas conversaciones con los participantes, donde se observaron comentarios manifestando que no eran situaciones propiamente de violencia o maltrato de parte

de los clientes, sino formas de manifestar su enojo cuando las actividades no se ejecutan bien, lo anterior da lugar a un cuestionamiento que no se pudo resolver con la investigación, y es las posiciones que asumen las personas que se consideran de inferior rango (jerárquico, económico o educativo) lo cual no da lugar a victimizarse sino por el contrario culparse por la conducta violenta del otro. Además de un concepto muy propio del sector servicios y es el que 'el cliente siempre tiene la razón' concepto que legitima el actuar de los clientes y sus manifestaciones de inconformidad, disgusto, etc., llegando al enojo e incluso a expresarlo de manera violenta, y exige al colaborador aceptar malos tratos e incluso justificarlos, como se evidencio en la realización de la investigación. En este punto también es importante considerar aspectos relacionados con el vínculo entre la empresa, el trabajador y el cliente, más en este tipo de servicios donde evidentemente se constituye una relación no formal de subordinación con el cliente quien en el día a día y por las actividades ejecutabas asume una posición de jefe.

En el análisis de los resultados no se encuentra evidencia que exista alguna relación entre el sexo, la edad o la antigüedad y la posibilidad de vivir una situación de violencia de parte de un cliente, de acuerdo con lo expresado por Pérez (1998) tanto hombres como mujeres se encuentran afectados por igual, siendo el sector servicios el que más episodios de violencia registra. Contrario a esto, López (2017) señala que se relacionan condiciones físicas de las personas, la experiencia, el sexo, pues socialmente se concibe que el sexo masculino puede ser más agresivo y el femenino ser la víctima.

El sitio o medio de trabajo donde más se evidencia situaciones de violencia de parte de terceros corresponde a la copropiedad, el 27% de las personas que reportaron haber enfrentado situaciones de VOE manifiestan haberla vivido allí, lo cual es coherente con la forma como se presta el servicio, pues es en la copropiedad donde mas se da el encuentro cara a cara con el cliente y donde este de cierto modo adquiere un poder sobre el funcionario pues la copropiedad es un lugar de pertenencia para el residente o propietario y por el cual realiza un pago (cuota de administración para su buen funcionamiento).

Respecto a los tipos de violencia ejercida por parte de personal externo hacia los funcionarios de propiedad horizontal, aunque la teoría expone diversos tipos de violencia, verbal, física, simbólica y económica en esta investigación se encuentra que la más común entre los participantes es la violencia verbal. Este tipo de hallazgos es común en las investigaciones del fenómeno, en palabras de López (2017) muchas veces la agresión verbal es naturalizada debido a que el daño causado es menos notorio a comparación de la física.

En el estudio sobre Violencia Ocupacional en el caso de profesionales Sanitarios, según Cantera, Cervantes y Blanch (2008) se destaca que el 80% de las agresiones se da de forma verbal e incluso que cuando se presentan otros tipos de agresión como la física, están acompañados de agresiones verbales, consecuente con los

resultados obtenidos en este estudio en los que se evidencia que el único caso de violencia física reportado se acompañó de violencia de tipo verbal.

Incluso, estudios adelantados por la OIT (2003) afirma que en la tendencia global se evidencia un incremento especial a la VOE de tipo verbal, siendo esta la tipología de agresión en los contextos laborales más común.

López (2017) señala que estudios efectuados por investigadores describen que a nivel de Colombia en la mayoría de organizaciones se presentan agresiones verbales; al mismo tiempo este tipo de agresión no se le presta la atención que merece y se hace necesario sensibilizar a las empresas sobre los riesgos e implicaciones que puede acarrear en el normal desarrollo de las actividades como a nivel de la salud mental y física de los funcionarios. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud (2002) advierte que los profesionales pueden sufrir graves consecuencias dependiendo del tipo de agresión, desde la desmotivación profesional hasta el estrés y los daños físicos y psíquicos.

Otro aspecto importante de señalar es que la violencia de tipo verbal, aunque por temas culturales el trato inadecuado puede considerarse naturalizado, normal e incluso cotidiana, alcanza niveles altos de agresión, como lo observamos en este estudio el 29% de los participantes consideró que las agresiones presenciadas alcanzaron una intensidad superior a 8 en una escala de 0 a 10. Lo que nos indica que las personas están siendo muy agresivas, pero además nos lleva a la reflexión sobre la conciencia que se tiene respecto al daño que se hace en el otro con cualquier tipo de agresión y de cómo esta es percibida.

Al analizar las causas que las víctimas de violencia han atribuido a las conductas violentas, observamos que el porcentaje más alto (18%) hace referencia a la violencia como una estrategia para conseguir algo, seguido de la inconformidad (16%) por la atención o el servicio recibido. Al respecto Weber (1969) señala la Violencia hace referencia al uso de la fuerza para conseguir un fin, especialmente para dominar o imponerse sobre otra u otras personas; se puede manifestar de diferentes formas, lo cual se evidencia en los hallazgos de esta investigación.

Por otro lado, observamos que hay relación entre puntuaciones bajas en condiciones de vida laboral, puntuaciones altas en síntomas de agotamiento y presencia de Violencia Ocupacional Externa, como lo indica López (2017) La violencia genera entonces malestar a nivel interno, puede presentar unas inadecuadas respuestas a las funciones correspondientes al puesto de trabajo e incomodidad en el sitio donde trabaja. De acuerdo a lo anterior las personas no solo están expuestas a la violencia ocupacional externa, sino también a otros riesgos de tipo psicosocial como lo es el síndrome de Burnout.

La actividad laboral ocupa una parte importante del escenario y del tiempo cotidiano de las personas y familias, ciudades y naciones, funcionando como piedra angular del orden y la integración sociales y también como factor determinante de la salud, la

calidad de vida y el bienestar subjetivo (Blanch 2011) El trabajo debe ser un sitio que le brinde al trabajador realización, motivación, conocimiento e infinidad de condiciones de bienestar a nivel físico, psicológico, económico, social, etc., es importante señalar que uno de los aspectos que calificó bajo en la escala de condiciones fue la prevención de riesgos, acorde con eso podemos pensar que las personas que son víctimas de VOE, percibe que este tipo de riesgos no es gestionado y constantemente se encuentran en riesgo de vivir agresiones, además otro aspecto que califica bajo en la escala es el reconocimiento de parte del cliente, algo que está muy ligado a la percepción que se tiene de la relación con este cuando se recibe violencia o agresión.

Si analizamos la escala de impacto nos damos cuenta que uno de los ítems que se ve afectado posterior a ser víctima de una conducta violenta es la calidad del trato con los clientes, el cual se observa incrementado, a diferencia de otros como relaciones con los compañeros, lo que podríamos interpretar como que existe un efecto en la forma como se percibe a los clientes después de un hecho violento o en que el sujeto sea más cuidadoso en su trato como una estrategia de prevención.

Sin embargo es importante señalar que los participantes no hacen mayor énfasis en los efectos negativos, aunque se observó diferencia en como interpretan las condiciones de trabajo y de bienestar quienes no han tenido situaciones de VOE de quienes sí, estos efectos no reflejan valores muy altos en los rangos en sentido ascendente (no están por encima de 6) o bajos en rangos descendentes (por debajo de 6), es decir no se encuentran calificaciones que determinen como pésimas las condiciones de trabajo o como altos los síntomas de desgaste, alienación o somatización. Por los resultados podemos concluir que para los participantes consideran que las agresiones no han influido en su vida personal, solo el 7% señalaron que esta ha influido en la percepción de sí mismo como profesional.

LIMITACIONES Y APORTES

Es importante mencionar que dentro de la investigación se encontraron limitaciones que se considera necesario tener en cuenta para la realización de futuros estudios; nos interesa mencionar el tiempo transcurrido entre una situación de agresión y la posibilidad de reportarla, podríamos interpretar que al pasar mucho tiempo el funcionario transforma su sentir, minimiza la intensidad de la agresión, las causas, justifica al cliente y no visualiza el impacto que esto tiene en sí mismo y en sus relaciones, atribuye más afectos positivos que negativos, cuando se conoce por otras investigaciones que la VOE tiene un impacto negativo importante en las personas, como lo mencionan Cervantes, et al (2017) “Se considera que no solo la violencia física provoca grandes impactos en la salud del trabajador, sino también la que se infringe con otros comportamientos, que gradualmente dañan la integridad psicológica y emocional del afectado, puede llegar a tener repercusiones de mayor grado que la violencia física” (Cervantes, et al 2017, p. 5).

Como aportes de la investigación podemos señalar que esta nos abre la mirada a una población con la que se puede seguir avanzando en el tema, considerando el potencial crecimiento de trabajadores en el sector, consecuente al crecimiento de este tipo de infraestructura en las ciudades, además que muchos de estos funcionarios trabajan bajo figuras de prestación de servicios lo que ocasiona que sus condiciones laborales tengan menos regulaciones por las instituciones gubernamentales.

Es importante además difundir este tipo de estudios en las organizaciones con el objetivo que conozcan el verdadero estado de los trabajadores, asumiendo su rol y buscando soluciones, informando o socializando a los directivos de la organización y dar un viraje a favor de las personas, generando así no solo una preocupación por el cliente sino también por el trabajador, pues de la satisfacción que este tenga en su trabajo depende también la calidad del servicio que ofrece.

Como indica López (2017) es necesario fortalecer también la reglamentación “para atacar de forma eficaz las manifestaciones destructivas de la V.O, se requiere contar con herramientas legales sólidas que permita de forma definitiva hacerle frente, para preservar la integridad de los colaboradores y de las organizaciones”. Complementando las palabras de López, en el contexto Colombiano la Violencia Ocupacional de Tipo III o interna está reglamentada a través de la Ley 1010 de 2006, la cual adopta medidas para la prevención del acoso laboral, haciendo referencia al tipo de violencia que se da en entornos laborales en los cuales existe relación contractual directa entre las partes, lo que significa que hay un vacío legal en fenómenos de violencia que de igual manera se dan en los entornos laborales con la única diferencia que entre la víctima y el victimario no hay una relación contractual (empleado – Empleador, compañeros, etc) pero que esta si está relacionada con las actividades y funciones que tiene el trabajador y las cuales generan la exposición al riesgo.

Para finalizar queremos dejar abierta una discusión a futuros estudios respecto a la clasificación de la violencia, hasta qué punto se puede considerar Violencia ocupacional externa cuando es evidente una relación de subordinación no contractual entre el cliente que paga un servicio y el funcionario que trabaja incluso en las instalaciones del cliente.

REFERENCIAS

Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. F. 24, La violencia en el trabajo. 2002.

<https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/24>

Antunes, R (1995). *¿ADIÓS AL TRABAJO? Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Cort6z Editora. Sao Paulo., traducido al español por Lucio Agañaraz (1999) para su edición en Buenos Aires - Argentina, Editorial Antídoto

Ballesteros P. & Cardona A., D; (2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23 (99-106).

Blanch, J.M. (1996). *Psicología Social del Trabajo*. En Álvaro, J., Garrido, A. y Torregrosa, J. (Coordinadores): *Psicología Social Aplicada*. Madrid: McGraw Hill.

Blanch, J M (2003). *Teoría de las relaciones laborales*. Tomo I: Fundamentos. Tomo II: Desafíos. Barcelona: EDIUOC.

Blanch, J.M.; Sahagún, M.; Cantera, L.; Cervantes, G. (2010). Cuestionario de Bienestar Laboral General: Estructura y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 26, núm. 2, agosto, pp. 157-170 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España.

Blanch, J.M (2011). *Condiciones de trabajo y riesgos psicosociales bajo la nueva gestión*. Formación Continua y a distancia, Universidad Autónoma de Barcelona, Décimo Cuarta Edición.

Blanch, J. M., Cervantes, G.; Sahagún, M.A & Cantera, L. (2013). Violencia Ocupacional Externa (Third Party Violence”). In Cantera, L.; Pallarés, S. & Selva, C (Comps.). *Del Malestar al bienestar en el trabajo*, 157-180.

Cervantes, Blanch, Ruiz, Fang (2017) – Herramienta integral para la gestión de la prevención de riesgos laborales derivados de la Violencia Ocupacional Externa

VOE en el ámbito sanitario. Colombia 2017 recuperado Octubre 2017 de www.violenciaocupacionalexterna

Cifuentes, N. Perez D. (2017) *Manifestaciones de violencia ocupacional, estrategias de afrontamiento e incidencia en la prestación del servicio que se presentan en una empresa promotora de salud de la ciudad de Pereira*. Universidad de Manizales. Colombia (Tesis Maestría)

Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D., & Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188.

De Buen Lozano, N. (1997). *El Trabajo antes de la Revolución Industrial*. Recuperado el 17 de Septiembre de 2011, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/4.pdf>

De la Pinta, M.L, Naranjo, M. Borda J (2011) Violencia externa en el trabajo en el sector servicios. Consideraciones generales, notificación y protocolos de actuación, *Med. segur. trab. vol.57 supl.1* Madrid.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2011) *VII Encuesta Nacional de condiciones de trabajo*. Madrid

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1997) *Second European Survey on Working Conditions*. Unión European

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2010). *Fifth European Working Conditions Survey – Overview report: Executive summary*. Unión European.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2015). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report: Executive summary*. Unión European.

- Farías, A. Sánchez, J. & Acevedo, G. (2012). La Violencia Ocupacional En Centros De Atención Primaria De La Salud. *Revista de Salud Pública*, 16, 18-26. Córdoba, Argentina.
- García, C. (2011). Las Agresiones en los Centros Sanitarios: Estudio comparativo. *Revista de Enfermería CyL*, 3(2), 25-30.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana, México D.F.
- Kanawaty, G (1996). *Introducción al estudio del trabajo*. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo, Cuarta edición.
- Lameiro, C, Besteiro, A, Cuevas, A, Perez, A, Gómez, C, Del Campo, V. (2013) Violencia laboral en Instituciones sanitarias; Análisis de un perfil cambiante. *Enfermería del Trabajo*; III: 66-74. España
- Legislación Colombiana. *Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950* “Código sustantivo del trabajo”.
- Lonja de propiedad Raiz de Cali y el Valle del Cauca.(2017) *7º Congreso Nacional de Propiedad Horizontal*. Cali.
- López, D. (2017) *Estrategias de afrontamiento de la violencia ocupacional del cliente interno con los asesores del Call Center de Manizales*. Universidad de Manizalez. Colombia (Tesis Maestría)
- López, J. (2017) *Violencia ocupacional en servicios de atención a personas en la secretaría de educación de caldas*. Universidad de Manizalez. Colombia (Tesis Maestría)
- MANAGEMENT, SCIENCE AND FINANCE. (MSF) (1993). Prevention of Violence At Work, and MSF Guide With Model Agreement and Violence At Work Questionnaire. En: *MSF Health and Safety Information*, Nº 37. MSF Health and Safety Office. Herts, Reino Unido.

Ministerio de la Protección Social (2004). *Formas y consecuencias de la violencia en el trabajo*. Universidad de Antioquia.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1998) NTP 489: *Violencia en el lugar de trabajo*. Madrid.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2011) VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid. Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Informe%20%28VII%20ENCT%29.pdf>

Ochoa, Sergio; Ramírez, Juan & García, José. (2011). Dominación y violencia laboral: un enfoque crítico del proceso de trabajo *Ciencia y Sociedad*, vol. XXXVI, núm. 3, julio-septiembre, pp. 423-440. Instituto Tecnológico de Santo Domingo Santo Domingo, República Dominicana.

Organización Internacional Del Trabajo OIT. (2003). *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. Ginebra

Organización Internacional Del Trabajo –OIT-. *Violence at work*. En: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence>

Organización Internacional del Trabajo. (18-24 de Septiembre de 1984). Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión. Ginebra.

Organización Internacional del Trabajo. (2010). Informe sobre el Trabajo en el Mundo. Ginebra.

Peiró, J.M. (1987): *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.

- Peiró, J. M. (2004) *El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo*. Univ. Psychol. Bogotá (Colombia) 3 (2): 179-186, julio-diciembre de 2004
- Pérez, Jesús & Nogareda, Clotilde. (2001). NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Pujol, A. (2011) La tensión entre prescripto y real y su impacto en la calidad del trabajo subjetivamente percibida: un análisis clínico. Núcleo de Investigación en Innovación Organizacional y del Trabajo, Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina
- Ramos, J, Peiró, JM. Y Prieto, F. (2002). Condiciones de trabajo y clima laboral. En M.J, Bravo, F.J. García, P. M. Hontangas, V. Orengo, J.M. Perió (Ed), *Tratado de Psicología del trabajo* (pp 37-91). Madrid, Editorial Síntesis S.A
- Rentería, E. (2008). Nuevas realidades Organizacionales y del Mundo del Trabajo: Implicaciones para la Construcción de la Identidad o del Sujeto. *Informes Psicológicos*, No. 10 p 65-80. Medellín.
- Valencia, J. C. (2015). Encuesta de las Agresiones en el Servicio de Urgencias de las Clínicas y Hospitales afiliados a la ACHC. (R. E. Gutierrez, Ed.) *Hospitalaris*, 16(103)
- Villalobos F. G. (2004). *Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa*. . *Cienc Trab. Oct-Dic*; 6(14):197- 201.
- Weber, M. (1969). *Economía y Sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.

6. Bienestar Psicosocial: Actualmente, en mi trabajo siento... los siguientes afectos

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------|
| Insatisfacción | | | | | | | | | | | | Satisfacción |
| Inseguridad | | | | | | | | | | | | Seguridad |
| Intranquilidad | | | | | | | | | | | | Tranquilidad |
| Impotencia | | | | | | | | | | | | Potencia |
| Malestar | | | | | | | | | | | | Bienestar |
| Desconfianza | | | | | | | | | | | | Confianza |
| Incertidumbre | | | | | | | | | | | | Certidumbre |
| Confusión | | | | | | | | | | | | Claridad |
| Desesperanza | | | | | | | | | | | | Esperanza |
| Dificultad | | | | | | | | | | | | Facilidad |

7. Bienestar Psicosocial: Actualmente, en mi trabajo siento... las siguientes impresiones

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------------|
| Insensibilidad | | | | | | | | | | | | Sensibilidad |
| Irracionalidad | | | | | | | | | | | | Racionalidad |
| Incompetencia | | | | | | | | | | | | Competencia |
| Inmoralidad | | | | | | | | | | | | Moralidad |
| Maldad | | | | | | | | | | | | Bondad |
| Fracaso | | | | | | | | | | | | Éxito |
| Incapacidad | | | | | | | | | | | | Capacidad |
| Pesimismo | | | | | | | | | | | | Optimismo |
| Ineficacia | | | | | | | | | | | | Eficacia |
| Inutilidad | | | | | | | | | | | | Utilidad |

| | Nunca | | | | | | Siempre | | | | | |
|---|-------|---|---|---|---|---|---------|---|---|---|----|--|
| 8. Actualmente, en mi trabajo siento los siguientes efectos colaterales de somatización | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Trastornos digestivos | | | | | | | | | | | | |
| Dolores de cabeza | | | | | | | | | | | | |
| Insomnio | | | | | | | | | | | | |
| Dolores de espalda | | | | | | | | | | | | |
| Trastornos musculares | | | | | | | | | | | | |

| 9. Actualmente, en mi trabajo siento los siguientes efectos colaterales de desgaste | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Sobrecarga de actividad laboral | | | | | | | | | | | |
| Desgaste emocional | | | | | | | | | | | |
| Agotamiento físico | | | | | | | | | | | |
| Saturación mental | | | | | | | | | | | |

| 10. Actualmente, en mi trabajo siento los siguientes efectos colaterales de alienación | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Mal humor | | | | | | | | | | | |
| Baja realización profesional | | | | | | | | | | | |
| Trato despersonalizado | | | | | | | | | | | |
| Frustración | | | | | | | | | | | |

11. Define en cuatro palabras clave tu actual experiencia de trabajo

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Sobre el incidente(s) de violencia ocupacional que viviste / presenciaste
(Si no has vivido ni presenciado ninguno, pasa directamente a la pregunta 20)

| DEFINICIÓN TIPOS DE VIOLENCIA | |
|---|--|
| Verbal. Uso de la palabra por la persona agresora para ofender, insultar, injuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, ultrajar, amenazar, intimidar, atemorizar, etc., la persona agredida, en interacciones cara a cara. A veces, va precedida, acompañada o seguida de otras manifestaciones de agresión. | |
| Física. Contacto corporal en forma de empujón, patada, bofetada, puñetazo, golpe con alguna otra parte del cuerpo, arañazo, mordedura, estirón de cabello, escupitajo o bien de ataque con algún objeto contundente o cortante, con manejo de arma blanca o de fuego o mediante el recurso a cualquier otro tipo de objeto o sustancia capaz de causar daño o lesiones en la persona agredida. | |
| Simbólica. Ataque sutil en forma de invasión del espacio personal, de intrusión en lugares no autorizados, de realización de gestos intimidatorios, de ostentación de armas, etc., o a través de mensajes telefónicos, electrónicos, vía SMS o de escritos en papel, en grafitos, etc. que puede ir asociado o no a la violencia verbal o física. | |
| Económica. Apropiación, deterioro o destrozo de objetos y pertenencias del centro o particulares del personal empleado en el mismo, manoseo de instrumental de trabajo o de mobiliario de la institución, etc. | |

| | | | | | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 1. Ha vivido usted alguna situación de violencia (Verbal, Física, Simbólica, Económica) de parte de un cliente en el desarrollo de sus actividades laborales? | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | 2. Cuántas veces en el último año ha vivido situaciones de violencia ocupacional de parte de un cliente? | Entre 1 - 5 <input type="checkbox"/> | Entre 5-10 <input type="checkbox"/> | Entre 10 -15 <input type="checkbox"/> | Más de 15 Veces <input type="checkbox"/> |
|---|-----------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|

| INFORMACIÓN DE LA PERSONA AGRESORA | | | | | |
|--------------------------------------|-------------|---|-----------|--------------------------|------------------|
| 3. Edad Aproximada | 4. Sexo | 5. Tiene relación habitual con la persona agresora? | | 6. Reincidente? | |
| | M F | SI NO | | SI Desconocido | |
| 7. Relación con la persona agresora? | | | | | |
| Residente | Propietario | Miembro del consejo | Proveedor | Personal Aseo/Vigilancia | Otro: Cual _____ |

| DATOS DEL INCIDENTE | | | | | |
|---|----------------------|---------------------------------|----------------------------|------------|------------------------------------|
| 8. Horario | | 9. Numero de personas agredidas | | 10. Lugar | |
| Mañana | Tarde | Noche | Una | Mas de una | Copropiedad Telefonico Oficina |
| 11. Estado psicológico dominante en el acto violento por parte de la persona agresora | | | | | |
| Estrategia | Frustración | Inconformidad | | | |
| 12. Pretexto invocado para la conducta violenta | | | | | |
| Tiempo de respuesta | Información recibida | Trato recibido | No resolución de solicitud | | |

| 13. Tipo de agresión | | | | | |
|----------------------|--------|-----------|-----------|------|-------------|
| Física | Verbal | Económica | Simbólica | Otra | Cual: _____ |

13. Valora la intensidad de distintos aspectos de esa violencia

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Violencia Verbal | | | | | | | | | | | |
| Violencia Física | | | | | | | | | | | |
| Violencia Económica | | | | | | | | | | | |
| Violencia Simbólica | | | | | | | | | | | |
| Violencia General | | | | | | | | | | | |

14. Impacto de la violencia ocupacional externa

Buenas prácticas. Desde el incidente... algunas cosas buenas...

Está empeorando y por lo tanto está bajando

Está mejorando y por lo tanto está subiendo

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| La calidad de mi trato con los clientes | | | | | | | | | | | |
| La calidad de mis relaciones con compañeros | | | | | | | | | | | |
| Mi grado de compromiso con la compañía | | | | | | | | | | | |
| Mi nivel de implicación con la profesión | | | | | | | | | | | |
| Mi impresión de hacer un buen trabajo | | | | | | | | | | | |

Malas prácticas. Desde el incidente... algunas cosas malas...

Está empeorando y por lo tanto está bajando

Está mejorando y por lo tanto está subiendo

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Mi complacencia ante demandas excesivas de clientes | | | | | | | | | | | |
| Mis dilemas éticos de satisfacer exigencias inadecuadas | | | | | | | | | | | |
| Mi deseo de cambiar de trabajo | | | | | | | | | | | |
| Mi tentación de abandonar la profesión | | | | | | | | | | | |

El incidente(s) de violencia que viviste/presenciaste

| | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|----------------|
| 1. ¿Ha influido en tu vida social, familiar y cotidiana? | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | Cómo y por qué |
| 2. ¿Ha influido en tu práctica profesional y en tu trato con los clientes? | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | Cómo y por qué |
| 3. ¿Ha influido en el funcionamiento de tu equipo de trabajo? | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | Cómo y por qué |
| 4. ¿Ha influido en el modo de percibirte como profesional? | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | Cómo y por qué |

Comentario final (opcional) sobre la temática de éste cuestionario

Impacto de la violencia ocupacional externa

| Buenas prácticas. Desde el incidente... algunas cosas buenas... | Está empeorando y por lo tanto está bajando | | | | | | | | | | Está mejorando y por lo tanto está subiendo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 80.La calidad de mi trato con los clientes | | | | | | | | | | | |
| 81.La calidad de mis relaciones con compañeros | | | | | | | | | | | |
| 82.Mi grado de compromiso con la compañía | | | | | | | | | | | |
| 83.Mi nivel de implicación con la profesión | | | | | | | | | | | |
| 84.Mi impresión de hacer un buen trabajo | | | | | | | | | | | |

| Malas prácticas. Desde el incidente... algunas cosas malas... | Está mejorando y por lo tanto está bajando | | | | | | | | | | Está empeorando y por lo tanto está subiendo |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 85.Mi complacencia ante demandas excesivas de clientes | | | | | | | | | | | |
| 86.Mis dilemas éticos de satisfacer exigencias inadecuadas | | | | | | | | | | | |
| 87.Mi deseo de cambiar de trabajo | | | | | | | | | | | |
| 88.Mi tentación de abandonar la profesión | | | | | | | | | | | |

El incidente(s) de violencia que viviste/presenciaste

| | | | |
|---|----|----|----------------|
| 89. ¿Ha influido en el modo de percibirte como profesional? | SI | NO | Cómo y por qué |
| 90. ¿Ha influido en tu práctica profesional y en tu trato con los clientes? | SI | NO | Cómo y por qué |
| 91. ¿Ha influido en el funcionamiento de tu equipo de trabajo? | SI | NO | Cómo y por qué |

Comentario final (opcional) sobre la temática de éste cuestionario

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Paola Andrea Jurado (c.c. 1.130.643.352), pertenezco al programa de Psicología de la Universidad del Valle, y estoy realizando un estudio acerca de la Violencia Ocupacional externa en funcionarios de administración de propiedad horizontal.

Le invito a participar de esta encuesta, es estrictamente voluntaria y la información obtenida es confidencial. Los datos se guardarán de forma segura para uso exclusivo de la investigación. Igualmente usted es libre de retirarse de la encuesta si así lo desea sin ningún compromiso posterior.

Para la investigación se encuestará a funcionarios de Administración de propiedad horizontal que tienen contacto directo con el cliente.

La encuesta consta de 31 preguntas, las cuales se refieren a condiciones laborales, eventos de Violencia ocupacional externa e impacto de estos en la vida de las personas.

Información de Contacto:
Paola Andrea Jurado Sánchez
Cel: 315 687 71 26
Correo: pao.jurado130@gmail.com

Consentimiento del Participante:

Confirmando que he leído lo anterior y acepto participar en este estudio, declaro que soy mayor de edad. Una copia de este formato, me ha sido entregada.

Firma participante

Fecha: _____