

**IDENTIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA: EL CASO DE
TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD DE ACTIVIDADES DE JUSTICIA EN CALI.**

JORGE HERNAN PLAZA VARGAS

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA**

**Cali, Colombia
2018**

**IDENTIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA: EL CASO DE
TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD DE ACTIVIDADES DE JUSTICIA EN CALI.**

JORGE HERNAN PLAZA VARGAS
Disertación para optar al título de Magíster en Psicología

DIRECTORA
LADY BRIGITTE GALVEZ SIERRA

UNIVERSIDAD DEL VALLE
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA

Cali, Colombia
2018

NOTA DE ACEPTACIÓN

Fecha _____

Primer Jurado _____
Érico Rentería PérezSegundo Jurado _____
Fátima Díaz BambulaDirectora _____
Lady Brigitte Gálvez Sierra

AGRADECIMIENTOS

En especial a mi esposa Elizabeth, a mis hijos Nicolás y Gabriela; gracias por leer de la mejor manera todo este proceso. Gracias por la fuerza. GRACIAS.

A mi Directora Lady, por darme la mano y mostrarme que era posible. Gracias.

Al Profesor Érico y la Profesora Fátima, gracias por compartir conmigo su saber, gracias por sacar tiempo y compartirlo conmigo.

Gracias a Claudia Ch., a Ana V., a Diana Q., Carlos T., Diana P., Alejandra G., Nataly P., Claudia V., es de ustedes también.

Agradezco especialmente a los servidores que participaron y a la FGN por los permisos y apoyo en el proceso. Dra. Ana M. E, Dra. Claudia R, Dr. Gilberto G.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1.1. Contexto y problemática	20
2. OBJETIVOS	23
2.1. MARCO CONCEPTUAL	24
2.2. Violencia y Sociedad	24
2.3. Factores del Trabajo Relacionados con la Violencia	26
2.4. Violencia Ocupacional Externa	30
2.5. Demanda Emocional	33
2.6. Afrontamiento y Posicionamiento Frente a la VOE	36
2.7. Carga Mental	37
3. MÉTODO	39
3.1. Tipo de Estudio	39
3.2. Participantes	41
3.3. Técnicas e Instrumentos	42

3.4.	Técnicas de Recolección de la Información	43
3.4.1.	Escala de Respuesta	45
3.4.2.	Demandas Emocionales Forma B	47
3.4.3.	Entrevista Semi - Estructurada	47
3.5.	Confidencialidad	49
3.6.	Técnicas de análisis de la información	49
3.7.	Procedimiento	54
4.	ANÁLISIS Y RESULTADOS	56
	CONCLUSIONES	78
	BIBLIOGRAFÍA	86
	ANEXOS	89

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1.Nivel de Confiabilidad Cuestionario Forma B	44
Tabla 2.Dimensiones a tener en cuenta como insumo para dar respuesta a los objetivos planteados	46
Tabla 3.Categorías	51
Tabla 4.Resultado Batería de Identificación del Riesgo Psicosocial por Ítem	57

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1.Magnitud del riesgo según dimensión Demandas emocionales	56
Grafica 2.Entrevista Sujeto 1	66
Grafica 3.Entrevista Sujeto 2	68
Grafica 4.Entrevista Sujeto 3	70
Grafica 5.Entrevista Sujeto 4	71
Grafica 6.Consolidado entrevista - porcentaje	74

LISTA DE ANEXO

	Pág.
Anexo A. Clasificación Nacional de Ocupaciones, V 2013. SENA	89
Anexo B. Sistema Categorical	92
Anexo C. Codificación de categorías y sub categorías	93
Anexo D. Fragmentos entrevista “1”	94
Anexo E. Frecuencia tema “1”	96
Anexo F. Consentimiento Informado VOE	97
Anexo G. Fragmentos de la Transcripción Entrevista a “2”, UA	98

Abreviatura en español**Significado de abreviatura**

OIT

Organización Internacional del Trabajo

FGN

Fiscalía General de la Nación

VOE

Violencia Ocupacional Externa

INTRODUCCIÓN

El interés por abordar la violencia en el mundo del trabajo; surge de las experiencias vividas a partir de la práctica profesional del autor de la presente disertación, durante más de 15 años de trabajo en Administradoras de Riesgos Laborales en Colombia y del acompañamiento a diversas empresas con diferentes tipos de riesgos. Estas asesorías han permitido conocer e intervenir diversos riesgos laborales, entre ellos los psicosociales. De esta práctica laboral, surge la inquietud de conocer, acercarse y poder hablar de la violencia en el trabajo; siendo esta investigada en nuestro país más desde la perspectiva del acoso laboral, acoso sexual; sus causas y consecuencias entre otras; encontrando pocas referencias en la literatura nacional que visibilicen otras formas de violencia que no necesariamente están en el interior del trabajo, sino que hacen parte de una cultura violenta que reclama derechos ejerciendo la misma. La violencia en el país ha sido transversal a la historia misma, esta no es ajena a las organizaciones y más en entidades que su principal insumo de trabajo, es la misma violencia. Si bien es cierto que para la atención al público, en este caso “usuario”, se requieren ciertas habilidades personales y hasta organizacionales para poder responder a la demanda; no contar con estas, abre una puerta hacia un problema que aunque ha existido, es poco lo que sabemos en Colombia de él; la violencia ocupacional externa; problemática que aborda la presente disertación.

La información que se tiene acerca de la violencia laboral en Colombia, hace referencia a trabajos como por ejemplo el de Castillo, J. y. (2012), donde se aborda esta problemática tomando como punto inicial lo normativo, en el caso respectivo la Ley 1010 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, referente a la prevención del acoso laboral y las diferentes

modalidades del mismo, clasificándolo como violencia interna. El mismo estudio visibiliza otra cara de la violencia y la describe como violencia externa; resaltando que la misma diezma la integridad física y especialmente psicológica de los trabajadores que intervienen en la relación laboral con el cliente externo.

Dado lo anterior, el concepto central de la presente disertación, se soporta en la violencia laboral como una acción hostil y deliberada, practicada por el agresor con la firme convicción de generar y causar en la víctima algún tipo de daño físico, psíquico, moral, profesional, social, o laboral. Bajo este concepto, la violencia entonces se estudia desde diversos frentes, como es el caso de la violencia ocupacional externa y su impacto en la vida de los trabajadores que la sufren, en la dignidad, las familias que la viven y en la economía de las empresas frente al ausentismo tal vez referido con causa de incapacidades relacionadas con esta actividad y hasta muertes por ocasión del trabajo; lo anterior transformado en procesos legales, administrativos y hasta judiciales; convirtiéndose en un reto para los que trabajamos en seguridad y salud en el trabajo que vemos como día a día los reclamos y las historias de agresión en el trabajo, se hacen más constantes sin que este fenómeno este evidenciado, reportado e intervenido plenamente en Colombia y en especial en esta entidad.

Diferentes estudios acerca del tema, como son; la Cuarta Encuesta Europea Sobre Condiciones de Trabajo (2007), la Guía de Implantación del Plan de Prevención de la Violencia Laboral y Gestión de Conflictos con Personas Ajenas a la Organización, MC Mutual y el Ministerio de la Protección Social en Colombia (2002), entre otras; destacan el área de la salud como uno de los más afectados por la violencia ocupacional externa, otras áreas de servicios

como son los trabajadores de atención de emergencias y policías; en su orden, están bastante expuestos a este fenómeno; debido a la misma condición de la tarea, la cercanía con el público y la expectativa generada por el usuario – cliente frente a la solución de su problema. Siendo la respuesta esperada por el usuario – cliente como el posible activador de cualquier manifestación de violencia física y/o psicológica.

El informe de la violencia contra la mujer y el hombre en el mundo del trabajo OIT (2016); resalta que el impacto generado en los trabajadores pasa por:

- Depresión
- Irritabilidad
- Sensaciones de nerviosismo, inseguridad y victimización
- Sueño perturbado
- Desgaste profesional
- Autoestima reducida
- Agotamiento crónico, entre otras.

Si bien las manifestaciones de la violencia son amplias y diversas, las poblaciones a las cuales va dirigido el acto violento empiezan a identificarse y están en relación con el sector servicios, ese momento de contacto con el usuario y la capacidad de respuesta a una demanda es lo que resalta la necesidad de visibilizarlo con el objeto de generar diferentes estrategias de intervención y prevención en diferentes frentes; individuo, fuente, organización pensándolas no solo desde la psicología, sino también desde la sociología y otras profesiones.

Por otra parte, se requiere concientizar al trabajador para que reporte este tipo de eventos generados en su trabajo y con ocasión de la labor desempeñada; logrando con esto generar estrategias diversas para preservar la seguridad, la salud y bienestar de los trabajadores. Se trata de comprender y conocer la violencia ocupacional externa.

Arroyuelo, S. (2002); refiere que se rechaza la idea de que la violencia en el lugar de trabajo obedezca únicamente a factores personales, sino que a su entender se deriva de una combinación de causas, relativas a las personas, al medio ambiente o entorno laboral y a las condiciones organizativas y contractuales del trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores, entre los clientes y los trabajadores y entre éstos y los empresarios.

Si bien un acto violento puede estar generado por la escasez de los recursos con los que cuenta el agresor, también es cierto que la posición que toma la entidad frente a la demanda del usuario hace parte de una estadística; un caso más. La adecuada atención del usuario está sujeta a una capacidad resolutive de una entidad que adolece de personal, que el cumplimiento misional condiciona a recepcionar y sujeta a procesos externos no alcanza a responder como esperaría la sociedad. La combinación de una serie de faltas, expone al servidor de la entidad a padecer la violencia ocupacional externa; la capacidad de respuesta esperada es inferior a la capacidad con la que se cuenta en la entidad, por consiguiente el producto que se entrega no es de calidad, no es lo que espera el afectado o los involucrados en el proceso.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones como la Fiscalía General de la Nación (FGN) están habilitadas para responder a la comunidad con sentido de servicio, mejorando y modernizándose para prestar una mejor asistencia a la comunidad; así mismo, los servidores de esta entidad, tienen un deber con la sociedad y con su ocupación, y es la de responder con sentido de compromiso y eficacia a su papel de servidor público. Ser servidor público, está consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1991, art. 123, resaltando que “...debe estar al servicio del estado y de la comunidad...”sin embargo, en la relación transitoria que se establece con el tipo de usuario que llega la entidad, se crean situaciones que entorpecen la misión de la misma y la capacidad de respuesta, abriendo espacios para que se manifieste la violencia ocupacional externa.

Para ser servidor público de la FGN (ver anexo A), necesariamente se tiene que pensar en el insumo de trabajo, la violencia y en la atención del usuario que llega con sus derechos vulnerados y violentados; este usuario espera recibir una solución a una necesidad y lo hace a través de una entidad, con un representante de la misma que tiene los medios para reconocer ese interés, un servidor que está habilitado para responder. Se hace imperativo entonces, resaltar que una comunicación efectiva, que brinde claridad y esperanza, se convierte en aliciente para minimizar la aparición de la violencia ocupacional externa.

Las Unidades de Atención, desde ahora (UA); son las que gestionan y participan de manera activa en acciones encaminadas a la atención de los usuarios desde la perspectiva de la promoción de los derechos y la prevención de su vulneración, de modo que las actividades que

desarrollan involucran la atención no sólo a las víctimas de violencia sexual, sino también a miembros del grupo familiar.

Al resaltar las acciones preventivas y sancionatorias; debemos hacer referencia; por una parte a los afectados por las conductas delictivas - víctimas; quienes buscan en la justicia la posibilidad de culpar y condenar a los responsables del daño generado, colocando una gran expectativa y confianza en un proceso que inicia y por otra parte quienes ejercen esa violencia, victimarios; que contarán su historia y buscarán no ser sancionados por la justicia y la sociedad.

Bajo estos postulados y con los insumos de trabajo dados por la comunidad; los servidores de esta unidad, día a día reciben las denuncias de los usuarios por las actividades de violencia sexual en contra de los niños y niñas; siendo estos los más vulnerables. Sin embargo, la carga cuantitativa, la carga y demanda emocional que llevan de su trabajo, la respuesta que espera el usuario y la expectativa de éste y la comunidad; empiezan a convertirse en medidores de su labor, en esperanza para el uno y desesperanza para el otro; la comunidad delega en ellos responsabilidad y reclama respuestas, piden justicia.

Con base en lo anterior, el servidor de la UA en su quehacer diario se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. También a situaciones emocionalmente impactantes (violaciones, pobreza, violencia, desastres, amenazas a su integridad o a la integridad de otros, etc.) controlando y ocultando su emociones o su sentir durante el cumplimiento de su labor.

La labor de estos servidores demanda un posicionamiento claro desde lo psicológico; no afectarse, controlar emociones, ser objetivo y cumplir con los requerimientos internos; permiten citar trabajos como el de Cervantes, B. y H. (2011); y OIT (2016); en el cual resaltan que los efectos de la VOE en las personas victimizadas pueden ser tan diversos como los factores de riesgo de la misma, incluyendo, en algún grado de intensidad, aspectos del amplio espectro del síndrome de estrés postraumático y síntomas en los planos; fisiológico, emocional, cognitivo, psicosocial y hasta laboral.

La VOE tal vez sea el recurso inmediato que algunos usuarios (víctima y victimario) tienen como única respuesta frente a los resultados generados en el proceso - juicio; algunos de satisfacción y otros de rabia e impotencia; estas reacciones tal vez puedan exponer a los servidores por la no satisfacción; la condena o absolución, que podrá convertirse en el indicador de una agresión. Si bien artículos empíricos evidencian también serias afectaciones en la salud; OIT (2003 y 2016), (Blanch *et al.*, 2011); aun en Colombia no se cuenta con suficiente información asociada a la VOE y el impacto en la salud; específicamente para la FGN no es visible el fenómeno. Razón por la cual es necesario abordar esta problemática con el siguiente planteamiento: ¿Cómo se posicionan frente a la presencia de la violencia ocupacional externa los servidores de la UA en la Fiscalía General de la Nación de la Ciudad de Cali?

El panorama en el mundo del trabajo en materia de prevención de los riesgos laborales es cada vez más exigente; las tecnologías de la información, la flexibilización laboral, la relación tarea versus tiempo de respuesta, la tercerización de los servicios, las distancias de traslado al trabajo y hacia el hogar, las demandas cuali-cuantitativas y la preparación del trabajador a su

medio laboral; hacen que se deba generar una posición diferente en materia de prevención, considerando los riesgos emergentes como de alto impacto en la salud de los trabajadores y la poca preparación que se tiene de este mundo laboral y sus cambios constantes.

Dentro de los sectores identificados que sufren de violencia como resultado de sus actividades laborales se encuentra la policía, el personal de seguridad y los trabajadores de la salud quienes corren el mayor riesgo de agresión física, Ministerio de la Protección Social, (2002). Si bien, en este estudio se identifican poblaciones de riesgo, también es manifiesto el impacto en la salud de estos trabajadores. Lo cual puede llegar a cambiar no solo la vida del afectado sino también su núcleo familiar, debido a las dimensiones que puede tomar el daño, su tratamiento y su pronóstico.

Por otra parte, la Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (2007), coincide con la información referida por el Ministerio de la Protección Social en el 2002 en Colombia; evidenciando que las ocupaciones con un riesgo superior a la media en cuanto a violencia en el trabajo son, entre otras:

- Las de asistencia sanitaria
- Servicios sociales
- Agentes de policía

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y del sujeto agredido. Una actuación rápida y ayuda profesional oportuna, facilitará la recuperación funcional del servidor, disminuyendo las secuelas físicas y emocionales,

incorporándose de nuevo a su puesto de trabajo. Las consecuencias negativas sobre el trabajador y la empresa pueden ser devastadoras afectando tanto al ámbito profesional como al personal: (daños psíquicos o psicológicos, físicos, morales y daños a la propiedad.). Esta influencia sobre la salud de los afectados deteriora la calidad en la prestación de los servicios públicos y deteriora la imagen de la entidad.

1.1. CONTEXTO Y PROBLEMÁTICA

La violencia ha estado presente durante toda su historia en la vida laboral y un sin número de trabajadores lo sufren o han sufrido en algún momento de su historia. La realidad, puede ser mucho más grande, pues una gran parte de la población que la sufre, no la visibiliza.

En 1996; hace 21 años, la 49° Asamblea Mundial de la Salud, OMS; reconoció a la violencia como una epidemia prevenible, considerando que en el corto plazo superaría a las enfermedades infecciosas como causa principal de morbilidad y mortalidad prematura en todo el mundo, y pasó a considerarla como una amenaza para la salud pública y un obstáculo para el desarrollo de las naciones. En este contexto, los organismos internacionales estimaron que los actos de violencia contribuían al 15% de la carga mundial de enfermedades pero advirtieron la ausencia de indicadores adecuados para medir su impacto total; Méndez, F. (2013).

Por su parte la OIT (2016); resalta que la violencia en el mundo del trabajo se ha convertido en una amenaza para la integridad, la salud, la seguridad y el bienestar de todos los actores del sistema. Su impacto no solo se refleja en el trabajador; sino también, en las empresas, la familia y hasta la sociedad. La OIT, viene promoviendo el derecho a: “perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades” (p.4). En reunión de expertos la OIT, colocó en la agenda de trabajo temas como; el llamado para que los estados se comprometan a revisar la violencia en el mundo del trabajo, sus efectos, considerando el componente sexista, identificar el impacto de esta en los trabajadores y en la productividad de las empresas; así mismo, poder identificar plenamente los

sectores y ocupaciones más expuestas a la violencia. Finalmente, conocer las medidas definidas para controlar la violencia en las empresas y en otros escenarios.

Según Chappell y D. (2006), 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 en la época; acerca de la violencia en el trabajo mediante una exploración Multinacional que incluye más de 50 países de todas las regiones, coordinado por un grupo internacional de trabajo compuesto, entre otros, por representantes de *United Nations International Crime and Justice Research Institute (UNICRI)*. La Encuesta Internacional de Victimización, ICVS incluyó en 1996, por primera vez, referencias a la violencia en el lugar de trabajo. Sus resultados muestran una prevalencia para ataques que oscila entre el 1,9% para hombres y el 4.6 % para mujeres (dependiendo de las regiones) y para incidentes sexuales sufridos por mujeres, prevalencias de entre el 3% y el 7,5% de las mujeres trabajadoras. Para el mismo año reporta la OIT (1996), que cerca de 6 millones de trabajadores fueron objeto de violencia física, tres millones de acoso sexual y cerca de 12 millones de intimidación y amedrentamiento.

Por su parte en Colombia, la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales. Social, M.d (2007); realizó un diagnóstico de la situación de condiciones de seguridad y de salud en el trabajo que permitieron establecer programas específicos y efectivos frente a los factores de riesgo que están afectando de manera prioritaria la seguridad y salud de los trabajadores; este informe publicó resultados en materia de accidentes de trabajo, enfermedad laboral, socio demografía, factores de riesgo internos y

externos presentes en la vida de los trabajadores, percepción de peligrosidad en el centro de trabajo y condiciones de salud. Dejando así en evidencia que, dos de cada tres trabajadores afirmaron estar expuestos a factores psicosociales intralaborales negativos durante la última jornada laboral completa, a los que se suman los factores psicosociales extralaborales (tiempo de permuta, lugar de trabajo situado en zona violenta). Entre un 20% y un 33% manifestaron sentir altos niveles de estrés. Tanto los agentes ergonómicos – biomecánicos, como los psicosociales fueron también los más frecuentemente relacionados con la ocurrencia de los accidentes de trabajo.

2. OBJETIVOS

Analizar el posicionamiento de los servidores de la UA frente a la violencia ocupacional externa.

Describir estrategias utilizadas por los servidores de la UA para hacer frente a la violencia ocupacional externa.

2.1. MARCO CONCEPTUAL

Las referencias conceptuales empleadas en la presente disertación se centraron en categorías como violencia ocupacional externa y demanda emocional; también se consideran otras categorías como son: estrategias de afrontamiento, el posicionamiento del servidor frente a la VOE y la demanda de carga mental. Se inicia presentando teóricamente la temática de violencia, violencia ocupacional externa desde el referente de Blanch, resaltando que la “información empírica sobre la problemática es tan extensa como heterogénea, fragmentaria y dispersa”. Razón por la cual se hace imperioso contar con criterios aceptados y rutas plenamente consensuadas en la materia para poder contar con información universalmente homogénea. Seguidamente se abordará el tema de la demanda emocional en relación a la labor que se realiza en la entidad, específicamente en la UA. El posicionamiento del servidor hace referencia al punto de vista; al lugar que ocupa el servidor frente al usuario y en la entidad para dar respuesta a la demanda externa. Finalmente la carga mental, asociada a la minuciosidad, cantidad y exactitud de la tarea que conllevan procesos mentales superiores de atención y memoria.

2.2. Violencia y Sociedad

Siendo la violencia en la historia de Colombia un fenómeno generalizado, naturalizado y perpetuado por prácticas cotidianas y visto como un riesgo emergente en el mundo del trabajo, se hace necesario revisar algunos de los antecedentes que resaltan, que en muchas sociedades existe una tolerancia generalizada de la violencia entre o contra ciertos grupos (Rosenberg y Mercy 1991 citados en Cervantes, Blanch y Hermoso, 2011). La violencia ha sido justificada como

necesaria en la rivalidad (Warshaw, *s.d.*); en la antigüedad los pueblos con escasez de condiciones mínimas básicas para subsistir, condiciones mínimas de justicia y hasta económicas generaban disputas entre diferentes pueblos; la manera de resolver los conflictos se hizo común a través de la violencia, la capacidad de satisfacer las necesidades propias, se convertía en razón suficiente para maltratar al otro. “La agresión se consideraba una consecuencia de vivir en una sociedad violenta, más que de trabajar en un lugar inseguro” (Warshaw, *s.d.*).

No siendo el trabajo una actividad ajena a la sociedad, Cervantes, G y B., (2011) resaltan que la violencia ocupacional constituye un fenómeno global que se manifiesta con matices locales, en función de contextos políticos y culturales, de sectores económicos, tipos de organización y de relaciones laborales. Al igual que ocurrió con aquellas otras formas de violencia cotidiana, en algunos contextos culturales, llegaron a ser consideradas casi “naturales” e inherentes a la misma naturaleza de ciertas profesiones y socialmente “normales”; coincidiendo con lo propuesto por Rosenberg y Mercy (Citados en Cervantes, Blanch y Hermoso, 2011). Sin embargo, recientes movimientos de sensibilización social han contribuido decisivamente a la visibilización de la violencia laboral como una cuestión grave, urgente, pública y relevante desde los puntos de vista social, político, jurídico, cultural, económico, organizacional y psicológico.

Este progresivo reconocimiento de la problemática conlleva también el de la multiplicidad de sus manifestaciones, de la diversidad de las mismas según personas, culturas, organizaciones y tipos de relaciones implicadas y también de la dificultad de delimitación estricta del campo del comportamiento violento, que varía en función en criterios contextuales y culturales.

2.3. Factores del Trabajo Relacionados con la Violencia

Las circunstancias en las que se desarrolla el trabajo, tienen un impacto en su exposición a la violencia ocupacional externa. En cualquier lugar de trabajo pueden darse casos de violencia. Ahora bien, hay ciertos tipos de trabajo y de circunstancias relacionadas con el trabajo que se asocian de forma especial al riesgo de generar o de ser objeto de violencia:

- Trabajar en contacto con el público.
- Trabajar con personas en peligro.
- Trabajar con objetos de valor (dinero, equipo o medicamentos).
- Trabajar en entornos con recursos limitados (el equipamiento insuficiente de las instalaciones o la falta de personal pueden redundar en largas esperas y frustración).
- Trabajar en jornadas socialmente inadecuadas (por ejemplo, de noche).
- Trabajar solo o en un aislamiento relativo.
- La normalización de la violencia.
- El poder para negar la prestación de servicios (lo que aumenta el riesgo de violencia por parte de quienes desean esos servicios). OIT (2016).

Por su parte, la conceptualización de fenómenos de violencia en ámbitos laborales refiere a una problemática que comprende fenómenos y conductas violentas recurrentes, no-episódicos, ni únicos. No obstante, no han sido este tipo de fenómenos repetidos y prácticamente naturalizados, los que han trascendido como ejemplos de violencia en el trabajo, sino determinadas tragedias

únicas y singulares. Más aún, el primer informe de la OIT sobre este problema “*Violence at work*”; Chappell y D., (2006) afirman que fueron dos tragedias ocurridas, las que han estimulado la atención internacional prestada a la violencia en el lugar de trabajo¹ y las que han impulsado su abordaje como tema de estudio, investigación y debate. Los autores manifiestan que el aprendizaje ha sido en extremo doloroso por cuanto no podemos apartarnos que ambas fatalidades hayan dejado una lección a incluir en los antecedentes de toda reflexión y formulación de políticas de prevención de la violencia en el trabajo.

Este informe también destaca la importancia de atender este problema y llama a:

- Repudiar la violencia en el trabajo
- Hacerla visible
- Instalarla como cuestión pública
- Discutir estrategias concretas de acción para atenderla
- Convocar a la acción internacional

En *Dominación y Violencia Laboral: Un Enfoque Crítico del Proceso de Trabajo*; Ochoa., R., y G., (2001) resaltan que la violencia física y psicológica ha cruzado las fronteras, en los centros de trabajo, ha experimentado un aumento a nivel mundial hasta llegar a “niveles de epidemia” en la mayoría de los países industrializados. La OIT (2006), señala que la violencia en los espacios laborales como amenazas, acoso sexual y agresiones físicas generan costos de entre 0.5% y 3.5%

¹ Los dos sucesos son: 1) La tragedia de la Escuela Primaria de Dunblane, Escocia, en marzo 1996. El asesinato de docentes y veinte niños, llevó al gobierno del Reino Unido a reformular las leyes de tenencia de armas de fuego y a rediseñar estrategias de seguridad en las escuelas. 2) La masacre en el Parque Nacional de la Isla de Tasmania, Australia, en abril 1996, donde fueron asesinadas treinta y cinco personas, entre ellas muchos empleados del Parque. Ejemplos particulares y extremos, de violencia en el lugar de trabajo que llevaron a la redefinición de estrategias de prevención y de investigación.

del Producto Interno Bruto (PIB) de estos países, sea por baja productividad, incapacidades y ausentismos.

En Finlandia, estudios realizados llevaron al diseño del “Método Kauris”; Saarela, K, (2008); el cual reseña que en la década de 1990 se empezó a reconocer la violencia como un problema emergente en la vida laboral y comenzó a prestarse atención a la violencia en el trabajo no sólo en Finlandia, sino también en los demás Estados miembros de la Unión Europea; en EE.UU. y en muchos otros países. La violencia pone en peligro la salud y el bienestar de la víctima. Puede producir daños psicológicos, lesiones físicas e incluso la muerte. Además de sufrimiento para quienes la padecen, la violencia laboral es causa también de pérdidas económicas.

Según este mismo trabajo, alrededor del 5% de los trabajadores finlandeses experimentaba a lo largo del año violencia física o bien amenazas de violencia en el trabajo o en el trayecto de ida o vuelta al domicilio. Esta cifra se corresponde más o menos con la media de los Estados miembros de la UE. Los clientes eran la principal fuente de violencia en el lugar de trabajo, señalado por la Cuarta encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, Warshaw, (s.d.).

Continuando con la revisión de antecedentes, solo en un estado de los Estados Unidos, *Face The Facts* resalta que durante los años de 1994 a 2003, se presentaron en Kentucky 96 casos de homicidios relacionados con el trabajo. 29 de las víctimas eran propietarios de negocios en el momento de su muerte. La mayoría de los homicidios ocurrieron en la industria del comercio minorista, en los campos técnico, de ventas, y de soporte administrativo. El robo fue el móvil en

el 31% de los casos, en tanto que la violencia doméstica estuvo involucrada en el 19% de todos los casos de homicidios relacionados con trabajo.

Por su parte, el Informe de la OIT - “*Violence at Work*” – señala que la variedad de conductas que pueden ser comprendidas dentro del concepto de violencia laboral es tan extensa que la línea fronteriza que separa las conductas aceptables de las que no lo son, es tan vaga y la percepción en diferentes contextos y culturas de lo que constituye violencia, es tan diversa, que resulta un verdadero desafío tanto describir, como definir el fenómeno que enfrentamos. Chappell y D., (2006)

La OIT definió la Violencia en el Trabajo como: “Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como “consecuencia directa” de la misma”; Social, M.d. (2004).

En el Reino Unido, la definición de violencia en el lugar de trabajo por la que se rige el *Health and Safety Executive* es “todo incidente en el que un trabajador sea insultado, amenazado o agredido por otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su trabajo. Los agresores pueden ser pacientes, clientes o compañeros de trabajo” (MSF, 1993 citado en Cervantes, Blanch, y Hermoso, 2011).

Castillo, J. y (2012); resaltan que en Colombia este es un aspecto problemático; ya que los individuos tienen grandes dificultades para exteriorizar lo que experimentan, puede ser por

razones de orden cultural o por motivos de orden individual relacionados con las metas profesionales y económicas. Por esto los actos violentos y agresiones en el trabajo se viven en general en “privado”, son objeto de control individual y raramente son expresados.

La tolerancia desarrollada por los individuos y los modelos promovidos por la sociedad ocasiona que esta se naturalice y se vuelva parte integrante del trabajo, llegando inclusive a que se considere la capacidad de resistir a estas formas de violencia como una demostración de la capacidad individual de tener éxito.

2.4. Violencia Ocupacional Externa

Castillo, J. y (2012); destacan que se ha prestado atención al estudio de la violencia en términos de acoso sexual, de la cual se encuentra abundante literatura. Sin embargo, los estudios que hacen referencia a la violencia en el trabajo, no se encuentra un pleno consenso acerca de la definición de esta y menos en lo referido a la violencia en las organizaciones.

En la literatura se encuentran conceptos diversos para referirse al mismo fenómeno, violencia, acoso, *mobbing*, *bullying*, en Colombia al igual se han hecho algunas elaboraciones teóricas y metodológicas para explicar este fenómeno. Entre tanto la violencia en el trabajo cada vez apunta a constituirse en un campo de reflexión académica y social específica; teniendo en cuenta que hace parte de una realidad que afrontan cotidianamente muchos trabajadores en Colombia y en especial del sector servicios.

Cervantes., G., y B. (2011), corroboran lo expuesto en las afirmaciones anteriores; aún no existe acuerdo con respecto a la definición de la violencia generalmente aceptada. Por ejemplo, Rosenberg y Mercy (1991, citado en Cervantes Blanch y Hermoso, 2011) incluyen en su definición todos los casos de violencia interpersonal mortal o no, en los que una persona hace uso de la fuerza física o de otros medios con la intención de causar daños, lesiones o la muerte a otra persona. La Comisión para el Conocimiento y el Control de los Comportamientos Violentos elegida por la *National Academy of Sciences* de Estados Unidos adoptó la siguiente definición de violencia: “Comportamientos de individuos que amenazan, intentan infligir o infligen un daño físico a otros de forma intencionada” (Reiss y Roth (1993), citado en Cervantes Blanch y Hermoso, (2011). Ambas definiciones se ocupan sobre todo de la amenaza o del daño físico causado. Sin embargo, excluyen los casos de trauma psicológico.

La Revista de Administración Pública de los EEUU define a la violencia ocupacional o violencia en el lugar de trabajo como “un daño intencional, violación u homicidio durante el curso del empleo” y afirma que las estadísticas disponibles revelan que este tipo de violencia resulta un riesgo significativo para muchos trabajadores cuyas consecuencias podrían ser más graves de lo que los datos sugieren. Las causas psicológico-sociales están siendo exploradas pero, hasta el momento, no se ha realizado ningún esfuerzo sistemático para identificar factores de riesgo que pudieran ser particularmente relevantes para los empleados públicos. (Nigro, Waugh Jr., 1996, citado en Cervantes Blanch y Hermoso, 2011).

Finalmente, Cervantes *et al* (2011), refieren que “la violencia ocupacional constituye una acción hostil, consciente y deliberada, practicada por la instancia agresora con la actitud y la

intención de causar en la agredida algún tipo de daño, perjuicio, lesión o sufrimiento (físico, psíquico, moral, sexual, profesional, económico, social, jurídico o laboral)”. Estos mismos autores, en un esfuerzo por aportar y dar claridad al tema para abordajes posteriores, definen dos tipos de violencia; la interna y la externa; aclarando que la primera abarca las diversas formas de acoso laboral, suscitado por personas de la misma organización contra colegas o en relaciones asimétricas, colaborador a jefe o colaborador - colaborador. En cuanto a la externa, (*third-party violence*) se refiere a la violencia ejecutada por una “tercera parte” externa con respecto a la organización (cliente, consumidor, paciente, estudiante, etc., o bien familiares o acompañantes de la misma) sobre profesionales que la atienden en el ejercicio de su profesión y desde su entorno habitual de trabajo. Aportes que son rectores en la presente disertación.

En concordancia con lo retomado en el párrafo anterior, la Guía Violencia de Trabajo y sus Manifestaciones; (Madrid, U.G. 2008); resalta tres tipos de violencia, siendo la violencia tipo II, la que aplica y sustenta el concepto de violencia ocupacional externa:

- *Violencia Tipo I – Violencia externa:* 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 esta no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Se entiende como hechos aislados.
- *Violencia Tipo II – Violencia de servicios:* los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran, que se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o en general emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida, Ej.: ocurren en relaciones comerciales de servicios, empleados

de ventanilla, profesionales de salud, entre otros. La relación entre agresor o agredido es temporal o el incidente pudiera olvidarse con el tiempo sin una sanción clara.

- *Violencia tipo III - Violencia relacional*: este tipo de violencia suele desarrollarse entre compañeros de trabajo como consecuencia de conflicto de intereses insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado. También se puede producir entre diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o de órdenes efectuadas por los mandos. En este caso el agresor puede ser tanto un superior o un subordinado jerárquico. También referida como violencia interna.

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

2.5. Demanda Emocional

En España, la Norma Técnica Profesional (NTP) 489: Violencia en el Lugar de Trabajo. Pérez., B. y. (1998) menciona 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. Especialmente cuando la violencia es el principal insumo de trabajo en esta unidad y la expectativa del usuario recae sobre el servidor que recepciona la denuncia.

Los trabajos que atienden a usuarios externos; se caracterizan porque requieren un contacto directo con el cliente, paciente o usuario, la mayor parte de la jornada laboral; como por ejemplo personal de salud, policías, cajeros, etc. Este tipo de trabajadores se diferencian del resto porque en su jornada laboral, no solo deben realizar tareas físicas y mentales con una exigencia bastante importante, sino que también deben controlar el expresar emociones durante las interacciones que realizan cara a cara con los receptores del servicio. En las interacciones sociales las personas intentan crear ciertas impresiones mostrando las emociones "apropiadas" para la situación o para que su imagen no se vea amenazada. En esta entidad, aunque no existen normas explícitas de "cómo comportarse", suelen aparecer de forma implícita mediante la cultura organizacional. Por ello, los servidores de cara al usuario deben controlar sus emociones durante sus interacciones sociales en el trabajo. Es muy importante resaltar que en estos casos la emoción no es una reacción natural del servidor, se trata de una parte más del trabajo exigido por el puesto. Es decir, nos encontramos ante una exigencia o demanda laboral exclusiva de este tipo de trabajos y que supone para la persona que lo realiza debe hacer un esfuerzo más, debe prestar más atención, debe hacer un esfuerzo adicional.

Tal como sucede con la sobrecarga física o mental, la exposición a demandas emocionales durante largos períodos de tiempo puede llevar a la persona a un deterioro de su salud psicosocial y a sufrir daños psicosociales. Al igual que otro tipo de demandas del trabajo, las demandas emocionales implícitas a ciertos puestos de trabajo suponen la gestión de las emociones y en este

sentido cierto nivel de competencia emocional por parte del servidor, facilitará el desempeño y la buena ejecución del trabajo.) Trabajo I., d. (sd).

Si bien, los servidores por su trabajo se exponen a diferentes riesgos con consecuencias psicológicas negativas y afectaciones hasta físicas, como puede ser la vida misma; la identificación de la demanda emocional dilucida situaciones internas en la organización que permiten hacer aproximaciones en materia de prevención de la VOE. Siendo así; cuando la información para el trabajo es excesiva, compleja, detallada y debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo y a su vez, tienen inmersas situaciones emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, esta exposición a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo incrementa la probabilidad de traer hacia sí mismo los estados emocionales negativos de usuarios o público. El servidor se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente duras; como son la violencia, cualquiera sea su manifestación y especialmente delitos sexuales contra menores.

Estas demandas emocionales, exigen en el servidor ciertas habilidades, como son:

- Entender las situaciones y sentimientos de otras personas y
- Ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor; Social, M.d. (2010).

2.6. Afrontamiento y Posicionamiento Frente a la VOE

El afrontamiento se define como "aquellos esfuerzos cognitivos, conductuales y constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo", Lazarus y Folkman (1986) citado por; Espinosa. C. y; (2009). Dicho esfuerzo cognitivo y conductual permite el esfuerzo del individuo para hacer frente a los estímulos estresantes y tolerar sus consecuencias de la manera menos perjudicial y constituyen la forma habitual en la que el individuo se enfrenta a los eventos percibidos como estresantes, lo cual supone el reconocimiento y uso de recursos psicológicos de los que se disponga en un momento dado. Hay algunos estilos que pueden ser funcionales a corto plazo en cuanto logran el objetivo de disminuir el impacto del estresor, pero a largo plazo pueden comprometer de manera considerable la calidad de vida, la salud mental y el bienestar psicológico general de las personas.

Dentro de la valoración que se hace del estímulo estresante, se dan dos tipos de valoraciones cognitivas: la valoración primaria, en la que el sujeto evalúa las posibles consecuencias de la situación para sí mismo, en términos de amenaza, desafío, pérdida y beneficio y la valoración secundaria, dirigida al reconocimiento de las acciones para enfrentar la situación y a las habilidades para afrontarla, que pretende reducir las consecuencias negativas y recobrar el equilibrio. Es decir que el afrontamiento tendría que ver con un proceso dinámico en el que se hace énfasis en la acción más que el resultado, lo que lo diferencia de los mecanismos de defensa, considerados una respuesta automática para enfrentar y manejar situaciones de angustia.

Existen otros múltiples factores que inciden en los estilos de afrontamiento utilizados: aspectos personales, experiencias individuales, exigencias del medio ambiente, etc. Finalmente, es importante mencionar que las estrategias de afrontamiento son adaptativas si reducen el estrés y promueven la salud a largo plazo, o inadaptativas si reducen el estrés sólo a corto plazo, pero tienen un efecto nocivo en la salud a largo plazo. Social, M.d. (2010).

Finalmente, la posición que asume el servidor en la entidad, con el usuario y con la comunidad, esta soportada previamente por un proceso de valoración cognitiva que le llevará a tomar decisiones basados en la experiencia y en el conocimiento aplicado durante los años de permanencia en esta unidad; resolver problemas, proporcionar beneficios a los usuarios, comunicación efectiva y empática, pertenencia y significado social; se convierten en herramientas de trabajo que les permiten controlar el estresor externo de manera funcional y con resultados al parecer funcionales.

2.7. Carga Mental

Este concepto ha ido adquiriendo cada vez una mayor importancia, debido fundamentalmente a las nuevas formas de organización del trabajo, y a los avances tecnológicos e informáticos, que suponen la existencia de mayores exigencias mentales o intelectuales, frente a las exigencias físicas de los trabajos más tradicionales.

La Resolución 2646 de 2008 del MPS, define carga mental como una “demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga

mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea”. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

En esta unidad, los servidores deben además de atender al usuario, con las entrevistas, los registros, la indagación, la digitación y análisis de información; también, generar informes a las diferentes direcciones, así como la preparación de juicios. Los detalles, la minucia, la buena capacidad de recordar y evocar momentos de las entrevistas, se convierten en el día a día.

3. MÉTODO

La presente disertación parte del estudio de caso, el cual generó la posibilidad de acercarme a un fenómeno no estudiado en esta entidad, que requiere ser visto para abordarlo y generar estrategias que reduzcan su aparición e impacto en los servidores; estudiar en profundidad la VOE en esta unidad, recoger la información, analizarla, interpretarla y validarla; permitirá contar con más y mejores herramientas para su abordaje preventivo.

Por otra parte; la información fue tomada a partir de los relatos de los participantes, se determinaron entre las técnicas de recolección de la información; la entrevista semiestructurada, buscando una comunicación clara y la construcción conjunta de significados respecto a la violencia que viven en su trabajo y el uso de la batería de identificación de riesgo psicosocial, específicamente de la demanda emocional; vista esta como las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que pueden alterar las emociones y sentimientos de los servidores, para posteriormente en las técnicas de análisis de la información hacer uso del análisis de contenido con categorías y sub categorías construidas con base en el marco conceptual.

3.1. Tipo de Estudio

Bernal, C. (2010), resalta que el estudio de caso es una modalidad investigativa que se utiliza ampliamente, con excelentes resultados desde inicios del siglo XXI, en las ciencias sociales, en

especial en la psicología, la educación, la salud, la sociología, la antropología y, de manera más reciente, en los campos de la economía y la administración.

El objetivo de los estudios de caso, es estudiar en profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional. El objeto de estudio es comprendido como un sistema integrado que interactúa en un contexto específico con características, propias. El caso o unidad de análisis puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo.

Como método, el estudio de caso se desarrolla mediante un proceso cíclico y progresivo, el cual parte de la definición, de un tema relevante que se quiere investigar. Se estudian en profundidad estos temas en la unidad de análisis, se recolectan los datos, se analizan, interpretan y validan; luego, se redacta el caso.

Como afirma Cerda (1998), citado por Bernal, C. (2010), aunque estos estudios ponen énfasis en el trabajo de campo, es imprescindible contar con un marco de referencia teórico, relacionado con los temas relevantes que los guían, para analizar e interpretar la información recolectada.

Finalmente se determinan que las principales fuentes para la obtención de la información, en el estudio de caso, son las personas directamente relacionadas con el caso o la unidad de análisis y documentos que contengan información sobre el caso. Las técnicas más utilizadas y adecuadas para el estudio de caso son la observación estructurada, las entrevistas, los cuestionarios, los diarios, las autobiografías, entre otros.

3.2. Participantes

Los participantes del estudio, fueron los servidores de la UA. De esta muestra hacen parte de la presente disertación, los servidores de una sede en la Ciudad de Cali que tienen relación directa con los usuarios bajo las condiciones expuestas anteriormente. A continuación se resaltan algunas condiciones de los participantes:

Laboran en esta unidad, una población heterogénea, con mayor presencia del género femenino. En cuanto a la edad, la población mayor de los 40 años, se ubica el 66.6 % del total de la muestra; una representación marcada por la adultez y con una representación inferior, dos servidores, siendo 13.3 % entre las edades de 20 a 29 años. En relación al nivel académico, el 53.3% cuenta con pregrado; estudios asociados a la psicología y el derecho; esto en relación a la profesión de Psicólogo; se requiere este perfil por el acompañamiento a las víctimas y acudientes debido al evento traumático y por evidencias requeridas desde lo comportamental para los juicios y los Abogados debido a la preparación y conocimiento legal contemplado dentro de los juicios llevados a cabo por cada caso atendido en la unidad. Y finalmente el tiempo de servicio; la mayoría están entre los 1 y 9 años de servicio; representando en un 66.6% de la población participante y 2 servidores se ubican entre los 20 y 29 años, representando un 13.3%; quienes están desde la creación de la FGN en el sistema de justicia en Colombia.

3.3. Técnicas e Instrumentos

El Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Posteriormente, se entrega la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social (2010) y el Sub Centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana.

La aplicación de estos instrumentos que conforman la batería permitió recolectar información sociodemográfica y ocupacional de los servidores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral; específicamente de la demanda emocional; definida esta como las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a estas exigencias emocionales, reclaman del trabajador la habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor; Min. Protección Social (2010).

En esta dimensión intralaboral se considera la presencia de la violencia ocupacional externa, con preguntas como: “Atiendo clientes o usuarios muy enojados”, “atiendo clientes o usuarios muy preocupados”, “atiendo clientes o usuarios muy tristes”, “atiendo a clientes o usuarios que me maltratan”.

Se emplea la batería para la identificación del riesgo psicosocial, específicamente el riesgo intralaboral, que evalúa la demanda emocional. Considerando las preguntas de la Forma B (aplicada a trabajadores operativos), Numeral 56, con preguntas que van desde el ítem No. 89 al 97.

Así mismo; se aborda la problemática con la entrevista semiestructurada, considerando poder capturar la mayor información posible asociada a la presencia o no de violencia ocupacional externa en la labor que se realiza en la unidad. Esta técnica por su flexibilidad permite de manera organizada y sin “guion” conocer no solo el hacer, sino también la emoción implícita en esta labor. Aunque se cuenta con una estructura de preguntas dada por el marco conceptual y en la aplicación de la prueba, se determina hacer una conversación basada en vivencias propias de la labor en esta unidad.

A continuación se describen las condiciones intralaborales de la batería de identificación del riesgo psicosocial, la confiabilidad de la misma, la escala de respuesta tipo Likert, dimensiones de la demanda emocional y la entrevista semiestructurada con las preguntas guía.

3.4.TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se emplean las siguientes técnicas para la recolección de la información; batería de identificación de riesgo psicosocial y la entrevista semiestructurada:

En el año 2008, el Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646, en esta se establece la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta resolución señala que los factores

psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. Años después, se entrega La Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de Protección Social (2010) y el Sub Centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana.

Tabla 1. Nivel de Confiabilidad Cuestionario Forma B

Cuestionarios Generales de Factores Psicosociales	N	No Ítems	Coefficiente Alfa de Cronbach	Nivel de Confiabilidad
Cuestionario general de factores psicosociales forma B	784	128	0.944	Excelente

Tomado de: Batería de Riesgo Psicosocial – MPS.

La aplicación de estos instrumentos que conforman la batería permitió recolectar información sociodemográfica y ocupacional de los servidores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral; específicamente de la demanda emocional; definida esta como las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a estas exigencias emocionales demandan del trabajador la habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor; Min. Protección Social (2010).

En cuanto a la entrevista semiestructurada, se resalta que entre las características de las entrevistas semiestructuradas; está que se basan en una guía de preguntas y el entrevistador con cierta libertad puede introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Estas entrevistas se fundamentan en una guía general de contenido y el

entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. Otra de las características está en la recolección de datos cualitativos; se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad. Hernández., R., y F., (1997).

3.4.1. Escala de Respuesta

La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca; el trabajador debe escoger sólo una de ellas. Dichas alternativas son:

- Siempre
- Casi Siempre
- Algunas Veces
- Casi Nunca
- Nunca

Instrumento

Dimensiones que se proponen dar respuesta a los objetivos planteados. (Ver tabla No.3)

Tabla 2. Dimensiones a tener en cuenta como insumo para dar respuesta a los objetivos planteados

Dimensión	Definición	Indicadores de riesgo
Demandas emocionales	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:	El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público. El individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.). El individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

3.4.2. Demandas Emocionales Forma B

En este numeral se exponen las preguntas contempladas en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Forma B; en las que el individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo:

- 89. Atiendo clientes o usuarios muy enojados
- 90. Atiendo clientes o usuarios muy preocupados
- 91. Atiendo clientes o usuarios muy tristes
- 92. Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas
- 93. Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda
- 94. Atiendo clientes o usuarios que me maltratan
- 95. Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia
- 96. Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas
- 97. Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo

3.4.3. Entrevista Semi - Estructurada

Janesick, (1998, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 403); resaltan que en la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.

Entre las características de las entrevistas semiestructuradas, está que se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. Otra de las características está en la recolección de datos cualitativos; se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad; (Hernández., R., y F., (1997).

- Del total de la población de la UA, siendo 15 servidores; se tomó una muestra probabilística de cuatro servidores, teniendo en cuenta que todos cuentan con las mismas oportunidades de participar en el presente trabajo, ya que realizan tareas iguales.
- De los cuatro servidores, tres son Psicólogos y uno Abogado; no participan más Abogados, debido a preparación de juicios y juicios llevados en los momentos de visita.
- El tiempo aproximado por entrevista fue 15 minutos a 40 minutos
- Los recursos empleados fueron; grabadora y libreta para anotaciones
- Las entrevistas se realizaron en el mes de junio del año 2017

Los ítems guías de la entrevista fueron:

- ¿Cómo es un día habitual de trabajo?
- ¿Cómo percibe la relación con los usuarios?

- ¿Siente frustración / satisfacción por lo que hace en su trabajo?
- ¿Ha sufrido, ha sido víctima de algún incidente por causa de su trabajo, como cree que lo afecto?
- ¿Por qué cree que se puede generar la violencia del usuario hacia usted?
- ¿Cómo cree que se evitaría la violencia externa, es decir la del usuario hacia usted?
- ¿Actualmente en mi trabajo como me siento?

3.5. Confidencialidad

La Ley 1090 de 2006, Título II, Numeral 5; refiere la, confidencialidad, según el cual los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros. Los psicólogos informarán a sus usuarios de las limitaciones legales de la confidencialidad.

3.6. Técnicas de análisis de la información

La técnica empleada por la batería para el análisis de la información arrojado, fue estadística descriptiva; que permitió agrupar y representar la información de forma ordenada, de tal manera que se pudo identificar aspectos característicos del comportamiento de los datos.

En cuanto a la entrevista semiestructurada; se emplea la técnica de análisis de contenido, la cual se determina con base en la unidad de registro, tema y la regla de enumeración, frecuencia; quedando de la siguiente manera:

- Unidades de Registro: Tema, permite organizar las categorías de análisis (presencia de violencia ocupacional externa, estrategias para afrontar la violencia ocupacional externa, posicionamiento frente a la violencia ocupacional externa, demanda de carga mental y demanda emocional) como unidades temáticas o “núcleos de sentido” a descomponer dentro de la entrevista. También se conoce como extractos de contenidos que se caracteriza al ubicarlos en una categoría dada.
- Reglas de enumeración: Frecuencia simple: la frecuencia resume la información acerca de la cantidad de veces que una variable toma un valor determinado. Además permite organizar e interpretar de manera más rápida y eficiente dicho material. Bardin., L. (2002) resalta que la “importancia de una unidad registro crece con su frecuencia de aparición”.

Las categorías del análisis de contenido fueron elaboradas a partir del marco conceptual, de la entrevista y de la batería de riesgo psicosocial. Cada categoría presenta elementos que permiten mejorar la capacidad de entendimiento y en conjunto construir una visión integradora de lo recogido. A continuación se presentan las categorías empleadas tanto en la recolección de información como en el análisis de la misma:

Tabla 3.Categorías

- Se definieron las categorías y sus definiciones con las respectivas sub categorías, ej:

CATEGORIAS	DEFINICION
PRESENCIA DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como “consecuencia directa” de la misma; OIT.
ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	Recursos con los que cuenta la FGN y el servidor para hacerle frente a la violencia laboral externa
POSICIONAMIENTO FRENTE A LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	Proceso cognoscitivo a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; se trata de entender y organización los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido. De este modo lo siguiente que hará el individuo será enviar una respuesta en consecuencia.
DEMANDA DE CARGA MENTAL	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL; pag. 23
DEMANDA EMOCIONAL	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL; pag. 23

Para el ejercicio de nombrar las sub categorías, se determina diferenciarlas por colores como guía en la lectura fluctuante y ubicación más accesible dentro del texto transcrito.

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS
1. PRESENCIA DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	1.1 violencia física 1.2 violencia psicológica 1.3 trato soez 1.4 trato humillante y despectivo
2. ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	2.1 información al usuario 2.2 darle claridad al usuario 2.3 pedagogía al usuario 2.4 respuesta oportuna
3. POSICIONAMIENTO FRENTE A LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	3.1 identifica su entorno laboral como posible generador de violencia 3.2 cuenta con estrategias para evitar que se genere violencia en su trabajo
4. DEMANDA DE CARGA MENTAL	4.1 en la tarea se debe contar con observación, registro, memoria y análisis de información 4.2 en la labor el nivel de complejidad, la cantidad de tareas y los detalles de la misma son altos 4.3 el tiempo con el que cuenta laboralmente es suficiente para responder
5. DEMANDA EMOCIONAL	5.1 se expone a sentimientos negativos, trato negativo de parte de los usuarios 5.2 se expone a situaciones emocionalmente duras, violencia, amenazas a su integridad, a la integridad de otros 5.3 debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante su labor

- Se determinaron extractos de párrafos en cada entrevista según las categorías y sub categorías definidas, ej:

CATEGORIA	TEMAS
1. PRESENCIA DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	
1.1 VIOLENCIA FISICA	“1. hay personas que si llegan molestas... 2. en maltrato soez o que de pronto ellos se hayan referido en términos despectivos a uno, si, 3. si he percibido y me ha tocado ver y no solamente en el despacho que estoy actualmente sino en el anterior, me toco con una usuaria que llego súper molesta y y y ... 4. Puede ser hacia el proceso, pero también involucran al servidor “

Con base en la regla de enumeración; se hace uso de la frecuencia de aparición la cual aporta en el proceso de transformación mediante índices numéricos; de esta manera se realizó la sumatoria por cada sub categoría y se transformó en porcentajes. Bardin., L. (2002), resalta que tratar el material es codificarlo. La codificación consiste en una transformación mediante reglas precisas de los datos brutos del texto. Esta transformación o descomposición del texto permite su representación en índices numéricos o alfabéticos.

CATEGORIA	FRECUENCIAS	TEMA /PORCENTAJE
PRESENCIA DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	4	18.2
ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	6	27.3
POSICIONAMIENTO FRENTE A LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	5	22.7
DEMANDA DE CARGA MENTAL	4	18.2
DEMANDA EMOCIONAL	3	13.6
	22	100.0

3.7. PROCEDIMIENTO

A continuación se describen los siguientes pasos que buscaron resolver la pregunta problema del presente trabajo.

Batería de Riesgo Psicosocial - Demanda Emocional

- Se realizó la sensibilización y explicación del alcance de la investigación; aclarando los fines académicos exclusivamente.
- Se leyó y aclaró los puntos del consentimiento informado escrito para participar en la investigación. Se aclararon dudas al respecto.
- La aplicación de la batería de identificación de riesgos psicosociales, específicamente la dimensión – demandas emocionales, se hizo en las instalaciones de la sede, auditorio del piso 2, se aclararon algunas dudas que surgieron durante el ejercicio. Se recogen los cuestionarios – hojas de respuesta; y se procesa la información en el aplicativo diseñado por el Ministerio para tal fin. La identidad de los participantes fue protegida.
- La técnica empleada por la batería para el análisis de la información, es estadística descriptiva; que permitió agrupar y representar la información de forma ordenada, de tal manera que permitió identificar rápidamente aspectos característicos del comportamiento de los datos.

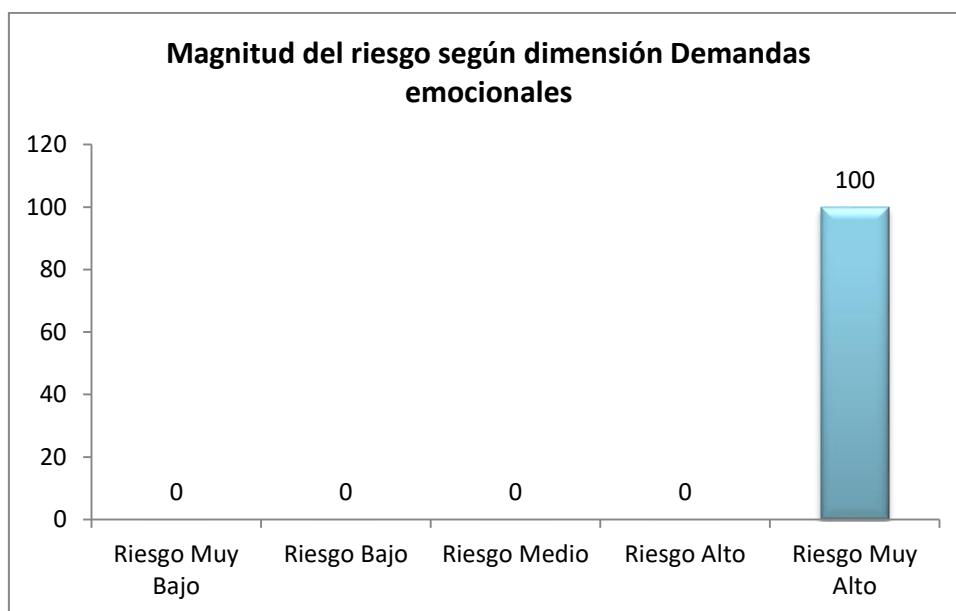


4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Resultados de la Dimensión de Carga Emocional

A continuación se describen los resultados de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial – Forma B que contempla las preguntas desde el numeral 89 al 97.

Gráfica 1. Magnitud del riesgo según dimensión Demandas emocionales



La exposición permanente, durante más de nueve años a demandas laboralmente altas; evidencia que las exigencias emocionales exigen del servidor de esta unidad habilidades para entender situaciones y sentimientos de otras personas, con un control permanente sobre sus emociones, esto con el objetivo de no afectar el desempeño y el proceso que inicia con la apertura de un expediente; los servidores de la unidad han desarrollado acorde a la experiencia

comportamientos que buscan generar en el usuario tranquilidad y credibilidad. Estos comportamientos tienen un origen diverso; una buena parte constituye una adaptación, más o menos forzada de las normas sociales relativas al trato con otras personas; expresar emociones positivas y ocultar las negativas; en ocasiones estas son elaboradas y establecidas por la propia organización que se encarga de transmitir las a sus propios empleados mediante la socialización y los procesos de formación, lo cual no aplica para este caso. Considerar que el 100% de la población se encuentra en nivel de riesgo muy alto debido a esta exigencia; permite inferir que esta exposición permanente a situaciones duras de la vida cotidiana, devastadoras por la crudeza del relato y al trato negativo de los usuarios (victimas, victimarios y hasta jueces); se convierten en potencial generador de riesgo psicológico y físico para los servidores participantes en el presente trabajo.

Tabla 4. Resultado Batería de Identificación del Riesgo Psicosocial por Ítem

Ítem	N	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
		%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo	15	13.3	2	6.7	1	13.3	2	13.3	2	53.3	8
Atiendo clientes o usuarios muy enojados	15	6.7	1	6.7	1	73.3	11	13.3	2	0	0
Atiendo clientes o usuarios muy preocupados	15	40	6	40	6	20	3	0	0	0	0
Atiendo clientes o usuarios muy tristes	15	33.3	5	33.3	5	26.7	4	6.7	1	0	0
Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas	15	0	0	0	0	46.7	7	40	6	13.3	2
Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda	15	46.7	7	26.7	4	20	3	6.7	1	0	0
Atiendo clientes o usuarios que me maltratan	15	0	0	0	0	80	12	6.7	1	13.3	2
Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia	15	66.7	10	20	3	6.7	1	6.7	1	0	0
Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas	15	53.3	8	40	6	6.7	1	0	0	0	0

Se resaltan las respuestas con mayor peso para tener en cuenta en el análisis.

Considerando que de los 15 servidores participantes, cuatro participan en la entrevista semiestructurada y por consiguiente el análisis de contenido; 3 son de profesión psicólogos y uno abogado. Al cruzar esta información con el resultado de la primer pregunta, nos permite validar que el control de las emociones frente a los usuarios debe ser un permanente en su actuar, la subjetividad puede llegar a permear el resultado de la investigación judicial. Es por esta razón que con el universo total de la población; el 53.3% evidencia un control total de las emociones en su lugar de trabajo; resultado acorde con la demanda emocional referida en la gráfica 1.

Por otra parte; la atención a clientes – usuarios muy enojados, arroja que el 73.3% representados en 11 servidores, algunas veces; han atendido a usuarios muy enojados; consideremos que el usuario llega a la entidad con un problema y espera que en esta se le resuelva; sino encuentra solución, atención y otras condiciones que busca; tal vez esto pueda ser el generador de alguna tipo de violencia que termine por afectar al servidor.

El 40% de los usuarios llegaron a la entidad muy preocupados; retomemos que el principal insumo de la unidad está asociado a los delitos sexuales en menores de edad; llegar “muy preocupados”, es llegar buscando solución a su problema y viendo en esta entidad la esperanza de hacer justicia frente al delito que se maneja en la unidad.

Frente a la atención de usuarios muy tristes, los resultados de casi siempre y siempre arrojan un 33.3% cada una; 66.6% siendo el consolidado; es bien sabido que la demanda que atienden

tiene que ver con delitos sexuales a menores de edad; el daño generado a las víctimas, no solo afecta al menor; sino también, a los familiares y cercanos. Estos hechos generan desesperanza y permean la psiquis, generando dolor en las víctimas por el daño generado.

Por otra parte; resalta la atención a usuarios muy enfermos; este resultado que refiere que algunas veces con el 46.7% han atendido a población enferma, genera otra situación, y es la de ayuda o movilización del sistema para la atención; sin especificar qué tipo de enfermedad; representa un porcentaje importante de no ser frecuente esta categoría.

El 46.7% de la población, siendo 7 servidores; resaltan que atienden a usuarios muy necesitados de ayuda; siempre. Esta situación vivida confronta principios, moralidad, legalidad, emociones entre otras y ven en la FGN la posibilidad de obtención de ayuda, expectativa en la solución del problema y claridad.

Una de las preguntas centrales en la presente disertación, se determina por la asociación que se establece con la prestación del servicio al cliente externo y la respuesta de este frente al requerimiento hecho; en las lecturas realizadas esa respuesta no satisfactoria se convierte en generadora de violencia. Clientes – usuarios que me maltratan; el 80% siendo 12 servidores; refieren que algunas veces durante su vida laboral, han sido víctimas de maltrato por parte de los usuarios; si bien la expectativa del usuario, la transferencia que hacen hacia los servidores y el dolor con el que llegan; es muy grande, ellos desconocen el funcionamiento interno del sistema de justicia en Colombia; al parecer la conjugación de esas situaciones con otras internas como son la falta de personal, mejor capacidad de respuesta y trabajo articulado con otras instituciones

pueden llegar a ser las generadores de violencia – maltrato hacia los servidores. Lo anterior, al parecer tiene que ver con la escasa respuesta ante la expectativa requerida por el usuario.

Frente a la atención de situaciones de violencia, el 66.7%, siendo 10 servidores responden que siempre atienden violencia; dato importante ya que el principal insumo de trabajo en la entidad y principalmente en esta unidad es la violencia y específicamente la violencia sexual con menores de edad; sin embargo solo 10 servidores ven que su trabajo cuenta con esa materia prima, para los otros 5, tal vez no es sustancial este insumo.

Y finalmente; el 93.3% referidos en siempre y casi siempre responden que atienden situaciones tristes y dolorosas; esto, al parecer está plenamente marcado por la labor con los niños, por los relatos escuchados, por las personas que llegan con quebrantos de salud.

En cuanto al resultado consolidado de la aplicación de la batería de identificación del riesgo psicosocial en la UA, se resalta lo siguiente:

- La dimensión de demanda emocional refleja un nivel de riesgo muy alto en el 100% de los participantes; como se refería en apartados anteriores la interacción con los usuarios que traen consigo situaciones de violencia para buscar en esta entidad una solución, protección a sus derechos vulnerados y sanciones a los victimarios; demandan del servidor una serie de exigencias emocionales como son por ejemplo el control de las propias con el fin de no afectar su rendimiento laboral. Sin embargo en ese cumplimiento misional con el día a día están cargando con toda la información de

casos y situaciones difíciles sin poder contar con espacio en la entidad o propios, que permitan hacer catarsis y ganar tranquilidad.

- Si bien 12 servidores, es decir el 80% resaltan que alguna vez durante su labor en la entidad han padecido VOE, vale la pena preguntarse cuáles han sido los posibles motivos para que esta se presentara. En el ámbito de la entidad la escases de personal, la capacidad de respuesta esperada por el usuario no es consecuente con la capacidad de respuesta de la entidad ni del sistema, la evidencia para un juicio debe ser sólida y esto requiere muchas entrevistas, mucho análisis de información para llevar a juicio; estas condiciones internas y algunas particulares, como es la falta de claridad en la información entregada pueden responder al cuestionamiento anterior. Trabajar con violencia en contextos que relatan violencia requiere de habilidades en el sujeto, en la entidad y en el medio. Es por esto que el 73.3%, es decir 11 servidores, alguna vez han atendido a usuarios muy enojados. Sin embargo referir “alguna vez”, es muy amplio en la historia laboral de los participantes y siendo algo considerable por el tipo de información que se maneja en la unidad, el tipo de delito que se atiende y el impacto social y emocional que generan este tipo de situaciones, se hace necesario prestar atención a ese 73.3%, pues en el enojo manifestado por el usuario pueden estar presentes agresiones verbales hacia la entidad y hacia el servidor que recepciona la denuncia.

Resultados Entrevista Semiestructurada

A continuación se describen los resultados de la entrevista realizada a los servidores participantes; la técnica empleada se fundamenta en el análisis de contenido; considerando las siguientes categorías y sub categorías:

Presencia de violencia ocupacional externa: definida como la relación transitoria que se establece en el ejercicio de la labor entre el servidor y el usuario y en la que se colocan expectativas del usuario hacia el servidor y hacia la entidad; las cuales al no cumplirse generan incidentes o actos que se apartan de la razón; afectando la salud física, psicológica y social del servidor.

La VOE, presente en actividades laborales como las que ejercen en la UA y por su relación directa con usuarios externos que llegan con demandas muy importantes para ser atendidos y referido por autores como una de las actividades de mayor riesgo y propensa a esta violencia, al lado del personal de salud; Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (2007), coincide con la información referida por el Ministerio de la Protección Social en el 2002 en Colombia. Evidenciando que las ocupaciones con un riesgo superior a la violencia en el trabajo son, entre otras; las de asistencia sanitaria y agentes de policía. No por laborar en la FGN al parecer se genera el riesgo, la situación de riesgo está más determinada es por la capacidad de respuesta de la entidad y en cabeza del servidor que por la misma condición de la tarea, como se podrá evidenciar más adelante; la VOE está presente, sin embargo no es permanente ni relevante en los servidores de la unidad. No la vislumbran como de riesgo.

En esta ocasión aunque es visible y vivida, no es tan representativa como tal vez pudiera pensarse. El 16.7% refiere que está presente en 14 frecuencias del consolidado de contenido. La VOE es vivida en trato soez, violencia psicológica, trato humillante y violencia física; sin embargo los recursos generados por los servidores han minimizado la permanencia y presencia de esta en la labor de la UA. Esta experiencia referida debe permitir generar los medios para minimizar y controlar la presencia de la VOE en la unidad.

Estrategias para afrontar la violencia ocupacional externa: Recursos con los que cuenta la FGN y el servidor para hacerle frente a la violencia ocupacional externa.

Las subcategorías definidas en esta categoría, resaltan los recursos empleados por los servidores de UA en su jornada laboral para hacerle frente a la VOE; la información oportuna, la claridad, la pedagogía y la respuesta oportuna al usuario se convierten con el trato cortés y considerado como las herramientas versátiles. El 17.9% con 15 frecuencias evidencian que funciona esta manera de hacerle frente al día en la unidad de UA. La VOE no es generada por / o hacia la persona que se tiene al frente exclusivamente. Se encuentran otras condiciones que aportan a que este fenómeno se presente y es lo cultural, la manera de relacionarnos con el otro; Arroyuelo, (2002); rechaza la idea de que la violencia en el lugar de trabajo obedezca únicamente a factores personales, sino que a su entender se deriva de una combinación de causas, relativas a las personas, al medio ambiente o entorno laboral y a las condiciones organizativas y contractuales del trabajo.

Posicionamiento frente a la violencia ocupacional externa: Proceso a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; se trata de entender la organización de los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido. De este modo lo siguiente que hará el individuo será enviar una respuesta.

La identificación, el conocimiento que se tiene del lugar de trabajo, está asociada a dolor, tristeza, sobre carga de trabajo y desgaste emocional. La dimensión de carga emocional resalta que el 93.3% responden que atienden situaciones tristes y dolorosos y el 73.3% resaltan que han atendido alguna vez a usuarios muy enojados, lo cual los expone a ser objeto de violencia. Si bien es la categoría y frecuencia más alta en el presente trabajo con el 32.1% y 27 frecuencias; también es cierto que se convierte en sorpresa esta información. Esto dado a la condición permanente de trabajo, al tipo de usuarios que llegan, los insumos de trabajo y el manejo de la información que se da. Esto asociado tal vez a la carga emocional, a la atención de usuarios enojados y hasta la misma condición del país; es lo que al parecer ha determinado que la percepción y no la presencia mayormente estén presentes en la labor de los UA. Laborar bajo esta percepción debe generar inquietud, malestar y tal vez otros síntomas, según como lo refiere la OIT (2016); estrés post trauma, depresión, irritabilidad, etc., que no son viabilizados en el presente trabajo.

Demanda de carga mental: Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está

determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

Recepcionar una denuncia por un posible caso de violación a un menor de edad, escuchar el relato del menor, de su acudiente, recoger información para un juicio (entrevistas, fotos, videos, testigos, etc.,) elaborar el informe, llevar a juicio, exponerse a la prensa amarillista, a la sociedad que pide justicia, cumplir con estadísticas (presentación de informes internos) trabajar paralelo con más casos, todas estas tareas requieren análisis, memoria, son complejas, están sujetas a tiempos y se tiene una gran cantidad frente al tiempo que se tiene para realizarla. Un 17.9 % referido en 15 frecuencias; aunque muestra una relación baja con la creciente demanda, ante el poco personal y frente a la complejidad de la tarea; con el pasar del tiempo es posible que se convierta en un riesgo también prioritario de atención.

Demanda emocional: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para:

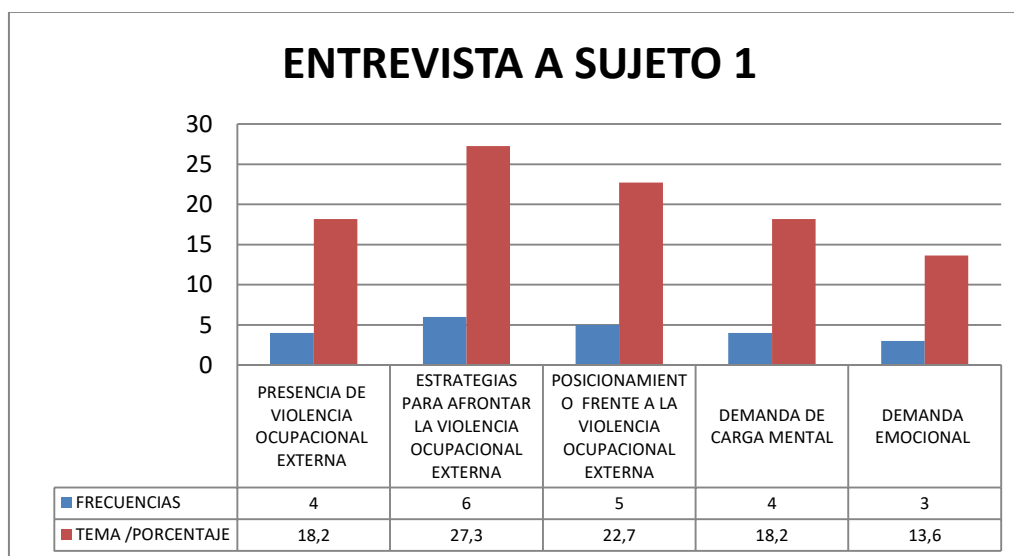
- a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y
- b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Los servidores de la UA, deben ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante su labor. El 53.8% de los servidores de la unidad, presentan un control total de las emociones en su lugar de trabajo; perder la objetividad en el proceso puede conllevar a la libertad de un

transgresor, de una persona de riesgo para la sociedad. Esta categoría pensaríamos es una categoría relevante en el trabajo de la UA; sin embargo se muestra como la menos relevante en el presente trabajo de investigación; 13 frecuencias con un 15.5 % resaltan que es una categoría controlada en cuanto a las emociones generadas en el lugar de trabajo. Resalta también que se tiene control, aunque esté expuesto a situaciones emocionalmente duras en el trabajo.

Técnica Análisis de Contenido

Grafica 2 Entrevista Sujeto 1



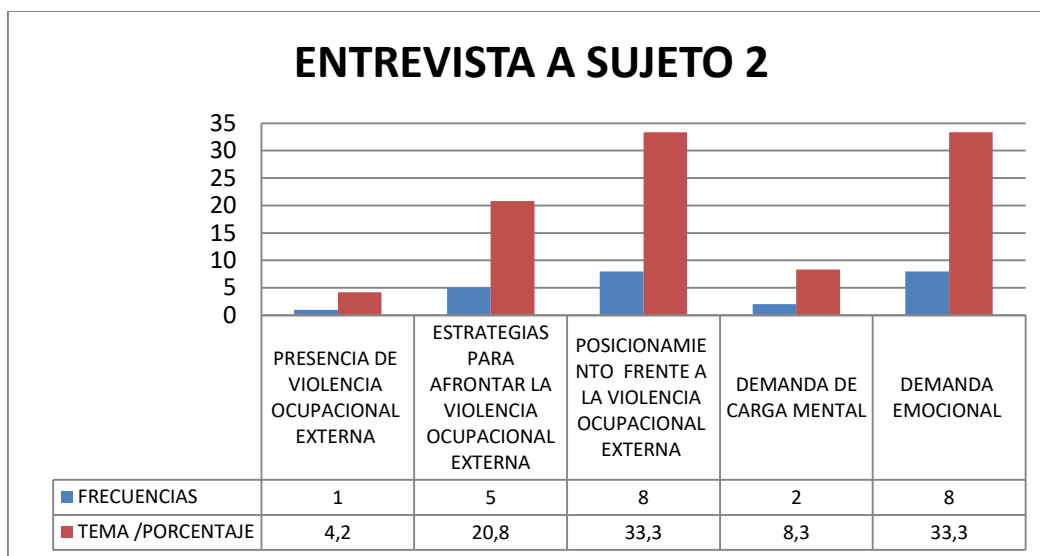
Se resalta en el análisis de contenido de entre las cinco categorías definidas que “1” cuenta con herramientas para afrontar la VOE, representadas en un 27.3% siendo la más representativa; aunque ella no visibiliza que cuenta con esos recursos, en su quehacer diario, guía, ilustra y resuelve con el usuario los temas pendientes; esto lo hace debido a la comprensión que refiere

hacia las víctimas y del dolor por el que pasan cuando llegan a colocar un denuncia, también identifica que los usuarios no tienen la información y desconocen por completo el procedimiento de la FGN en estos casos.

Por otra parte, reconoce que en su trabajo existe la VOE, sin ser la más representativa, con un 18.2%; por experiencias vividas, por referencias de terceros y por lo que ha visto en la unidad; sin embargo, comprende porque se genera esta; resalta que la expectativa con la que llega el usuario es muy grande y debido a la alta carga de trabajo 18.2% y a la participación de otros actores, a veces, la respuesta no es como necesitaría el usuario, en tiempo y solución a su problema; Apartes de entrevista a Sujeto 1: *“...actualmente es más la carga, los delitos sexuales yo no sé si se han disparado, yo pienso y he hecho un análisis y como los delitos sexuales siempre han existido sino que han sido silenciosos o no les han puesto cuidado, en nuestro país está pasando por un trance que fue el pacto de paz con la guerrilla con el estado y siempre se enfocaba a eso a la guerrilla, el secuestro, la matanza, como ya no hay nada que investigar por los medios de comunicación se enfatizan en cosas que ya venían pasando pero que pueden ser llamativas, hoy en día todos los medios de comunicación informan de abuso sexual entonces como hay tanta información obviamente la gente se atreve a denunciar a informar y eso hoy por hoy yo creo que desde mitad del año pasado hasta ahora se han incrementado las denuncias por abuso sexual entonces es más la carga obviamente de trabajo vrs obviamente los informes, pues igual uno tiene que entregar, pero yo puedo atender en el día 4 o 5 casos obviamente antes eran 2 o 3 y se ha ido incrementando y hay una alta carga laboral”*. De llevar 2 o 3 casos por día, hoy se llevan 4 y 5; condición que incrementa la exigencia de tiempo en el trabajo versus respuesta, para dar cumplimiento a los requerimientos internos y cumplir con la demanda del usuario. Esta

posición 22.7% nos hace ver que “1” sí identifica su entorno laboral como de riesgo, pero también cuenta con estrategias no referidas en algún manual o procedimiento, incluso por ella misma, para controlar el mismo.

Grafica 3. Entrevista Sujeto 2



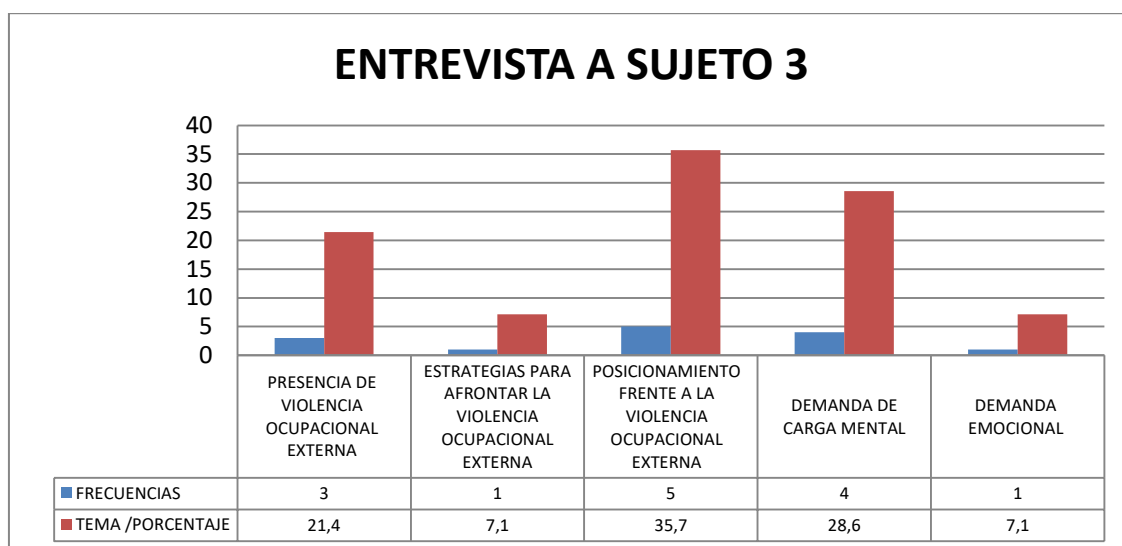
La frecuencia y porcentajes de la presencia de la VOE, no son representativos; esto tal vez sea el resultado de su tiempo en el cargo y la poca o nula rotación por otros cargos dentro de la entidad; sin embargo, por lo referido en la entrevista la posición frente a la VOE, es del 33.3%; reconoce que debido a sus funciones, el cargo y los insumos de trabajo; víctimas y victimarios, estados emocionales y la expectativa; todos juntos pueden llegar a ser generadores de esta violencia. Resalta “2” que debido a su profesión, debe tomar los casos sin la subjetividad; reseñando que es la única manera de abordar esta problemática de lo contrario “nos ponemos a llorar junto con la víctima o el representante...” lo cual afecta el desarrollo de un buen proceso. Sin embargo, y ante esta claridad referida, la categoría de demanda emocional se ubica también con un 33.3%; esta exposición a situaciones emocionalmente duras, con posible afectación a su

integridad, con afectación en su salud mental, ocultando sus emociones y sin la posibilidad de contar con escenarios para generar procesos catárticos, filtrando todo el dolor del día sin verse emocionalmente alterado en su hogar, con los suyos muestran alteración importante. Hacia el final de la entrevista, resalta “2” que “en muchas ocasiones me he sentido muy cansado, muy cansado mentalmente y es mucho más el cansancio mental que el físico yo puedo hacer deporte y me canso el cuerpo pero es una forma como de desfogar y pero a veces el tanto pensar el escuchar el no hacer una retroalimentación como el no buscar esos espacios han hecho que me sienta más cansado...”.

“2”, refiere contar con herramientas para afrontar la VOE, esta con un 20.8%; identifica que el usuario necesita información, ante el evento al que se expone y frente a un sistema que desconoce por completo, “lo menor es darle información al usuario del cómo funciona el sistema, darle la claridad al usuario, considera es muy importante, el usuario se da cuenta de los tiempos, de los actores que intervienen y de esta manera salen con un saber y con tranquilidad”.

“2”, presenta durante la entrevista el uso de “uno” para referirse a sí mismo; se hace interesante comprender que durante la entrevista este “uno” lo coloca en una posición que lo mantiene alejado emocionalmente del usuario, pareciera que fuera un mecanismo de afrontamiento.

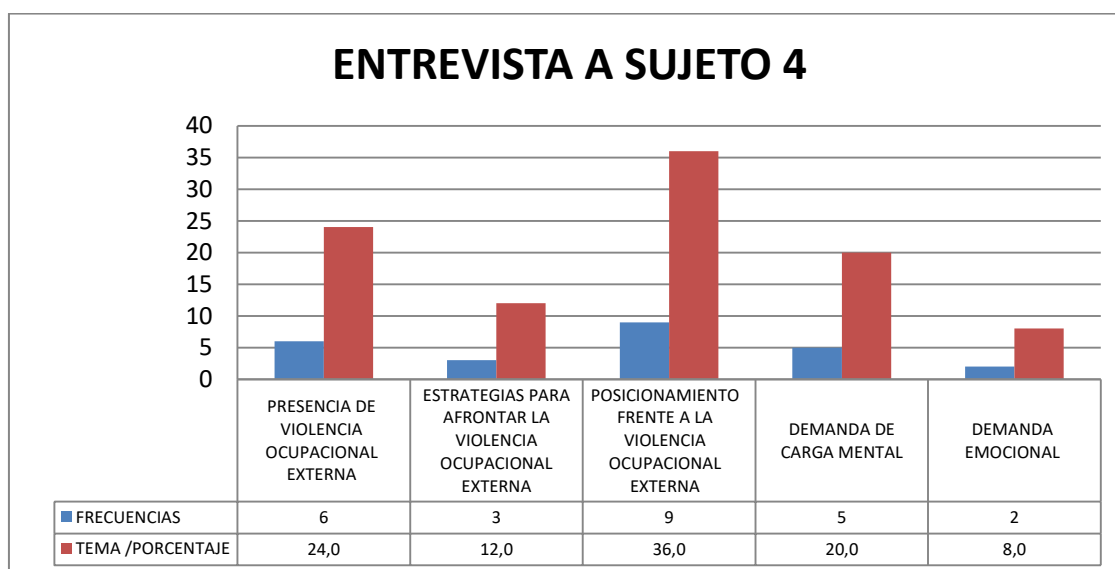
“...yo también quisiera, si a mi hijo, a mi hija le pasa algo yo quisiera una respuesta inmediata y si no es así, uno ha visto que la gente busca justicia por otros lados. Es eso.” Al parecer se justifica la incapacidad de responder y el daño emocional como generador de violencia.

Grafica 4.Entrevista Sujeto 3

La posición frente a la VOE figura con una representación importante, el 35.7%. En “3”, es importante mencionar que estuvo más de 13 años trabajando como investigadora del cuerpo técnico de investigación CTI; en esta labor vivió situaciones difíciles directamente relacionadas con la violencia y la situación social del país. Durante su labor siempre ha identificado el riesgo de violencia, resalta que por la labor y con lo que trabaja, se vio expuesta y sigue exponiéndose a este riesgo. El dolor de la gente, lo vivido por ellos, el sufrimiento, la expectativa que traen frente al cómo funciona el sistema, abren puertas en la cual ellos quedan expuestos. Por otra parte, resalta la alta demanda de carga mental 28.6%; la tarea de las entrevistas con menores, con padres, la observación directa, el registro de esa información, los detalles de las personas, la complejidad, la cantidad de tareas versus el tiempo con el que cuenta para resolver y responder, la asistencia a juicios, la preparación de informes internos y demás, hacen que se vea y viva una carga alta. Frente a la presencia de la VOE con el 21.4%; resalta “3” que durante su estadía en esta unidad, no se ha presentado como tal VOE, si la vivió cuando hacía más tarea de campo; finalmente “3”, reseña que la impotencia por la capacidad de respuesta del sistema, las pocas

garantías que ofrece a los niños y niñas, el deseo de respuesta inmediata de los acudientes, hacen que se vulnere el sistema y se expongan los servidores a posibles tratos violentos. “3”, haya la razón en esa falta o escasa respuesta del sistema.

Grafica 5.Entrevista Sujeto 4



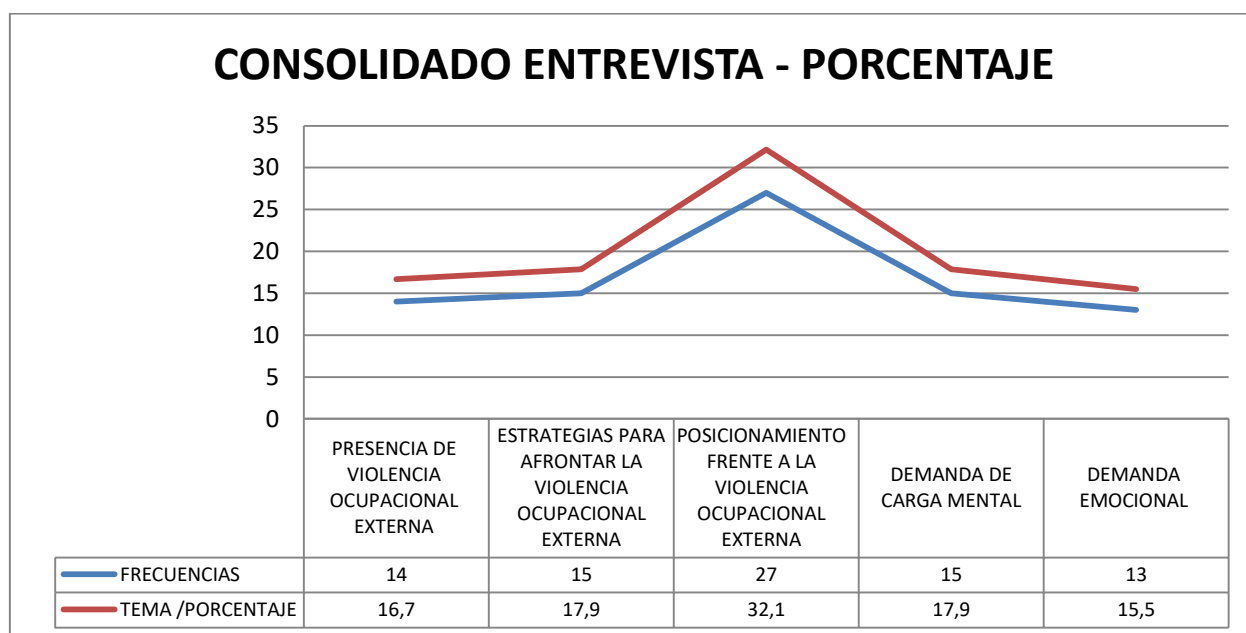
Para “4”, el posicionamiento frente a la VOE se ubica con 36.0%, resaltando que sí identifica su entorno como posible generador de violencia, los usuarios cuando se acercan a la FGN lo hacen porque tienen problemas y esperan que en estos se resuelvan; esa expectativa del usuario se traduce en un riesgo el cual se minimiza cuando se cuenta con los estrategias para evitar que esta se presente. Sus más de 20 años de labor en la entidad le permiten dar manejo a situaciones anómalas que se presentan en el quehacer diario, cuenta con los recursos y habilidades para afrontar situaciones diversas y potenciales de generar violencia; con el 12%, las respuestas a los usuarios se vuelven prácticas y funcionales, considera “4” que al usuario se le debe instruir para que conozca cómo funciona la FGN; así mismo, destaca que los servidores deben aceptar y

reconocer cuando cometen una falta. La experiencia le ha mostrado a “4” que la labor que hace la FGN con la comunidad está marcada por situaciones diversas, desde la detención de una persona, hasta el encarcelamiento; reseña que privar de la libertad a alguien es muy traumático; este tipo de situaciones hace que la exposición al riesgo aumente para los servidores; “a usted lo están investigando por esto, usted no sabe con qué actitud vaya a tomar la persona, porque está jugando con la libertad”; la incertidumbre, los lugares, la capacidad de respuesta a la demanda de la comunidad. Lo puede agredir la víctima, este por la demora en el proceso; lo puede agredir el victimario, este por la captura y la privación de la libertad; pero lo interesante es que también lo agrede el juez; quien debería ser imparcial y ecuánime en el proceso; con trato descortés, con ridiculización, con amenazas, cuando la FGN no sustenta adecuadamente desde el marco legal la solicitud de privación de la libertad o cuando la víctima se retracta en el mismo juicio. Como vemos la violencia ocupacional externa está presente en lo referido por “4” con un 24%; siendo víctima en seis ocasiones, el golpe, el trato soez, la humillación, el impacto psicológico y sus posibles consecuencias en la salud. “4”, también refiere que la carga de trabajo es muy amplia, con el 20.0% la demanda de carga mental por el poco tiempo con el que cuenta, que no es suficiente para dar respuesta a los requerimientos de la comunidad, de las víctimas y de la FGN. Las entrevistas demandan atención sostenida, procesos de memoria y análisis de la información; los acudientes demandan también atención y con ellos se debe hacer un trabajo diferente de apoyo y compañía. Por otra parte, la respuesta a la información que se solicita de nivel central y de la dirección seccional, informes, trazabilidad y los juicios; todos demandan tiempo. Así mismo el Sujeto 4, refiere: *“la carga de trabajo es bastante exigente: la gente no va a entender que no hay casi jueces, que no hay espacios, que nuestro investigador, ya que hacen la parte heee de campo, nosotros hacemos la entrevista, pero hay que identificar, individualizar, hay que*

*hacer arraigo, hay que entrar a ubicar a esa persona, a ver si se puede ubicar; eso al investigador, eso es desgastante, porque el investigador en la calle tratando de ubicar a la persona, exponiéndose por que no sabe en qué condición la persona lo vaya a recibir, porque hay un funcionario de Policía Judicial, en este caso del CTI, que la gente los reconoce como los hombres de negro, vaya allá y le diga...a usted lo están investigando por esto, usted no sabe con qué actitud vaya a tomar la persona, porque está jugando con la libertad. Entonces toda esta situación hace que los niveles de estrés estén desbordados. Todo eso en cuanto al ejercicio de nuestras labores cotidianas; para eso nos contratan. Unido a eso, está el problema de la estadística, empiezan a exigirle, usted tiene que hacer tal cosa, usted tiene capturar a tantos, usted tiene que meter en el sistema (**estadística seria como un informe mensual de gestión...?**) heeee si, sería un informe de gestión pero, eso es lo que uno tomaría como estadística; nosotros tenemos un sistema que se llama SPOA (**Sistema Penal Oral Acusatorio**) y ahí se ingresa todas las actuaciones que hace el Fiscal, el Policía Judicial, porque nosotros somos Policía Judicial; pero a nivel nacional no sé qué política haya, a nivel nacional empiezan a exigirle una cosa que ellos llaman matrices, entonces todo el tiempo nuestros asistentes están; hay días, 15 días del mes que están metiendo matrices, y como hacen para atender al público...? Entonces es gente que se está por fuera del horario laboral, heee entonces que todo lo necesitan para ya, entonces el nivel de estrés es altísimo”.*

Resultado Consolidado de la Entrevista y Análisis de Contenido

Grafica 6. Consolidado entrevista - porcentaje



El consolidado del análisis de contenido de las cuatro entrevistas realizadas, arroja información importante, dejando entrever que aunque existe la VOE, referida con el 16.7%, con 14 registros; no es lo más destacado; se hace interesante, referir que es la tercer categoría presente por debajo de estrategias para afrontar la VOE y del posicionamiento frente a la VOE, con un 32.1%; al parecer la presencia de la VOE, es leída como un medio para reclamar atención del estado que debería cuidar y garantizar justicia; esta, también es leída como la poca capacidad de respuesta de la entidad o la manera en la que se dan los tiempos para obtener respuesta. La minimización de la VOE en los servidores de la unidad; está en relación a lo que se escucha todo el día frente a lo que puede o ha llegado a ocurrir; reducir su impacto se convierte, no en una negación pero si en un mecanismo afrontamiento para hacer frente a la demanda que se tiene del

trabajo. En algunas situaciones esa agresividad traída por el usuario, no va dirigida hacia el servidor; es más un reproche hacia sí mismo por haber “dejado” que pasara esto. Si bien las cuatro entrevistas resaltan que sí identifican su entorno laboral como posible generador de VOE, esto referido en la expectativa con la que llega el usuario, con la demanda de servicios y de atención que genera, con el desconocimiento que tiene del sistema de justicia colombiano, con la poca visibilización de otros actores que pueden entrar a dirimir en los conflictos; como son, las comisarías de familia, la defensoría del pueblo, jueces de paz, entre otras. Así mismo, si se identifica esa violencia; también, se cuenta con estrategias para evitar que esta aparezca o para controlarla; como son, la capacidad de ofrecer disculpas si se ha equivocado el servidor público, la manera como se recibe al usuario, ser cordial y respetuoso. Aparte de entrevista sujeto 4: “...a veces la persona demanda mucha atención porque hace referencia a que el estado y propiamente el proceso judicial no funciona entonces que ellos van a hacer justicia por su propia mano, entonces toca empezar a explicar a las personas que esa situación, que para eso está el ente judicial; no obstante eso, en ocasiones la gente se torna agresiva. Personalmente he recibido agresiones de tipo verbal, no físico; a no mentiras...en dos ocasiones recibí dos agresiones físicas; pero, acá en delitos sexual lo que uno recibí es más la carga emocional...”

Las estrategias para afrontar la VOE, están enmarcadas en la información que se dé al usuario, la claridad que se requiere y respuesta oportuna. Si bien esta última depende de varios actores involucrados en el sistema de justicia, como son Medicina Legal por ejemplo; también es cierto que la información acá es valiosa para afrontar o disminuir la presencia de la VOE. El 17.9%, evidenciándose en 15 registros. Aparte de la entrevista a Sujeto 4: “...entonces hay que entrar a explicar un poco de situaciones que en el quehacer diario de nosotros pues hemos aprendido,

como que la, como que la persona no se captura de la noche a la mañana sino es flagrancia, que hay que recolectar unos elementos, para que el Fiscal puede solicitar la orden de captura.

Entonces allí en cuanto a eso, que el adulto se torna agresivo, se torna demandante, demasiado demandante con nosotros, heee el propósito de nosotros acá es bajarle esa tensión al usuario adulto, entonces heee la mayoría de las ocasiones se logra, Yo diría que en el 95% la gente se va con otra visión de lo que es la investigación y de los que es la Fiscalía General de la Nación. El otro 5% es otro tipo de gente que ha tenido muchas dificultades, muchísimo tropiezo frente a instaurar la denuncia, entonces la gente a pesar de que uno les hable heee no se van conformes pero ya no se van con esa carga tan alta, esa carga emocional tan alta que llegan...” Refieren que dar información al usuario, atenderlos con claridad, resaltan que la orientación genera estabilidad y tranquilidad. Cuando todas estas se conjugan, los usuarios comprenden cómo funciona el sistema y salen tranquilos. Aunque no se cuenta con un procedimiento de atención en la FGN, los servidores obran de esta manera y esto debido a la experiencia vivida, a la identificación que hicieron en la mejora del servicio y como mecanismo adaptativo; por otra parte, es visible que generando información al usuario se está logrando reducir significativamente la posibilidad de violencia; lo refiere “4” en la entrevista; casi el 95% de los usuarios se va con otra visión de lo que es la FGN, el restante 5% no saldrá satisfecho pero; pero, si más tranquilo.

La escucha activa, la observación detallada, los registros, la memoria y el detalle y finalmente el análisis de la información, aunado esto a la complejidad, la cantidad de tareas y los detalles de la misma; así como, el tiempo con el que se cuenta para resolver y responder no son los más adecuados. Esta categoría de demanda de carga mental, refiere un 17.9% con 15 registros. La

preparación de los juicios, el detalle del material probatorio, la contundencia de la evidencia, la respuesta a requerimientos internos de manera permanente y la escases de personal para atender cada día una demanda más creciente; nos muestran una categoría que con el pasar de los días será muy relevante en la capacidad de respuesta a los usuarios y en la prevención de la VOE.

Finalmente; la demanda emocional, que representa el 15.5% con 13 registros cuenta también con un grado de importancia relevante pues no se cuenta con escenarios para la realización de procesos catárticos. Si bien se debe trabajar con insumos de una sociedad enferma, se debe trabajar con lo aberrante, con dolor, con tragedias muy duras para la sociedad. También es cierto que la exposición a estas exigencias emocionales demanda del servidor un entendimiento de las situaciones, del sentir de las otras personas, de los usuarios; se hace necesario este control con el fin de no afectar el desempeño de la labor y poder prevenir la enfermedad. Sin embargo la institución no ha generado o no cuenta con espacios que le permitan al servidor decantar la carga acumulada que tiene. Los programas con los que cuenta no han visibilizado plenamente la presencia de la VOE y por supuesto el impacto del mismo en la salud de los servidores afectados. Aparte de entrevista que soporta el trabajo emocional realizado en la unidad: *“Entonces nos toca a veces eso; el dolor del niño, de la niña que dice que hago ayúdenme porque mi papa o mi mama no me acepta como soy; y Yo tengo que aparentarlo y ya nosotros comprendiendo el dolor que pueda sentir, en verdad eso sensibiliza muchísimo, entonces tenemos que empezar, vamos a ver que hacemos, es como uno no saber qué hacer, guardarle el secreto al niño..., decirle al papa o la mama..., tal cosa...; también se han presentado casos en los que el niño dice que se quiere matar, que se quiere suicidar.”*

CONCLUSIONES

La violencia en sus múltiples expresiones es el principal insumo de trabajo en la entidad; especialmente en esta unidad se atienden los casos de violencia sexual con menores de edad. Trabajar con violencia en contextos de violencia al parecer ha generado diferentes estrategias de afrontamiento en los servidores para adaptarse; para que esta, en el día a día no afecte la salud psicosocial en cada uno de los servidores. Adaptarse es igual a incrementar las expectativas para mejorar. Conlleva una serie de pasos que van desde la experiencia, lo cognitivo, redes de apoyo y preparación; asimilar nuevos conceptos, nuevos conocimientos ha permitido desarrollar nuevas habilidades, con esto se ha mejorado la capacidad de respuesta ante la exigencia del medio laboral de parte del servidor. Apartes entrevista Sujeto 1: *“trato de ser lo más cordial y lo más informativo con el usuario para que entienda cual es el proceso que se lleva para que se vaya con una buena información en ese sentido...”*. En relación al ítem de posicionamiento; siendo este el más representativo en la presente disertación, con una frecuencia de 27 registros para contar con un porcentaje del 32.1; permitió referir que este podría estar relacionado con la imagen percibida por los usuarios de la entidad; ahora bien, convirtiéndose el posicionamiento en un conjunto de percepciones entre el objeto de la entidad, el hacer del servidor y la expectativa del usuario, quien finalmente es el que determina si se cumple o se satisface. Sin embargo, la capacidad del servidor por comprender el entorno y actuar en consecuencia a los estímulos que se reciben del exterior; ha permitido darle otro sentido al trabajo. No solo contar con las acciones que desde la entidad se desarrollen, sino que también dependerá de la lectura acertada frente a la atención del usuario. La comunicación entonces, se convierte en la herramienta principal del servidor para asumir posición como servidor público y darle claridad al usuario, controlado

cualquier brote de violencia ocupacional externa que se pueda presentar. Todo lo anterior redundará en la imagen percibida de la entidad y permitirá posicionarse evitando la confrontación.

Recordemos que dentro de las funciones de la FGN, le corresponde de oficio o mediante denuncia o querrella, investigar los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes; estas denuncias, delitos e investigaciones están marcadas por situaciones duras socialmente, como son violencia sexual, desplazamientos, asesinatos, etc., insumos de trabajo para el servidor de la FGN y en especial para esta unidad.

Siendo así; existe la posibilidad que el posicionamiento frente a la violencia ocupacional externa sea parte de experiencias vividas y de la asociación entre el insumo de trabajo y la situación social del país. El servidor de la unidad, identifica su entorno laboral como de riesgo, como posible generador de violencia y esta se resalta en los relatos descritos en las entrevistas; el desconocimiento del usuario frente al operar del sistema de justicia en Colombia, la expectativa generada hacia una institución que debería resolver los problemas de violencia en la población, impartiendo justicia y desconocimiento de otros actores igual de importantes y menos visibles en el proceso.

También es cierto que frente al posicionamiento de la violencia ocupacional externa, se cuenta con estrategias no plenamente definidas en algún tipo de manual o guía, pero que han sido efectivas en la práctica con la prevención de algún generador de violencia ocupacional externa. El trato digno, respetuoso, el reconocimiento del otro como una víctima al que le fueron

vulnerados sus derechos, la práctica de una escucha empática y resolutive, con la claridad del proceso que inicia; se convirtieron en otras herramientas de trabajo preventivas y resolutivas. Se refería en párrafos anteriores que el usuario víctima, victimario cuentan con expectativas en el proceso, en la mayoría de casos estas eran más grandes de lo que podía hacer la FGN, por esta razón la frustración y decepción hacia la entidad terminaba afectando también al servidor público; esta se lograba reducir dándole claridad a los involucrados en el proceso, hablándoles de los tiempos, de las pruebas, del material probatorio y de los otros actores involucrados.

Por otra parte, las estrategias para afrontar la violencia ocupacional externa en la FGN, nacen de la experiencia y de la cotidianidad en la labor; referida con el 17.9% se convierte en un catalizador de expectativas, de emociones y de desconocimiento. El uso de la palabra, de la escucha activa y empática, el respeto hacia el otro y específicamente la claridad que se le brinde al usuario acerca del proceso que inicia, de lo que se requiere para poder llevar a juicio a posibles transgresores de la norma, genera en el usuario un principio de realidad que entra a regular el deseo de venganza, buscando con este acto reparar el daño generado en la víctima física y la víctima asociada, es decir el acudiente.

Estrategias como, dar información al usuario, darle claridad al usuario y una respuesta oportuna; se convierten en la maniobra visible para abordar y minimizar el riesgo perceptivo o no de la violencia ocupacional externa en la UA. Si bien es cierto que la VOE existe para los servidores de la unidad, también es cierto que al no ser un fenómeno problema para la entidad; no ha generado guías o protocolos de atención para la prevención de estos fenómenos emergentes.

La violencia ocupacional externa referida en el presente estudio, está presente; el 16.7%, es decir 14 frecuencias soportan la presencia de esta, en la labor que realizan los servidores de la unidad; la presencia se ha visto en trato soez, levantamiento del tono de voz y gestos amenazantes y con presencia del contacto físico; aunque los generadores de estas agresiones son los acudientes; llama la atención que también se presenta en niños y niñas que dan patadas e insultos hacia los servidores. Momentos como el que se describe a continuación, suscita malestar en el usuario, *“...uno sabe que no es nuestro dolor, empezamos que esperece, después van y le preguntan al niño, entonces esas personas se van cargando y obviamente y es que me llevaron para allá me mandaron para acá, que mire que las horas que son...”* No encontrar atención cálida, respetuosa y oportuna, incita la VOE.

Como un dato emergente que surge es el juez, quien considerándose parte del proceso de justicia, también ejerce violencia ocupacional externa hacia los servidores de la FGN, esta se presenta cuando el demandante se retracta en el juicio, cuando las pruebas de la defensa son mejor argumentadas que las de la FGN; los atropellos verbales, las amenazas con pérdida de licencia, la sanción temporal se convierte en otra manifestación de violencia de colegas que imparten justicia.

El 80% siendo 12 servidores; refieren que algunas veces han sido víctimas de maltrato por parte de los usuarios; si bien la expectativa del usuario, la transferencia que hacen hacia los servidores y el dolor con el que llegan; es muy grande, ellos (usuarios) desconocen el funcionamiento interno del sistema de justicia en Colombia; al parecer la conjugación de esas

situaciones con otras internas como son la falta de personal, mejor capacidad de respuesta y trabajo articulado con otras instituciones pueden llegar a ser los generadores de violencia – maltrato hacia los servidores. Lo anterior, al parecer está asociado a la falta de respuestas, de acciones, de atención oportuna y de protección; aparte de entrevista: *“Personalmente he recibido agresiones de tipo verbal, no físico; a no mentiras...en dos ocasiones recibí dos agresiones físicas.”*

La atención a clientes – usuarios muy enojados, puede convertirse en una muestra inicial de violencia ocupacional externa. Los resultados arrojan que el 73.3% representados en 11 servidores han vivido esta situación; el trabajo con el público según lo resalta la teoría; aparte de entrevista: *“Yo creo que en tres ocasiones en dos años heee donde la gente si está molesta, porque dicen, Yo ya hice todo y no pasó nada, ahora usted viene a buscarme lalalalalalalal y de ahí para allá lo que usted se pueda imaginar”*; se convierte en un elemento de riesgo. Así mismo, el 40% de los usuarios llegaron a la FGN muy preocupados; buscando solución a su problema y viendo en esta entidad la esperanza de hacer justicia frente al delito que se maneja en esta unidad. Esta situación de expectativa generó la estrategia de funcionar como principio de realidad frente a la necesidad – deseo del usuario. Logrando con esto reducir el riesgo de VOE.

Aparte de entrevista: *“...nosotros en verdad que ya estamos hiendo mucho al médico, en verdad que la gente ya está somatizando mucho toda esta situación, toda esta presión heeee eso también ha generado que no haya cohesión entre los grupos, sino que cada cual por su lado, no hay ese trabajo en equipo...”*. Se resalta la exposición permanente y el desgaste psicosocial, el cual referido en la vivencia de situaciones en las que se siente frustración, en la que todas las

partes en conjunto no participan activamente en la solución del problema y se asumen compromisos que alteran al salud. El conflicto Percibido durante la jornada de trabajo y las demandas emocionales; trabajo sin suficientes recursos, con muchas necesidades; peticiones contradictorias diversas de los usuarios y demandas emocionales, resaltadas en el insumo de trabajo, violencia, dolor, frustración, enojo y silencio. Empiezan a causar daño en la salud mental.

Si bien, la violencia ocupacional externa no está directamente relacionada con factores personales, es claro que esta es el resultado de una combinación de situaciones relacionadas con las personas, la entidad, el medio ambiente de trabajo, y el sistema; al parecer, todas las anteriores son una conjugación presente en la FGN, espacio en el cual los servidores también han generado mecanismos de afrontamiento acordes a las necesidades del medio, buscando con estas resolver, calmar y apoyar a los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Generar al interior de la entidad herramientas que permitan la captación temprana de este tipo de fenómenos y así mismo, la preparación para evitar que se presente la VOE en las diferentes unidades que atienden a usuarios.
- La demanda de carga mental, equivalente a las tareas, la minuciosidad los tiempos de respuesta y la carencia de personal de apoyo en la unidad, se traducen en falta de respuesta oportuna a los usuarios, lo cual a su vez suscita la generación de violencia laboral externa.
- El trabajo emocional que realizan en esta unidad debería visibilizarse, estableciendo cruces con morbilidad; algunos servidores resaltan cansancio y agotamiento mental; la regulación de emociones como insumo constante de trabajo, sin poder contar con espacios catárticos está alterando la psiquis de los mismos y su relacionamiento con la familia
- Futuros estudios podrían ampliar las áreas de estudio de la FGN, considerando una muestra más amplia y estableciendo de esta manera la relación que se define en este estudio; siendo la percepción - posicionamiento más relevante que la misma violencia ocupacional externa; esto en relación a la misma sensibilidad con la que se trabaja, a la misma historia violenta de nuestro país y la descarga emocional que hace el usuario hacia el servidor.
- Se debería considerar poder asociar los resultados de esta investigación con la condición de salud de los servidores de la unidad. Si bien el tiempo laborado y la

condición de la tarea pueden verse como demasiado exigentes, también la falta de espacios adecuados para hacer catarsis juegan un papel sanador en el servidor.

- La investigación realizada en las últimas décadas pone de manifiesto la necesidad de incorporar explícitamente las demandas emocionales en el trabajo como un riesgo para la salud de los trabajadores.
- Se requiere la incorporación de un programa de formación que genere competencia emocional, específicamente buscando controlar o reducir la aparición de nuevas enfermedades laborales. Este programa además deberá dotar de estrategias diversas a los servidores de las diferentes unidades.

BIBLIOGRAFÍA

- Arroyuelo, S. (2002). *La Violencia Psicológica en el Lugar de Trabajo, en el Marco de la Unión Europea*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Bardin, L. (2002). *Análisis de Contenido*. Madrid: Akal.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, tercera edición*. . Bogotá : Prentice Hall.
- Castillo, J. y. (2012). La Violencia en las Transformaciones de los Sistemas de Trabajo en Colombia. *Revista de Salud Pública. UNC*.
- Cervantes, G. B. (2011). La Calidad de Vida Laboral en Centros Asistenciales de Salud Catalán. *Archivo Prevención de Riesgos Laborales*, 13-19.
- Chapell, D. y. (2006). *Violence at Work*. Genova : OIT.
- Colombia, C. P. (1991). Constitución Política de Colombia. En Constitucionalistas, *Constitución Política de Colombia* (pág. 249). Bogotá: Legis.
- Confederal, U. C. (2008). *Violencia en el Trabajo y sus Manifestaciones* . Madrid: UGT.
- Espinosa, C. y. (2009). Afrontamiento al Estrés y Modelo Psicobiológico de la Personalidad en Estudiantes Universitarios. *Redalyc*, 87-96.
- Heraldo, E. (29 de junio de 2011). <https://www.elheraldo.co/nacional/la-fiscalia-general-de-la-nacion-otra-hija-de-la-constitucion>. Obtenido de <https://www.elheraldo.co/nacional/la-fiscalia-general-de-la-nacion-otra-hija-de-la-constitucion-27460>:
<https://www.elheraldo.co/nacional/la-fiscalia-general-de-la-nacion-otra-hija-de-la-constitucion>
- Hernández, R. F. (1997). *Metodología de la Investigación* . México: McGraw Hill.

- Madrid, U. G. (2008). *Guía de Violencia de Trabajo y sus Manifestaciones* . Madrid: Comisión Ejecutiva Confederal UGT.
- Mendez, F. (2013). *Cuando la Violencia nos Resulta Familiar*. Buenos Aires: s.d.
- MUTUAL, M. (26 de Mayo de 2014).
<http://www.mcmutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2>. Obtenido de
http://www.mcmutual.com/contenidos/opencms/es/webpublica/PrestacionesServicios/actividadesPreventivas2/resources/guia_violencia.pdf: <http://www.mcmutual.com>
- Ochoa, J. R. (2001). Dominación y Violencia Laboral. *Ciencia y Sociedad* , 423-440.
- OIT. (2003). *Repertorio de Recomendaciones Prácticas Sobre la Violencia en el Lugar de Trabajo en el Sector de los Servicios y Medidas para Combatirlo*. Ginebra: s.d.
- OIT. (2016). *Reunión de expertos sobre violencia contra la mujer y los hombres en el mundo del trabajo*. Ginebra: OIT.
- OMS. (1996). *Asamblea Mundial de la Salud*. Ginebra : Actas Reunidas e Informes de la Comisión .
- Pérez., B. y. (1998). *Violencia en el Lugar de Trabajo* . Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Saarela, K. (2008). *Evaluación y Gestión del Riesgo de Violencia en el Trabajo*. Finlandia : s.d.
- Social, M. d. (2004). *Estudio Descriptivo del Accidente de Trabajo* . Medellín : s.d.
- Social, M. d. (2004). *Formas y Consecuencias de la Violencia en el Trabajo en Colombia*. Medellín: Nueva Era Arteimpress Ltda.
- Social, M. d. (2006). *Ley 1010*. Bogotá : Legis .

Social, M. d. (2007). *Primera Encuesta de Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales* . Bogota : Color Laura .

Social, M. d. (2008). *Resolucion 2646 de 2008*. Bogota : Legis.

Social, M. d. (2010). *Bateria de Instrumentos para la Evaluacion de Factores de Riesgo Psicosocial*. Bogota : Imprenta Nacional .

Trabajo, C. E. (2007). <https://www.eurofound.europa.eu>. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/es/publications/resume/2006/working-conditions/fourth-european-working-conditions-survey-resume>: <https://www.eurofound.europa.eu>

Trabajo, I. d. (s.d). *NTP 720: El Trabajo Emocional* . Castellon : Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Warshaw, L. (s.d). *La Violencia en el Lugar de Trabajo* . Madrid: OIT.

ANEXOS

Anexo A. Clasificación Nacional de Ocupaciones, V 2013. SENA

clasificacion_nacional_ocupaciones_2013.pdf - Adobe Acrobat Reader DC

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

Inicio Herramientas clasificacion_nacion... x

354

Clasificación Nacional de Ocupaciones CNO 2013 Observatorio Laboral y Ocupacional Programa SENA

6368 TÉCNICOS INVESTIGADORES CRIMINALÍSTICOS Y JUDICIALES

Apoyan y asisten técnica, científica y operativamente el desarrollo de actividades investigativas del área judicial, criminalística y criminal. Se ocupan en el sector justicia, de bienes y servicios de carácter privado y público e investigación privada, en materia penal, disciplinaria, administrativa, comercial, industrial, y en prevención de actividades delictivas, entre otras.

Ejemplos de títulos ocupacionales

Investigador Privado	Investigador Criminalístico y judicial
Investigador Criminalístico	Auxiliar Judicial
Investigador Judicial	

Principales funciones

Realizan todas o algunas de las siguientes funciones:

- Aplicar procedimientos y técnicas propias de la investigación criminalística, en el manejo y procesamiento del lugar de los hechos y escena del crimen.
- Preparar, ejecutar y presentar informes de las actividades desarrolladas de acuerdo con los protocolos estandarizados.
- Realizar las ampliaciones, aclaraciones, adiciones, contradicciones y objeciones a los informes derivados de su función.
- Investigar hechos y circunstancias que hagan presumir que se ha cometido o se va a cometer un delito, con el fin de reunir EMP /EF e información útil para el esclarecimiento de los mismos.
- Realizar investigaciones para localizar personas y bienes, detectar hurtos continuados, mercancías o valores sustraídos y obtener información para ser usada en litigios de las diferentes ramas del derecho o para otros propósitos ético-legales.
- Realizar estudios de seguridad y confiabilidad a personas, bienes y servicios
- Atestiguar ante autoridades judiciales y/o administrativas y comunicar a sus superiores o clientes sobre el resultado de las investigaciones.

Ocupaciones con funciones relacionadas

Supervisores de Vigilantes (6223)

Investigadores Criminalísticos y Judiciales (4221)

Asistentes Legales y Afines (4222)

Diccionario Ocupacional

11:10 08/01/2018

4221 INVESTIGADORES CRIMINALÍSTICOS Y JUDICIALES

Apoyan científica, técnica y operativamente en el desarrollo de procesos e investigaciones que se adelantan en el área judicial y criminalística. Se ubican laboralmente en juzgados, salas penales, fiscalías, tribunales, instituciones de seguridad pública y privada, o pueden trabajar por cuenta propia.

Ejemplo de títulos ocupacionales:

Técnico Judicial	Dactiloscopista
Investigador Criminalística	Técnico en Balística Forense
Técnico en Criminalística	Auxiliar Judicial
Tecnólogo en Investigación Criminal y Judicial	

Principales funciones

Realizan todas o algunas de las siguientes funciones:

- Realizar análisis y estudios especializados a los elementos materia de prueba que le sean solicitados.
- Recolectar, asegurar, registrar y documentar la evidencia derivada de su actividad e informar los resultados a funcionarios judiciales.
- Aplicar procedimientos y tecnologías propias de la investigación criminalística, como: dactiloscopia, lofoscopia, balística, grafología, y otras técnicas de análisis probatorio.
- Preparar, ejecutar y presentar informes analíticos de situaciones legales concretas, de acuerdo con los análisis o estudios realizados.
- Realizar las ampliaciones, aclaraciones, adiciones, contradicciones y objeciones a los dictámenes o informes derivados de su función.

Ocupaciones con funciones relacionadas

Asistentes Legales y Afines (4222)
Supervisores de Vigilantes (6223)
Detectives e Investigadores (6368)

274

Clasificación Nacional de Ocupaciones CNO 2013

Observatorio Laboral y Ocupacional
Programa SENA

4222 ASISTENTES LEGALES Y AFINES

Apoyan en la preparación de documentos legales, trámite y control de procesos ante las instancias judiciales. Esta ocupación incluye a los tinterillos quienes tienen conocimiento y experiencia en principios y procedimientos legales. Están empleados por firmas de abogados, departamentos jurídicos en las empresas públicas o privadas, notarias, o trabajan en forma independiente.

Ejemplos de títulos ocupacionales

Asistente Jurídico

Asistente de Notaria

Asistente Legal

Empleado de Servicios Jurídicos

Asistente de Marcas y Patentes

Principales funciones

Realizan todas o algunas de las siguientes funciones:

- Tomar las disposiciones pertinentes para hacer examinar documentos jurídicos y otros textos requeridos.
- Preparar documentos legales, respuestas a citaciones judiciales y notificaciones
- Llevar registros de control de procesos legales y judiciales.
- Preparar documentos que resuman opiniones jurídicas o establezcan condiciones de préstamos o de seguros.
- Registrar documentos sobre transferencias de propiedades, títulos y valores u otros asuntos que requieren registro oficial.
- Comprobar la validez de documentos y transmitir documentos al registro de accionistas de una compañía.
- Revisar expedientes, registros y otros documentos en juzgados, tribunales, notarias y otras dependencias.
- Servir de testigos en la certificación y validez de firmas en documentos.
- Aconsejar a personas sobre cuestiones jurídicas.
- Buscar registros de marcas y patentes, y determinar o confirmar si estos ya han sido establecidos; preparar y presentar aplicaciones para registros de marcas y patentes y asesorar a los clientes sobre las leyes y regulaciones de marcas y patentes.
- Asistir y proveer servicios al público de consejería legal en la redacción y diligenciamiento de formatos y documentos legales.

Ocupaciones con funciones relacionadas

Asistentes de Juzgados, Tribunales y Afines (1225)

Diccionario Ocupacional



Escribe aquí para buscar



11:14

08/01/2018



Anexo B. Sistema Categorical

CATEGORIAS	DEFINICION
PRESENCIA DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como “consecuencia directa” de la misma; OIT.
ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	Recursos con los que cuenta la FGN y el servidor para hacerle frente a la violencia laboral externa
POSICIONAMIENTO FRENTE A LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	Proceso a través del cual las personas son capaces de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que reciben; se trata de entender y organización los estímulos generados por el ambiente y darles un sentido. De este modo lo siguiente que hará el individuo será enviar una respuesta en consecuencia.
DEMANDA DE CARGA MENTAL	Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL; pag. 23
DEMANDA EMOCIONAL	Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. BATERÍA DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL; pag. 23

Anexo C.Codificación de categorías y sub categorías

CODIFICACION DE CATEGORIAS Y SUB CATEGORIAS

CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS
1. PRESENCIA DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	1.1 violencia fisica 1.2 violencia psicológica 1.3 trato soez 1.4 trato humillante y despectivo
2. ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	2.1 información al usuario 2.2 darle claridad al usuario 2.3 pedagogía al usuario 2.4 respuesta oportuna
3. POSICIONAMIENTO FRENTE A LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	3.1 identifica su entorno laboral como posible generador de violencia 3.2 cuenta con estrategias para evitar que se genere violencia en su trabajo
4. DEMANDA DE CARGA MENTAL	4.1 en la tarea se debe contar con observación, registro, memoria y análisis de información 4.2 en la labor el nivel de complejidad, la cantidad de tareas y los detalles de la misma son altos 4.3 el tiempo con el que cuenta laboralmente es suficiente para responder
5. DEMANDA EMOCIONAL	5.1 se expone a sentimientos negativos, trato negativo de parte de los usuarios 5.2 se expone a situaciones emocionalmente duras, violencia, amenazas a su integridad, a la integridad de otros 5.3 debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante su labor

Anexo D.Fragmentos entrevista “1”

CATEGORIA	TEMAS
1. PRESENCIA DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	
SUB CATEGORIAS	
1.1 VIOLENCIA FISICA	1. hay personas que si llegan molestas... 2. en maltrato soez o que de pronto ellos se hayan referido en términos despectivos a uno, si, 3. si he percibido y me ha tocado ver y no solamente en el despacho que estoy actualmente sino en el anterior, me toco con una usuaria que llego súper molesta y y y ... 4. Puede ser hacia el proceso, pero también involucran al servidor
1.2 VIOLENCIA PSICOLOGICA	
1.3 TRATO SOEZ	
1.4 TRATO DESPECTIVO Y HUMILLANTE	

CATEGORIAS	TEMAS
2. ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	1. Ya a la gente se le entra a explicar, 2. pero pues uno trata de explicarles. Hay gente que entiende y dice...pero es que yo no sé...y uno les dice, entonces pregunte y Yo le explico 3. se le había dado respuesta, ella presento un derecho de petición, se le había dado respuesta por escrito. 4. Yo saco la carpeta, la reviso y trato de gestionarle inmediatamente por eso nos ayuda mucho 5. Yo saco la carpeta y reviso con ellos si hay que oficiar, si hay que hacer de esto, remitir a otra parte... 6. Yo soy una persona muy dada a explicarles; bueno ya formularon imputación...que sigue... Yo les explico; Yo pienso que esa es una función de nosotros, explicarles que ellos sepan. De acuerdo 7. De pronto como socializar con el usuario
SUB CATEGORIAS	
2.1 INFORMACION AL USUARIO	
2.2 DARLE CLARIDAD AL USUARIO	
2.3 PEDAGOGIA AL USUARIO	
2.4 RESPUESTA OPORTUNA	

CATEGORIAS	TEMAS
3. POSICIONAMIENTO FRENTE A LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	1. ... y dicen que la Fiscalía es inoperante. Ummmmmmmm 2. , si usted tiene una molestia, una queja, una inconformidad; nosotros tenemos un formato de PQR, se los paso para que ellos lo diligencien. Expresen los que usted quiera. Como considera usted es el manejo que se la ha dado a su denuncia 3. Uno de pronto se ocupa con otros actividades, no hace a un lado lo de otros por que quiera o no quiera, por pereza... No; es por la falta de tiempo... 4. Ellos desconocen, desconocen la normatividad, desconocen el trámite... 5. y la gente como desconoce la norma, desconoce el procedimiento, pues de pronto ese es su molestia. No entienden 6. ...les hace saber que estos procesos son dispendiosos, que se dilatan un poco, no siempre son por causas atribuibles a Fiscalía. Nosotros dependemos de otros organismos, otras entidades...
SUB CATEGORIAS	
3.1 IDENTIFICA SU ENTORNO LABORAL COMO POSIBLE GENERADOR DE VIOLENCIA	
3.2 CUENTA CON ESTRATEGIAS PARA EVITAR QUE SE GENERE VIOLENCIA EN SU TRABAJO	
CATEGORIAS	TEMAS

4. DEMANDA DE CARGA MENTAL	
SUB CATEGORIAS	
4.1 EN LA TAREA SE DEBE CONTAR CON OBSERVACION, REGISTRO, MEMORIA Y ANALISIS DE INFORMACION	1. estemos represados, de que...en esta unidad se trabaja, mucho los informes que solicitan de la dirección, del nivel central entonces eso quita tiempo, y muchas veces pues...también por el cumulo; la carga del despacho no se puede atender todo al mismo tiempo, es imposible 2. La gente no entiende que nosotros manejamos un cumulo inmenso que nosotros no solamente estamos en función de esa carga procesal, de sacar esos procesos que hay allí. Que hay que evacuar, sino que también tenemos que tramitar, tenemos que darle heeee, atención al requerimiento que hagan de otras partes. 3. El Fiscal debe reunir una serie de elementos probatorios, el Fiscal no trabaja solo, debe trabajar con el Policía Judicial que le ayuda a recopilar esos elementos, con el mismo asistente. Muchas veces por eso hay mora 4. creo que es un utopía tener todo al día. Darle el trámite en la menor brevedad posible. Que pienso que es imposible porque, cuando y a qué horas.
4.2 EN LA LABOR EL NIVEL DE COMPLEJIDAD, LA CANTIDAD DE TAREAS Y LOS DETALLES DE LA MISMA SON ALTOS	
4.3 EL TIEMPO CON EL QUE CUENTA LABORALMENTE ES SUFICIENTE PARA RESPONDER	
CATEGORIAS	TEMAS
5. DEMANDA EMOCIONAL	
SUB CATEGORIAS	
5.1 SE EXPONE A SENTIMIENTOS NEGATIVOS, TRATO NEGATIVO DE PARTE DE LOS USUARIOS	1. Yo entiendo el dolor de cada papa. Yo no he pasado por esa situación pero Yo me pongo en los zapatos de ellos y y y Yo me imagino el dolor 2. me parece que es una Unidad que maneja una carga emocional ALTA precisamente por el delito que nosotros tratamos, situaciones muy tristes, definitivamente y con menores de edad me parece terrible 3. el daño que causan a un niño; definitivamente. No estoy justificando el del adulto, pero a un niño....heeeee enlodar su inocencia, heeee generar ese trauma
5.2 SE EXPONE A SITUACIONES EMOCIONALMENTE DURAS, VIOLENCIA, AMENAZAS A SU INTEGRIDAD, A LA INTEGRIDAD DE OTROS	
5.3 DEBE OCULTAR SUS VERDADERAS EMOCIONES O SENTIMIENTOS DURANTE SU LABOR	

Anexo E.Frecuencia tema “1”**ENTREVISTA A "1"**

CATEGORIA	FRECUENCIAS	TEMA /PORCENTAJE
PRESENCIA DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	4	18.2
ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	6	27.3
POSICIONAMIENTO FRENTE A LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA	5	22.7
DEMANDA DE CARGA MENTAL	4	18.2
DEMANDA EMOCIONAL	3	13.6
	22	100.0

Anexo F.Consentimiento Informado VOE**VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA
TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE MAGISTER EN PSICOLOGIA****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Ciudad: _____ Fecha: _____

Consentimiento Informado y Autorización Para Participación y Uso de la Información Suministrada con Fines Netamente Académicos.

Yo _____, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ de la ciudad de _____, en pleno uso de mis facultades físicas y mentales declaro:

Que conozco y comprendo mi derecho a la intimidad consagrado en el Artículo 15° de la Constitución Colombiana, que he sido informado (a) plenamente de la naturaleza, propósito y objetivos de la investigación de maestría de Jorge Plaza Vargas quien obra bajo los parámetros de la Ley 1090 de 2006; *de confidencialidad*, según el cual los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. Revelarán tal información sólo con el consentimiento de la persona o del representante legal de la persona, excepto en aquellas circunstancias particulares en que no hacerlo llevaría a un evidente daño a la persona u a otros.

Las actividades que hacen parte del trabajo de investigación; son:

1. Prueba que evalúa Carga Emocional
2. Datos Sociodemográficos y
3. Entrevista Semiestructurada

Por las razones anteriormente expuestas, de manera libre y autónoma consiento y participo en la investigación con fines netamente académicos para optar al título de Magister en Psicología de la Universidad del Valle de Jorge Plaza Vargas; quien a su vez será garante y responsable de la confidencialidad de mi información y su adecuado archivo.

Para constancia se firman dos copias del presente documento a los _____ días del mes _____ del año _____, copias que tienen como destino, única y exclusivamente; una como soporte de la investigación y otra como prueba de mi participación y uso de mi información.

Firma:

Firma:

Nombre:

Nombre: Jorge Hernán Plaza Vargas

Cédula:

Cédula: 94.398.995 de Cali

Participante

Estudiante: 1000379

Anexo G. Fragmentos de la Transcripción Entrevista a “2”, UA 16 de junio del 2017

90

Anexo N Fragmentos de la Transcripción Entrevista a “2”, UA

16 de junio del 2017

“2” muchas gracias por tu tiempo muy formal, la primera pregunta que quiero hacerte es:

1. Como describes tu trabajo, que haces en tu trabajo?

R/. Buenos días, gracias por invitarme, bueno específicamente mi trabajo en el centro de atención de víctimas de abuso sexual es entrevistar a las niñas, niños y adolescentes víctimas de abuso sexual, ese es efectivamente también dentro de ellos pues aunque los niños son las víctimas también atendemos y damos orientación a sus representantes, su papa, mama, tia, abuela, la persona que venga con ellos porque muchas veces son los representantes que están mucho más afectados que los propios niños pues prácticamente esa es mi función dentro del...

2. En la historia de Trabajo de “2” en UA en algún momento se ha presentado violencia por parte del usuario?

R/. Las expectativas como te dije al inicio, del representante es que se haga justicia que yo recuerde violencia como tal no he tenido lo que he tenido más bien es como decepción, tristeza, a veces muchas rabia e impotencia por la persona. (1 VERDE) pues obviamente dentro de lo que yo llevo he conocido mucho el delito, mucho lo que tiene que ver con la parte penal y uno trata es de orientar a las personas por que uno tiene que presentarle una justicia clara y esto muchas veces

user
Frustración generada en el servidor debido al proceso, lento sin los resultados esperados...

user
SE PRESENTA EL MALESTAR POR EL PROCESO QUE

PÁGINA 90 DE 92 20692 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA)

Escribe aquí para buscar

persona que venga con ellos porque muchas veces son los representantes que están mucho más afectados que los propios niños pues prácticamente esa es mi función dentro del...

2. En la historia de Trabajo de “2” en UA en algún momento se ha presentado violencia por parte del usuario?

R/. Las expectativas como te dije al inicio, del representante es que se haga justicia que yo recuerde violencia como tal no he tenido lo que he tenido más bien es como decepción, tristeza, a veces muchas rabia e impotencia por la persona. (1 VERDE) pues obviamente dentro de lo que yo llevo he conocido mucho el delito, mucho lo que tiene que ver con la parte penal y uno trata es de orientar a las personas por que uno tiene que presentarle una justicia clara y esto muchas veces no se hace entonces muchas veces cuando uno les explica cuál es el procedimiento y que esto puede tardar cierto tiempo es ahí donde viene la rabia y le dicen a uno eso no es con usted pero a mí me dijeron esta cosa y cómo así? Y ese tipo esta suelto es como yo observo esa rabia interna de la persona y obviamente no es contra el funcionario pero nosotros de primera mano tenemos un contacto con ellos yo veo la rabia y la impotencia cuando ha pasado mucho tiempo, que ya han pasado 6 meses, ha pasado un año y nada no se ha hecho nada y vienen obviamente a hacerle el reclamo y uno les explica que esto es una primera parte dentro de una investigación yo ya entregue el informe al Fiscal y como uno ha sido ese primer contacto con las víctimas pues ellos vienen buscándolo a uno y le dicen “mire doctor que paso que ese tipo anda suelto, y ustedes no hacen nada” obviamente es una rabia externa pero uno termina asumiéndola pero directamente conmigo en el primer paso no la tengo es posterior pero es esa rabia de impotencia que la justicia no haga nada pero no entienden que de alguna manera eso son procesos que van paulatinamente, que llevan tiempo (1 VERDE)

3. Digamos “2” que al no haber presenciado no haber sido en primera persona víctima

user
Frustración generada en el servidor debido al proceso, lento sin los resultados esperados...

user
SE PRESENTA EL MALESTAR POR EL PROCESO QUE LLEVA LA EFECTIVIDAD DE LA JUSTICIA

user
EL MALESTAR NO ES HACIA EL SERVIDOR

user
Desconocimiento del usuarios frente a los procesos de la justicia, como funciona.

PÁGINA 90 DE 93 20692 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA)

Escribe aquí para buscar

jorgue plaza vargas APA CORREGIDO enero 2018 - Word (Error de activación de productos)

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DISEÑO DE PÁGINA REFERENCIAS CORRESPONDENCIA REVISAR VISTA

Portapapeles Cortar Copiar Copiar formato

Times New Roman 12 Fuente

Normal Style 0 Título 1 Título 2 Título 3 Título 4 Puesto

informativo con el usuario para que entienda cual es el proceso) (1 VERDE) que se lleva para que se vaya con una buena información en ese sentido. (1 VERDE) pero pues lo que pasa es que el delito de abuso sexual es uno de los más complejos que hay y más cuando se trata de niños, niñas o adolescentes pues es difícil desligarse por ejemplo de la rabia o impotencia del usuario entonces es allí donde uno piensa que si debería haber unos puntos de salida para trabajarlos.

4. Cuando “2” refiere que les explica le dice a la gente como es el manejo, eso no sería una forma de pedagogía para que la gente conozca y así evitar la violencia?

R/. Si, pienso que el informe y pues es que esto es un sistema que fue inventado fue traído exterior yo pienso que hay muchas falencias en nuestro sistema y pienso que para tratar los delitos sexuales y ser profesionales desde un principio como tomamos una denuncia y comenzamos desde el momento de llegada uno sabe que no es nuestro dolor, empezamos que esperece, después van y le preguntan al niño, entonces esas personas se van cargando y obviamente y es que me llevaron para allá me mandaron para acá, que mire que las horas que son entonces yo realmente trato de decirles mire y explicarles que uno tiene que hacer las cosas con cabeza fría, entonces yo trato de decirles y explicarles a mi entendimiento cual es el proceso que se debe llegar, que si finalmente no hay una captura en el momento hay un proceso investigativo que va a arrojar unos resultados, pero a mi más que esa situación yo siempre invito a los usuarios es en que pensemos en los niños ya que de alguna manera muchas veces el abuso sexual no es tan traumático y todo lo que hace y desencadena todo el sistema de justicia puede ser mucho más traumático para el niño; explico, le toman, le preguntan al niño en la URI donde está, después lo coge el policía y también le pregunta, después coge y va a medicina legal y le hace un examen sexológico, le escruen su vagina le preguntan y después viene y todo el mundo le pregunta y termina siendo más traumático esa situación (1 GRIS) yo lo que siempre invito a los padres que trabajen la parte psicológica que de alguna manera estén más pendientes de sus hijos que de alguna manera hay mucho peligro pues

Área del gráfico

user SE HACE NECESARIO GENERAR ESTRATEGIAS QUE AYUDEN A LOS SERVIDORES

user Critica a la importación de modelos de atención que tal vez no son consecuentes con la idiosincrasia del pueblo colombiano, otro tipo de realidades

user Re victimización, contemplado dentro de los actores del sistema

PÁGINA 91 DE 93 20692 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA)

Escribe aquí para buscar

23:21 07/01/2018